Gestion des services IT Yokohama

Dernière mise à jour: 06/05/2025

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

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

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

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

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

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

servicenow

Sommaire

Gestion des services IT 10
- Includes de script et personnalisation 16
- Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT 17
  - Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents 17
  - Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs 19
  - Intelligence prédictive pour Gestion des incidents 20
  - Demander Intelligence prédictive pour Incident 23
- Gestion des actifs 26
  - Application Mobile pour Gestion des actifs matériels 27
  - Gestion des actifs et des CI 32
  - Gérer divers actifs via des classes d'actifs 43
  - Créer des actifs immobilisés 50
  - Cycle de vie des consommables 52
  - Créer des actifs préalloués 56
  - Entrepôts 58
  - Ordres de transfert pour Gestion des actifs 64
  - Créer un ordre de transfert pour Gestion des actifs 70
  - Exécuter des mises à jour en bloc pour les lignes d'ordre de transfert 73
  - Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert 74
  - Exemple de processus Gestion des actifs 75
  - Cadre de travail CSDM pour HAM 76
  - Gestion des actifs logiciels pour ITSM 76
  - Gestion des organisations 193
  - Installé avec Model Management 194
  - Installé avec Gestion des actifs 199
  - Séparation de domaine et Gestion des actifs 208
  - Test de démarrage rapide pour Gestion des actifs 210
  - Gestion des contrats 211
  - Approvisionnement 260
  - Catalogue de produits 306
- Benchmarks 332
  - Vue d'ensemble de Benchmarks 332
  - Rôles Benchmarks 337
  - Activation de Benchmarks 338
  - KPI de point de référence 341
  - Tableau de bord Benchmarks obsolète 365
  - Nouveau tableau de bord Benchmarks 374
  - Dépannage de Benchmarks 379
  - Séparation de domaine et Benchmarks 380

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

Gestion des changements....380
Explorer Gestion des changements....381
Configurer Gestion des changements....390
Utiliser Gestion des changements....506
Section de référence pour Gestion des changements....583
Coaching....624
Demander le Coaching....628
Rôles de Coaching....629
Vue d'ensemble de Coaching....630
Configuration de Coaching et enquêtes....634
Coacher votre stagiaire....641
Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage....647
Gérer vos évaluations de coaching....650
Référence Coaching....652
Tests de démarrage rapide pour Coaching....663
Gestion de l'amélioration continue....664
Demander le Gestion de l'amélioration continue....665
Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue....668
Rôles de Gestion de l'amélioration continue....673
Surveiller et planifier les améliorations....676
Afficher les rapports d'amélioration....679
Demande d'améliorations....681
Gestion des améliorations....684
Référence Gestion de l'amélioration continue....700
Tableau de bord Améliorations continues obsolète....732
Ligne de dépense....735
Composants installés avec Ligne de dépense....736
Afficher une dépense....738
Lignes de dépense et allocations des dépenses....738
Séparation de domaine et Ligne de dépense....743
Vélocité de changement DevOps....744
Explorer Vélocité de changement DevOps....745
Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps....753
Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers....767
Applications dans Vélocité de changement DevOps....1192
Accélérer votre processus de changement DevOps....1203
Gérer Vélocité de changement DevOps....1284
Rapports Analyses DevOps....1366
Référence Vélocité de changement DevOps....1388
DevOps Config....1434
Explorer DevOps Config....1435
Configurer DevOps Config....1444

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

Intégrer votre pipeline dans DevOps Config ... 1489
Utiliser DevOps Config ... 1530
Analyse et génération de rapports à l'aide du tableau de bord DevOps Config Insights ... 1622
Référence DevOps Config ... 1625
Version digitale du produit ... 1680
Explorer Version digitale du produit ... 1681
Configurer Version digitale du produit ... 1699
Utiliser Version digitale du produit ... 1713
Pack de contenu Politique Version digitale du produit ... 1749
Référence Version digitale du produit ... 1755
Expérience numérique de l'utilisateur final ... 1770
Explorer Expérience numérique de l'utilisateur final ... 1771
Configurer Expérience numérique de l'utilisateur final ... 1777
Surveiller les appareils et les applications avec DEX Application & Device Health ... 1823
Utiliser DEX Desktop Assistant ... 1837
Référence Expérience numérique de l'utilisateur final ... 1853
Score de l'expérience digitale ... 1933
ServiceNow Engagement proactif ... 1961
Gestion de portefeuille digitale ... 1985
Explorer Gestion de portefeuille digitale ... 1986
Configurer Gestion de portefeuille digitale ... 2018
Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale ... 2060
Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale ... 2064
Utiliser les données de solution dans Gestion de portefeuille digitale ... 2076
Référence Gestion de portefeuille digitale ... 2088
Agent virtuel ITSM ... 2114
Explorer Agent virtuel ITSM ... 2116
Configurer Agent virtuel ITSM ... 2118
Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM ... 2122
Notifications exploitables Agent virtuel ITSM prédéfinies ... 2185
Agent virtuel ITSM Lite ... 2211
Configurer Agent virtuel ITSM Lite ... 2211
Expérience de visite ... 2213
Explorer Expérience de visite ... 2214
Configurer Expérience de visite ... 2219
Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés ... 2278
Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite ... 2279
Surveiller les performances de Expérience de visite ... 2293
Expérience de visite sur Now® Mobile ... 2295

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

Référence Expérience de visite ... 2298
Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2305
Explorer Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2307
Premiers pas avec Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2310
Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2316
Planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2342
Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2403
Équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2427
Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2442
Gestion des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2482
Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM ... 2493
Intégrer Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2498
Configurations avancées pour Optimisation des effectifs pour ITSM ... 2503
Gestion des communications sur les incidents ... 2526
Explorer Gestion des communications sur les incidents ... 2527
Configurer Gestion des communications d'incident ... 2530
Gestion des communications liées à un incident ... 2531
Référence Gestion des communications sur les incidents ... 2547
Gestion des incidents ... 2550
Explorer Gestion des incidents ... 2551
Configurer Gestion des incidents ... 2554
Gérer les incidents ... 2591
Gérer les incidents majeurs ... 2634
Signaler des incidents ... 2668
Section de référence pour Gestion des incidents ... 2703
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) ... 2731
Explorer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) ... 2733
Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) ... 2740
Utiliser des cas d'utilisation d'agent IA dans Gestion des services IT (ITSM) ... 2771
Utiliser Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) ... 2785
Planification d'astreinte ... 2819
Explorer Planification d'astreinte ... 2820
Configurer Planification d'astreinte ... 2824
Afficher les calendriers et demander des congés ... 2831
Gérer les calendriers et les sessions de travail ... 2837
Afficher les rapports Planification d'astreinte ... 2867
Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte ... 2875
Expérience mobile pour Planification d'astreinte ... 2892
Référence pour Planification d'astreinte ... 2896
Gestion des problèmes ... 2912
Explorer Gestion des problèmes ... 2913
Configurer Gestion des problèmes ... 2919

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

Gestion des problèmes....2950
Communiquer le résultat d'un problème....2962
Hérité : Gestion des problèmes Solutions Platform Analytics et Reporting....2967
Section de référence pour Gestion des problèmes....2987
Gestion des mises en production....3013
Activer Gestion des mises en production....3013
Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production...3015
Séparation de domaine dans Gestion des mises en production....3016
Concepts Gestion des mises en production....3016
Utiliser v2 Gestion des mises en production....3018
Contrôle de la distribution de logiciels....3024
Cadre de travail des recommandations....3024
Explorer Cadre de travail des recommandations....3025
Configurer Cadre de travail des recommandations....3027
Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications....3028
Gestion des requêtes....3028
Architecture de Gestion des requêtes....3028
Séparation de domaine dans Gestion des requêtes....3030
Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes....3031
Intégration de Gestion des requêtes avec Demande universelle....3034
Demander ITSM Roles - Gestion des requêtes....3038
Activer Parties prenantes de l'entreprise....3042
Générateur de services....3044
Installer Générateur de services....3046
Rôles installés avec Générateur de services....3047
Flux d'approbation Générateur de services....3047
Créer un service dans Générateur de services....3049
Créer une offre de service dans Générateur de services....3052
Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....3055
Explorer l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM....3057
Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....3082
Personnaliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM en fonction de vos besoins....3300
Exploiter les services IT de votre organisation....3321
Gérer les services IT de votre organisation....3385
Optimiser les services IT au sein de votre organisation....3514
Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM....3533
Gestion des portefeuilles de services....3538
Explorer Gestion des portefeuilles de services....3539
Configurer Gestion des portefeuilles de services....3545
Utiliser Gestion des portefeuilles de services....3554

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

Référence de Gestion des portefeuilles de services....3596
Espace de travail du propriétaire de service....3599
Explorer Espace de travail du propriétaire de service....3601
Configurer Espace de travail du propriétaire de service....3609
Utiliser Espace de travail du propriétaire de service....3628
Gestion des niveaux de service....3642
Explorer Gestion des niveaux de service....3643
Configurer Gestion des niveaux de service....3650
Utiliser Gestion des niveaux de service....3673
Référence Gestion des niveaux de service....3682
Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM....3727
Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM....3728
Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM....3744
Maximiser les avantages de l'utilisation des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM....3760
Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM - Référence....3765
Panne de tâche....3766
Activer Relation tâche/panne....3766
Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche....3767
Associer une tâche à une panne....3768
Créer une panne à partir d'une tâche....3768
Séparation de domaine et panne de tâche....3769
Intelligence des tâches pour ITSM....3770
Explorer Intelligence des tâches pour ITSM....3771
Configurer Intelligence des tâches pour ITSM....3774
Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM....3776
Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM....3798
Référence Intelligence des tâches pour ITSM....3799
Services de collaboration....3802
Installer Services de collaboration....3803
Configuration de Slack pour la communication....3805
Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication....3805
Importer des messages à partir d'un incident....3806
Flux de processus pour la communication Slack....3807
Intégration de Slack : Gestion des incidents....3810
Espace de travail de gestion des fournisseurs....3818
Explorer Espace de travail de gestion des fournisseurs....3819
Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs....3826
Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs....3848
Référence Espace de travail de gestion des fournisseurs....3865
Console Intelligence prédictive ITSM....3876

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

Administration Console Intelligence prédictive ITSM....3878
Cas d'utilisation préformés de Console Intelligence prédictive....3889
Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive....3890
Implémentation de Console Intelligence prédictive ITSM....3890
Gérer les cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM....3959
Tableau de bord de Console Intelligence prédictive ITSM....3960
Platform Analytics Tableaux de bord ITSM....3965
Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services....3966
KPI et tableaux de bord Platform Analytics....3967
Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM....3975
Agent mobile ITSM....3988
Explorer Agent mobile ITSM....3989
Configurer ITSM Agent mobile....3998
Connexion à Agent mobile ITSM....4021
Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches....4022
Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe....4081
Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur....4092
Référence....4115

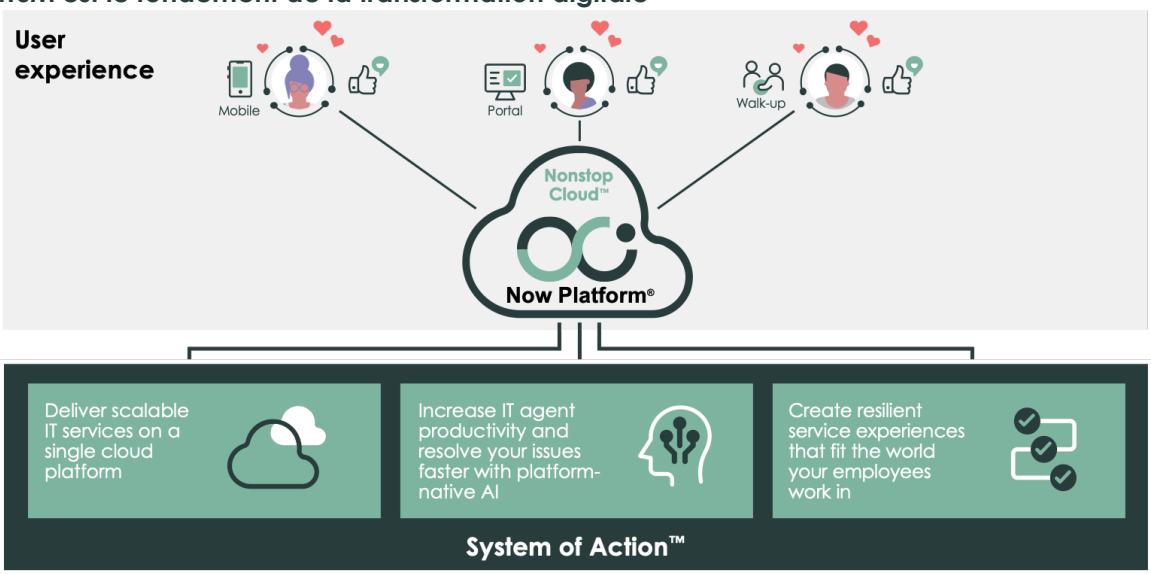
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Gestion des services IT

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

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

ITSM est le fondement de la transformation digitale

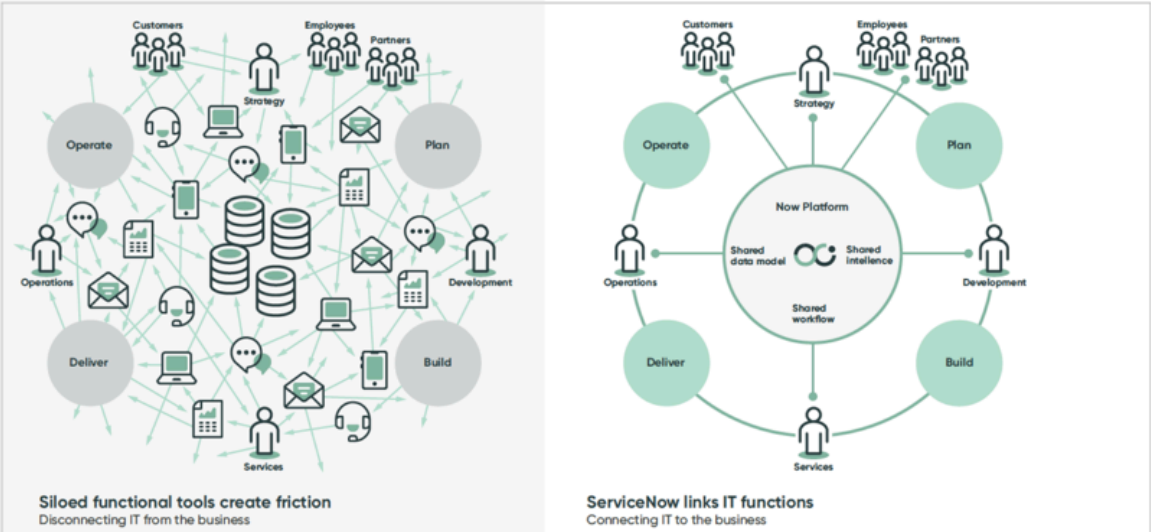


Transformez l'impact, la rapidité et la prestation des services IT

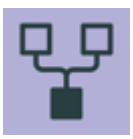
La Now Platform a été développée pour le cloud et possède son propre modèle de données partagées, sa propre IA et sa propre automatisation des workflows, qui sont exploités par de nombreuses applications IT. L'association de la plateforme et des applications ServiceNow vous aide à améliorer votre productivité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

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

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

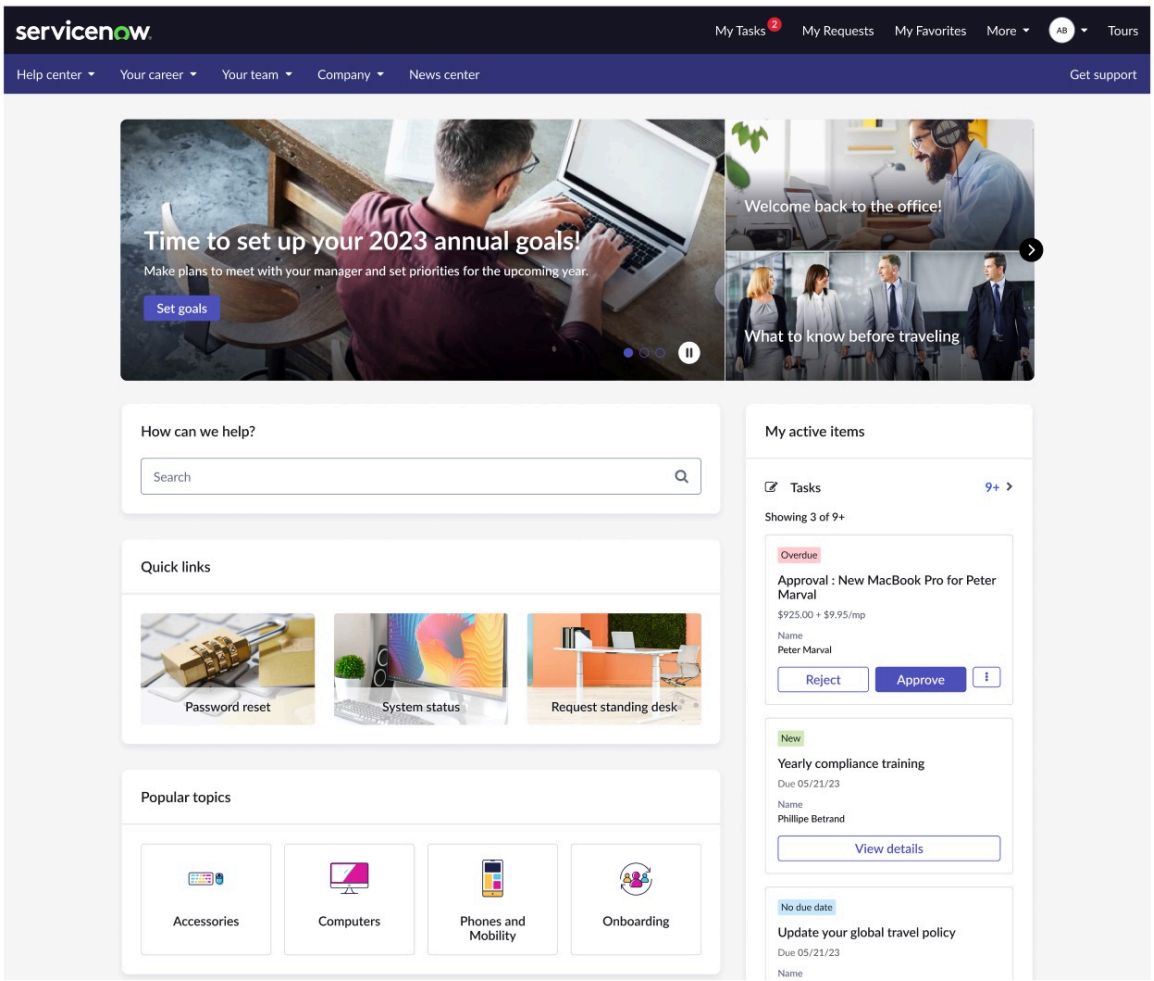


Consultez et téléchargez la fiche d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de ITSM.

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

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

Améliorer l'expérience de service



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

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

Consolider les services IT

Diagramme - Consolider les services IT



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

Améliorer la productivité IT

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

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

Gagner en visibilité sur les processus et les services

Gagner en visibilité sur les processus et les services



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

Fournir une connectivité mobile

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

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM dans ITSM

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

Consultez la rubrique Comprendre Chiffrement Edge.

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

Consultez la rubrique Planification pour Chiffrement Edge.

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

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

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

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

Premiers pas

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

Apprendre

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

Applications et fonctionnalités

- Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT
- Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)
- Gestion des actifs
- Benchmarks
- Gestion des changements
- Coaching
- Services de collaboration
- Gestion de l'amélioration continue
- Gestion des contrats
- Vélocité de changement DevOps
- DevOps Config
- Version digitale du produit
- Expérience numérique de l'utilisateur final
- Gestion des portefeuilles numériques
- Ligne de dépense
- Centre des employés
- Gestion des incidents
- Incident Communications Management
- Agent virtuel ITSM
- Agent mobile ITSM

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

- Tableau de bord des performances ITSM
- ITSM Solutions Platform Analytics et Reporting
- Console de l'intelligence prédictive ITSM
- Planification d'astreinte
- Gestion des incidents OT
- Gestion des changements OT
- Approvisionnement
- Catalogue de produits
- Gestion des problèmes
- Cadre de travail des recommandations
- Gestion des mises en production
- Gestion des requêtes
- Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Gestion des portefeuilles de services
- Générateur de services
- Opérations pour la fiabilité des sites
- Panne de tâche
- Intelligence des tâches pour ITSM
- Espace de travail de gestion des fournisseurs
- Expérience de visite
- Optimisation des effectifs pour ITSM

Includes de script et personnalisation

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

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

Pour modifier ou personnaliser un include de script existant :

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

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

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

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

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

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

Solutions d'apprentissage machine pour Gestion des services IT

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

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

Information associée

- Intelligence prédictive pour Gestion des changements
- Intelligence des tâches
- Intelligence des tâches pour ITSM

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

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

Avant de commencer

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

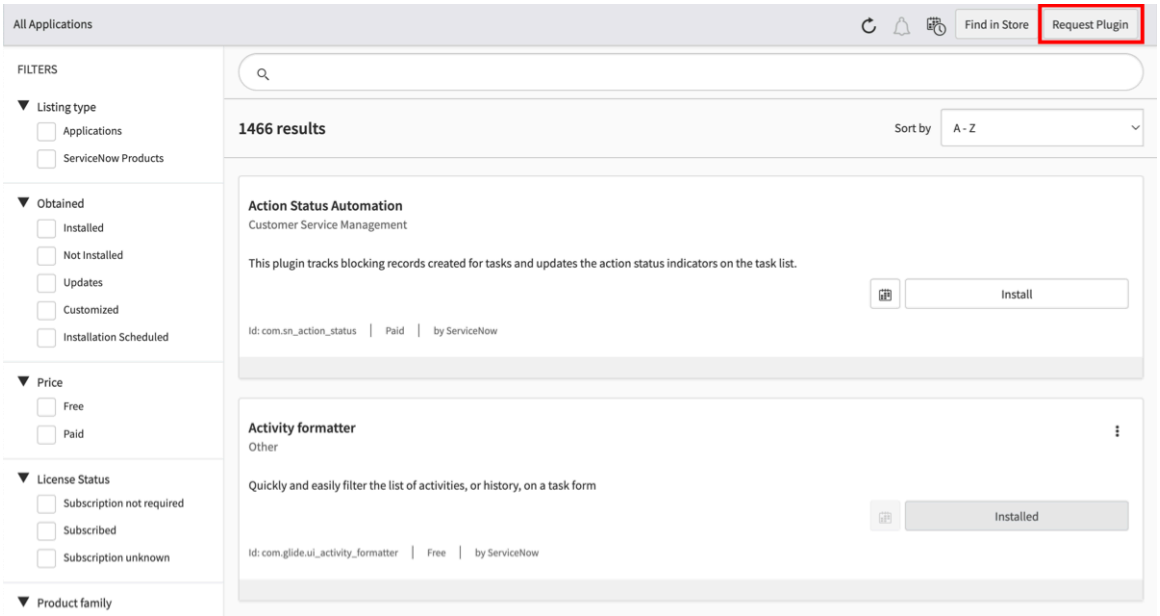
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension n'apparaît pas dans l'instance, soumettez une demande via le Catalogue de services de Now Support.

Rôle requis : admin

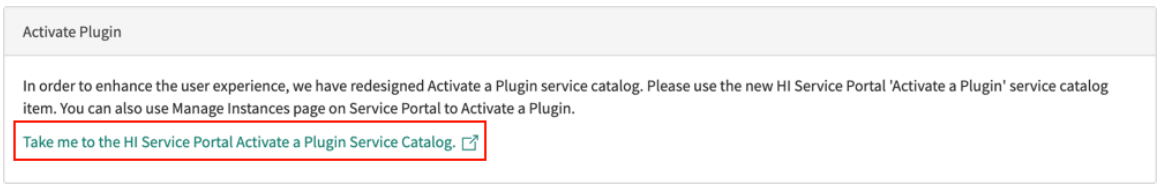
Procédure

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

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



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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

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

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

Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs

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

Avant de commencer

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

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

Rôle requis : admin

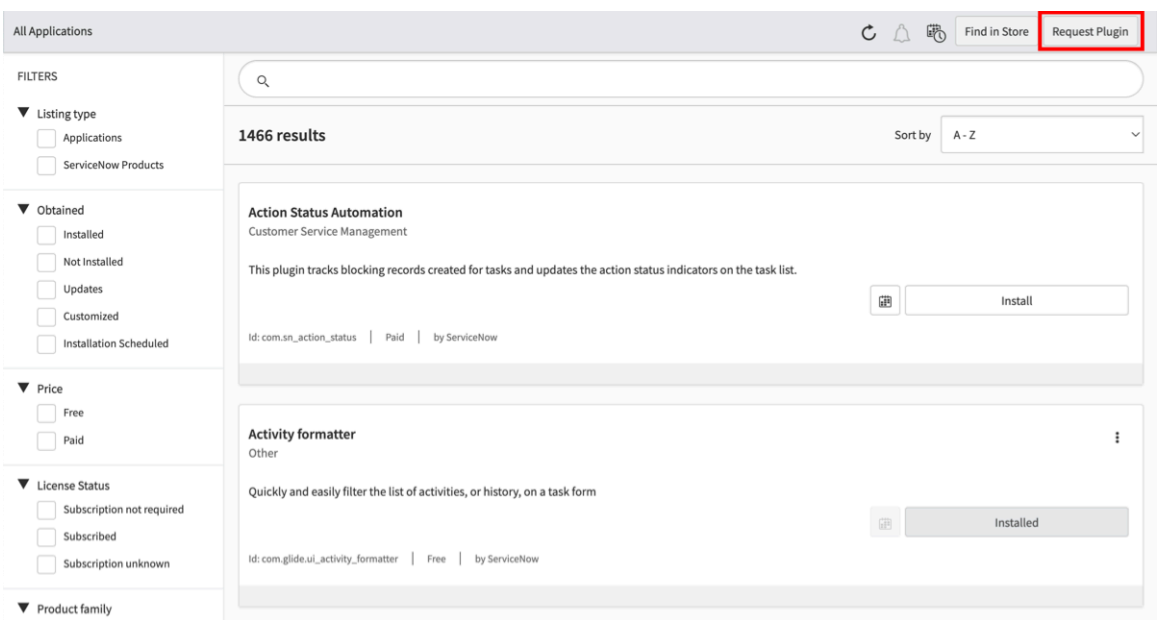
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

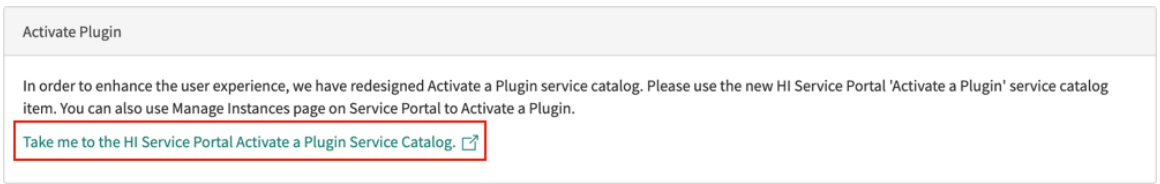
Procédure

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



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

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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

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

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

Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

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

Définitions des solutions

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

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

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

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

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

Définitions des solutions et modules d'extension

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

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

Règle métier pour les solutions de classification

Cette règle métier s'applique uniquement aux définitions de solutions d'Affectation d'incident et de Catégorisation des incidents. Elle est disponible uniquement sur les instances où Intelligence prédictive et Gestion des incidents sont tous deux actifs. Créez vos propres règles métier sur la table des incidents pour personnaliser les comportements de prédiction et de reporting.

Règle métier pour Gestion des incidents

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

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

Informations sur la mise à niveau

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

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

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

Maintien de la précision de prédiction

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

Demander Intelligence prédictive pour Incident

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

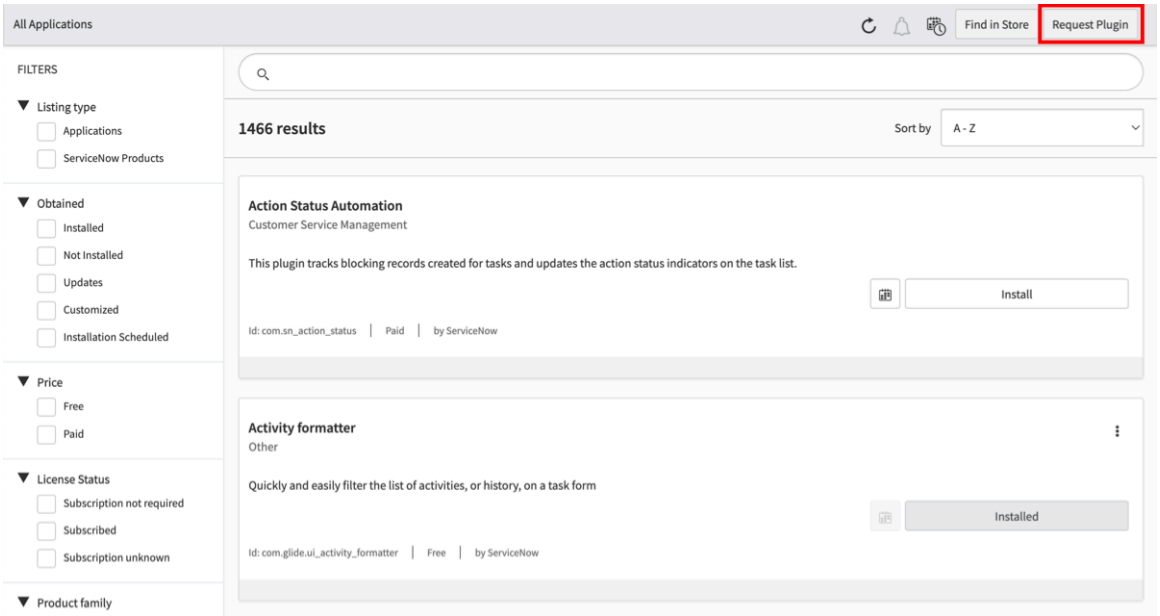
Modules d'extension pour Intelligence prédictive pour Incident

Module d'extension	Description
Intelligence prédictive pour Recherche contextuelle [com.snc.contextual_search_ml]	Permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Recherche contextuelle. Exemple : incidents ouverts similaires. L'activation de ce module d'extension pour les instances de production peut nécessiter une licence distincte. Contactez ServiceNow pour plus de détails.

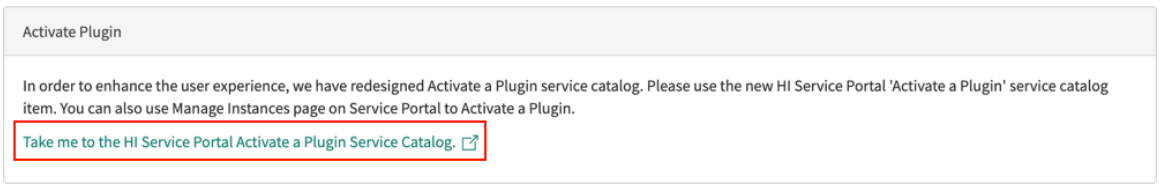
Procédure

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

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

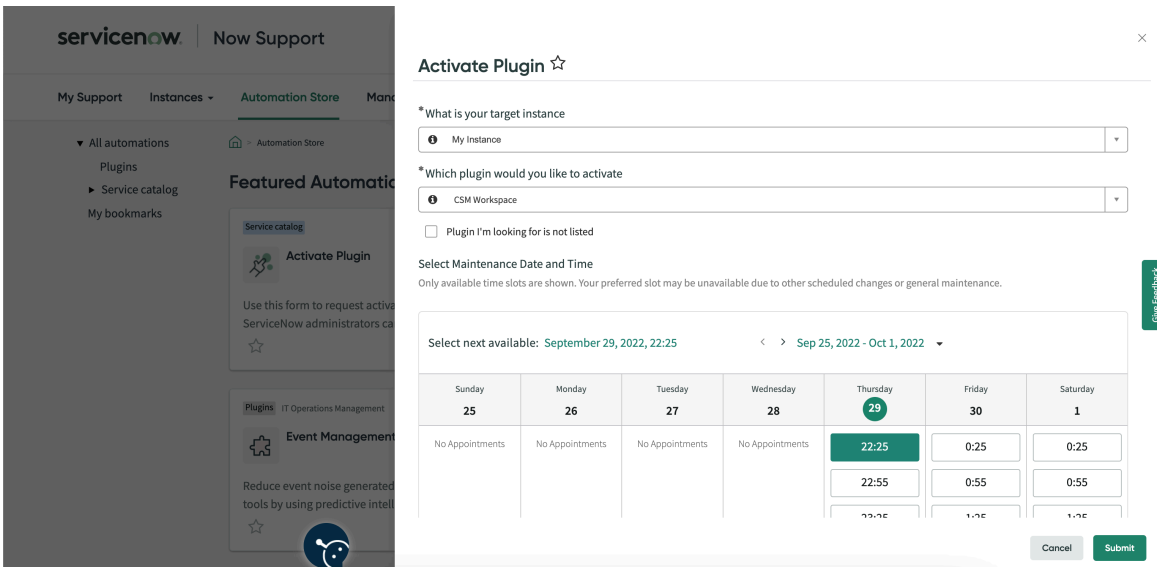
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



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

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Intelligence prédictive for Incident

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

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

Définitions des solutions

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

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

Définitions de solutions pour Gestion des incidents

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

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

Gestion des actifs

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

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

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

- Contrôler l'inventaire acheté et utilisé.
- Réduire le coût d'achat et de gestion des actifs.
- Sélectionner les outils appropriés à la gestion des actifs.
- Gérer le cycle de vie des actifs, de la planification à la mise hors service.
- Respecter la conformité aux normes et règlements pertinents.
- Améliorer le service IT pour les utilisateurs finaux.
- Créer des normes et des processus de gestion des actifs.

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

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

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

Information associée

Séparation de domaine et Gestion des actifs

Application Mobile pour Gestion des actifs matériels

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

Application ServiceNow Agent

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

Créer un actif

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

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

Rôle requis : asset

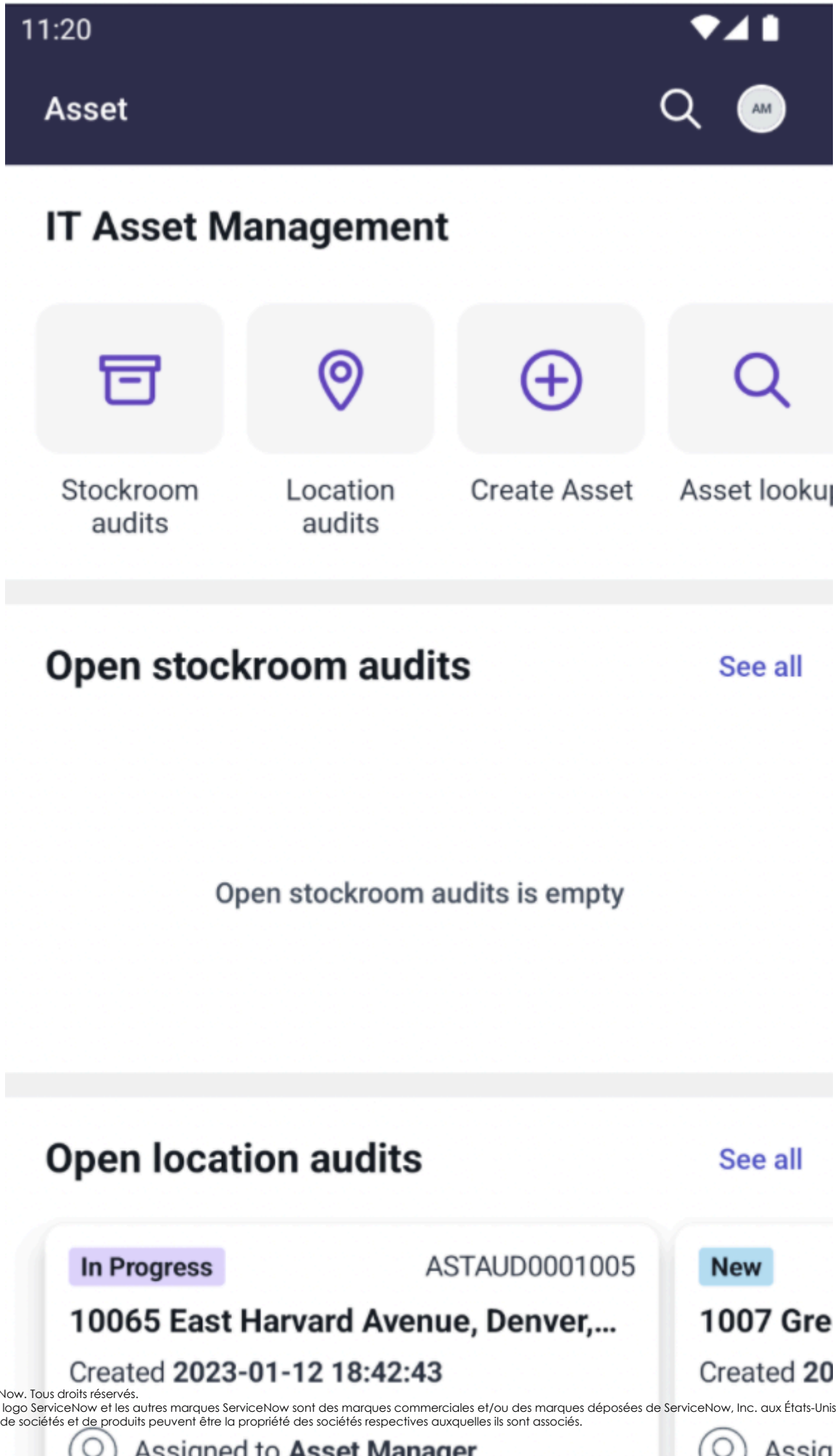
Le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) doit être installé pour bénéficier des fonctionnalités Approvisionnement dans l'application ServiceNow Agent.

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

Procédure

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

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



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

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

Recherche d'actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

Recevoir des actifs à partir d'un bon de commande

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

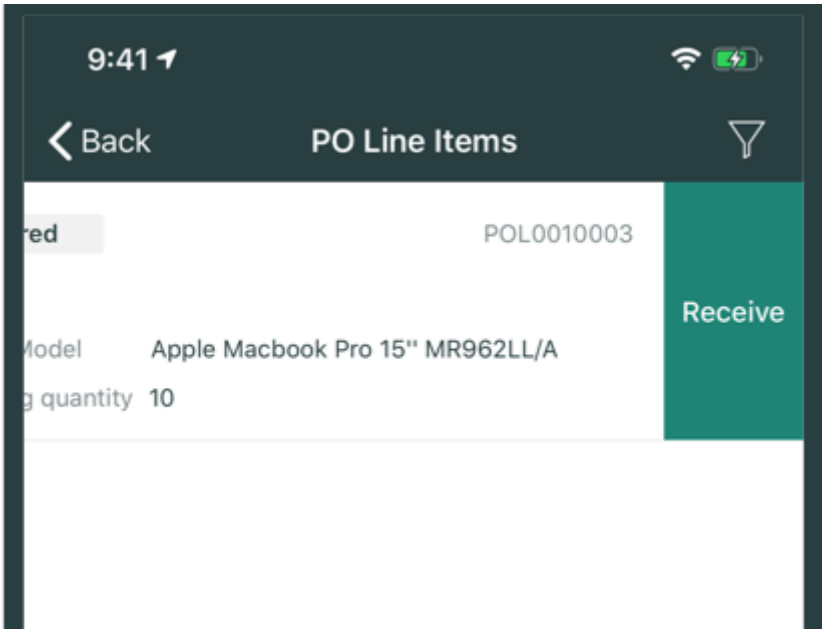
Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

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

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



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

Résultats
Le bon de commande est marqué comme reçu.

Application Now Mobile

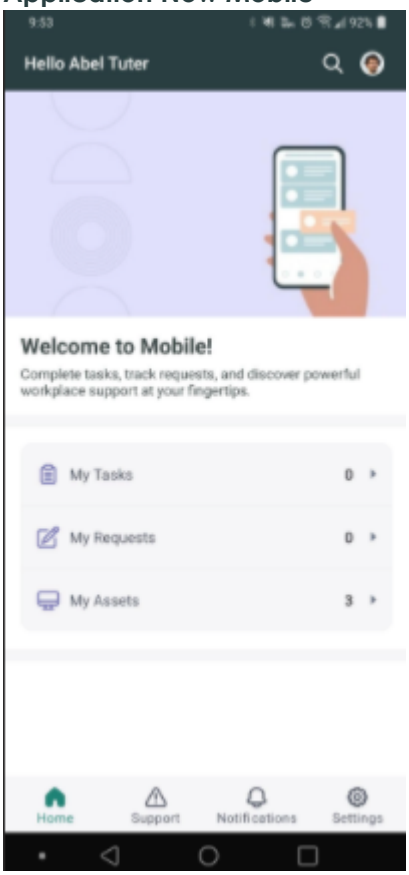
Utilisez l'application Now Mobile pour afficher les actifs qui vous sont affectés, signaler un problème avec vos actifs et recevoir de nouveaux actifs à distance. Créez des incidents pour signaler tout problème avec vos actifs à votre service IT.

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

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

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

Application Now Mobile



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

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

Gestion des actifs et des CI

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

Relation entre les actifs et les CI

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

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

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

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

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

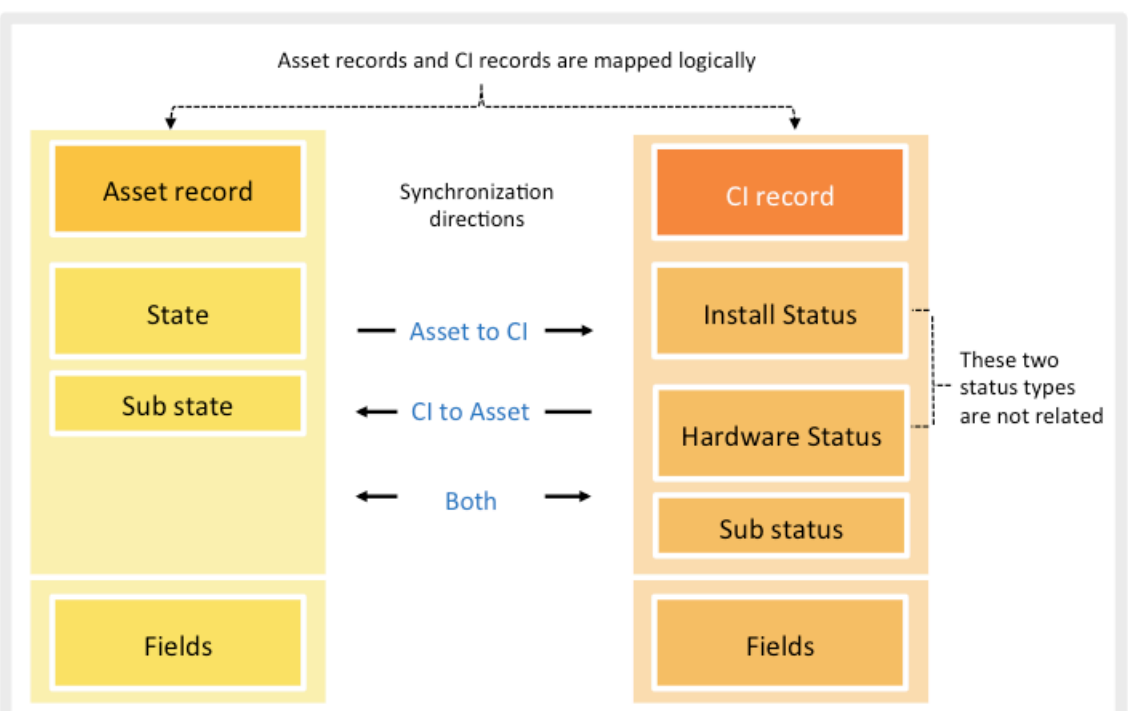
Mappage et synchronisation Actif-CI

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Vous trouverez ci-dessous la liste des champs synchronisés.

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

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

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

Synchronisation actif, CI et IBI

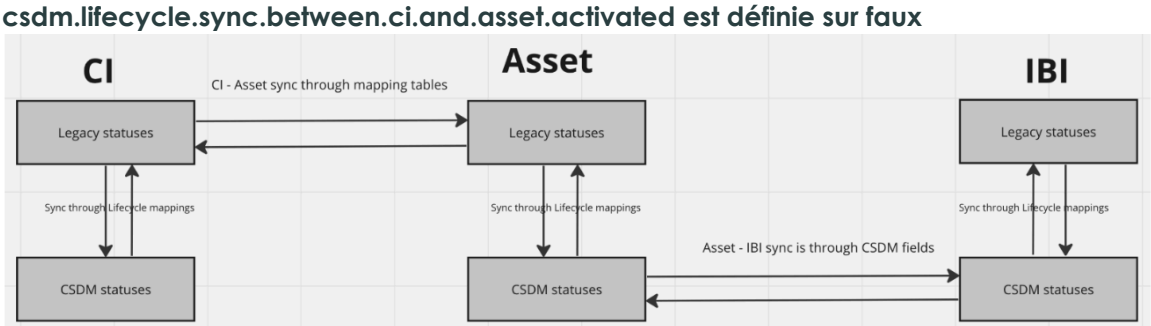
Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe l'actif, le CI et l'élément de base d'installation (IBI). La synchronisation entre l'actif et l'IBI se fait via les champs d'Étape du cycle de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

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

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

Remarque : Si vous activez le module d'extension CSDM (csdm.lifecycle.migration.activated) sur votre instance ServiceNow pour la première fois et que vous avez des états et sous-états personnalisés pour l'actif ou le CI, assurez-vous de configurer le mappage entre les champs hérités et les champs de cycle de vie CSDM. Pour plus d'informations, consultez Activation de la CSDM synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit.

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



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

Les mises à jour portant sur le champ État ou le champ Sous-état d'un actif sont synchronisées avec l'IBI et le CI associés. Par exemple, lorsque le champ État de

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

l'actif est mis à jour sur En cours d'utilisation, la synchronisation se produit comme suit.

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

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

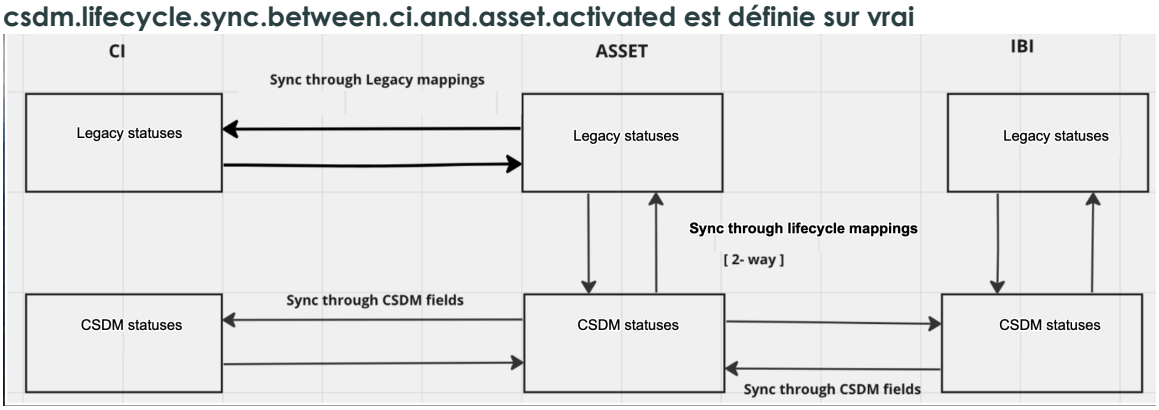
Les mises à jour portant sur les champs Étape du cycle de vie et État de l'étape du cycle de vie d'un actif IBI sont synchronisées avec les champs État et Sous-état hérités de l'actif via les champs CSDM. Les champs hérités de l'actif sont ensuite synchronisés avec le CI associé. Par exemple, lorsque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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Synchronisation des actifs et des CI via l'adresse MAC

Vous pouvez effectuer la synchronisation entre un actif et un CI à l'aide du champ **Adresse MAC** (mac_addr) de la table Actif [alm_asset], en plus du numéro de série. Un CI peut compter plusieurs adresses MAC. La table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] stocke toutes les adresses MAC et comporte également un champ de référence à la table CI [cmdb_ci]. Par conséquent, la relation entre l'adresse MAC et le CI est maintenue.

Synchronisation de l'actif vers le CI

Lorsqu'un actif est créé avec une adresse MAC, la synchronisation est effectuée comme suit :

1. Un CI est créé.
2. Un enregistrement pour l'adresse MAC correspondante est créé dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] avec une référence au CI.

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

Lorsque l'adresse MAC d'un actif est mise à jour, l'enregistrement existant dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter] n'est pas mis à jour. À la place, un enregistrement est créé dans la table Carte réseau [cmdb_ci_network_adapter].

Synchronisation du CI vers l'actif

Lorsqu'un CI est créé avec une adresse MAC, la synchronisation est effectuée comme suit :

1. Un actif est créé.
2. L'adresse MAC du CI est copiée dans l'actif.

S'il existe un CI, l'actif associé est mis à jour avec l'adresse MAC uniquement si l'actif n'en a pas déjà une.

Règles de génération des noms de CI

Un nom de CI respecte un format basé sur les conditions suivantes :

Conditions et nom de CI

Condition	Format du nom de CI
L'actif possède un numéro de série.	Concaténation du numéro de série et du nom du modèle séparés par un trait d'union. Par exemple, SN123 - DemoModel.
L'actif possède un numéro de série et une adresse MAC.	Concaténation du numéro de série et du nom du modèle séparés par un trait d'union. Par exemple, SN123 - DemoModel.
L'actif n'a pas de numéro de série, mais possède une adresse MAC.	Concaténation de l'adresse MAC et du nom du modèle séparés par un trait d'union. Par exemple, 88-22-33-66-888-AB - DemoModel.
L'actif n'a ni numéro de série ni adresse MAC.	Nom du modèle

Chaque fois que les champs **Numéro de série** ou **Adresse MAC** sont mis à jour, le nom du CI n'est synchronisé que dans les conditions suivantes :

- Le nom du CI n'est pas mis à jour manuellement.
- La source Découverte est *SNassetmanagement*, ce qui signifie que le CI est créé à partir d'un actif.
- Le nom du CI n'a pas été modifié par CMDB.

Propriétés de création d'actifs et de CI

glide.create_alm_asset.async

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

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

de **Erreur** à **Prêt**. La prochaine fois que la tâche planifiée s'exécute, elle tente de nouveau de créer l'actif.

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

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

glide.asset.create_ci_with_ire

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

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

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

Autres propriétés système d'actif et de CI

sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping

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

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

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

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

Créer des actifs

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Procédure

1. Créez un actif.

Interface	Action
Interface utilisateur principale	**a.** Accédez à **Tout** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**. **b.** Sélectionnez le type d'actif que vous souhaitez créer. **c.** Sélectionnez **Nouveau**.
Espace de travail des actifs matériels	**a.** Accédez à **Tout** > **Espace de travail des actifs matériels** > **Patrimoine d'actifs**. **b.** Sélectionnez **Nouvel actif**. **c.** Dans la boîte de dialogue, sélectionnez le type d'actif, puis sélectionnez **Créer**.

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

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs de l'enregistrement Actif.

3. Envoyez ou enregistrez le formulaire d'actif.

Actifs mis hors service

Vous pouvez mettre un actif hors service à tout moment.

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

Remarque : lorsque vous remplacez manuellement l'état de l'actif **Mis hors service** par une autre valeur, par exemple **En cours d'utilisation**, l'actif redevient actif.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Dans **État**, sélectionnez **Mise hors service**.

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

3. Facultatif : Dans **Sous-état**, sélectionnez **Mise hors service**, **Vendue**, **Donnée** ou **Crédit fournisseur**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer les actifs

Vous pouvez supprimer un actif à tout moment.

Avant de commencer

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

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

Mapper les champs d'actifs et des CI

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Remarque : vous ne pouvez pas mapper les champs d'actifs et des CI si la valeur de l'actif figure uniquement dans la table Matériel [alm_hardware] et non dans la table Actif [alm_asset].

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou asset

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou asset

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

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

Procédure

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

Gérer divers actifs via des classes d'actifs

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

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

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

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

Créer une classe d'actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou category_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

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

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

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

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

Que faire ensuite

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

Ajouter la dépréciation à un actif

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un calendrier de dépréciation aux actifs matériels. Sur la base des informations spécifiées dans l'enregistrement de l'actif, la Now Platform calcule le montant de la dépréciation à l'aide du travail planifié **Calculer la dépréciation**. Les propriétés système suivantes déterminent quand il convient de déclencher le travail planifié **Calculer la dépréciation** pour calculer le montant de la dépréciation :

- La propriété système *sn_itam_depreciation_job_last_run* stocke la date à laquelle le travail planifié **Calculer la dépréciation** a été exécuté pour la dernière fois.
- La propriété système *sn_itam_trigger_depreciation_job_after_days* détermine la fréquence (en jours) à laquelle le travail planifié **Calculer la dépréciation** doit être déclenché.

  Remarque : Par défaut, cette propriété système est définie sur **7**. Par conséquent, le travail planifié **Calculer la dépréciation** s'exécute chaque semaine pour calculer le montant de la dépréciation.

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

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

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Actifs matériels**.
2. Sélectionnez un actif.
3. Renseignez les champs **Dépréciation**, **Date d'effet de la dépréciation**, **Valeur d'épave** et **Couvert par l'actif immobilisé** tels que décrits dans Créer des actifs.
   Examinez les points ci-dessous.

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

- Si la date d'effet de la dépréciation est dans le futur, la dépréciation est égale à 0 et la valeur résiduelle actuelle est le prix d'achat initial. Le système ne commence pas à calculer la dépréciation tant que la date d'effet n'a pas été atteinte.
- La valeur d'épave doit être inférieure ou égale au coût de l'actif. Si la valeur d'épave saisie est supérieure au coût, un message d'avertissement s'affiche et l'enregistrement ne peut pas être enregistré.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Calculer l'amortissement**.
   Les champs **Date résiduelle**, **Valeur résiduelle** et **Montant déprécié** s'affichent automatiquement.

> **Important :** Le travail planifié **Calculer la dépréciation** calcule chaque semaine le montant de la dépréciation. Si vous effectuez cette étape avant la prochaine date d'exécution du travail planifié, le montant de la dépréciation récemment calculé s'affiche.

Créer des actifs de licence

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

Définir les états et les sous-états des actifs

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

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

Certaines des valeurs de sous-état sont disponibles avec plusieurs états. Par exemple, le sous-état **Mise au rebut en attente** est disponible avec les états **En stock**, **En cours de transit** et **Hors service**. La combinaison des champs **État** et **Sous-état** fournit les informations correctes

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

de suivi des actifs. Par exemple, un actif avec les états **En stock** et **Mise au rebut en attente** implique qu'il n'est plus utilisé et qu'il se trouve dans l'entrepôt en attente de mise au rebut.

Procédure

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

Définitions des états et sous-états d'actifs

État	Sous-états disponibles	Notes
Sur commande	Aucun	L'actif est commandé, mais n'est pas encore reçu.
En stock	◦ Disponible : l'actif peut être utilisé. ◦ Réservé : l'actif est réservé pour un utilisateur qui l'a demandé via une demande d'approvisionnement. ◦ Défectueux : l'actif est défectueux ou ne fonctionne pas. ◦ Réparation en attente : l'actif défectueux est marqué pour réparation par le fournisseur. ◦ Installation en attente : l'actif doit encore être installé. ◦ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut, car il n'est plus nécessaire dans l'entrepôt. ◦ Transfert en attente : l'actif est planifié pour être transféré via un ordre de transfert. ◦ Préalloué : l'actif est prêt à être alloué, mais n'est pas un passif financier tant qu'il n'est pas alloué à un utilisateur. ◦ En suspens : l'actif n'est pas prêt à être utilisé, car il est en attente d'une action. Par exemple,	L'actif est stocké dans un entrepôt. Le sous-état indique si l'actif peut être utilisé.

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

État	Sous-états disponibles	Notes
	la documentation nécessaire est en attente. ◦ Conservation légale : l'actif est maintenu en suspens pour des raisons juridiques. ◦ Quarantaine : l'actif est maintenu en isolement dans l'entrepôt. ◦ En attente d'exécution : l'actif est fonctionnel, mais attend des conditions business telles que la facturation et la signature. ◦ Certificat en attente : l'actif est en attente d'un certificat pour la mise au rebut. ◦ Retour en attente : l'actif loué doit encore être restitué. ◦ Test : l'actif est en phase de test et n'est pas encore opérationnel. ◦ Fin de support : l'actif ne bénéficie plus de support dans le cadre d'incidents ou de contrats. ◦ Mise hors service en attente : l'actif a atteint sa fin de vie et peut être vendu, mis au rebut ou donné. ◦ Revente en attente : l'actif est en attente de revente. ◦ Évaluation en attente : l'actif doit encore être évalué pour confirmer s'il peut être utilisé.	
En cours de transit	◦ Disponible : l'actif peut être utilisé. ◦ Réservé : l'actif est réservé pour un utilisateur qui l'a demandé via une demande d'approvisionnement.	Les actifs sont en cours de transport.

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

État	Sous-états disponibles	Notes
	◦ Défectueux : l'actif est défectueux ou ne fonctionne pas. ◦ Installation en attente : l'actif doit encore être installé. ◦ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut, car il n'est plus nécessaire dans votre entrepôt. ◦ Don en attente : l'actif est marqué pour un don, car il n'est plus nécessaire dans votre entrepôt. ◦ Préalloué : l'actif est prêt à être alloué, mais n'est pas un passif financier tant qu'il n'est pas alloué à un utilisateur. ◦ Revente en attente : l'actif est en attente de revente.	
En cours d'utilisation	◦ En attente d'exécution : l'actif est fonctionnel, mais attend des conditions business telles que la facturation et la signature. ◦ Fin de support : aucun service de support n'est assuré pour l'actif. ◦ Mise hors service en attente : l'actif est marqué pour mise hors service, car il n'est plus en service. ◦ Aucun	L'actif est utilisé actuellement. Cette option est uniquement disponible pour les actifs non consommables.
En cours de maintenance	Aucun	L'actif est en cours de réparation ou en cours de maintenance.
Mis hors service	◦ Mis au rebut : l'actif est mis au rebut, car il a atteint sa fin de vie. ◦ Mise au rebut en attente : l'actif est marqué pour mise au rebut, car il approche de sa fin de vie. ◦ Vendu : l'actif est vendu.	Passez l'actif à l'état Mis hors service lorsque l'actif a atteint la fin de sa vie. Supprimez uniquement les enregistrements d'actif qui ont été créés à tort.

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

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

Créer des actifs immobilisés

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

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

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

Pour créer un actif immobilisé, procédez comme suit :

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

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

1. Accédez à **Coût** > **Actifs immobilisés**.
2. Cliquez sur un actif immobilisé.
3. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collecte**, double-cliquez sur un actif pour l'ajouter à la **Liste des actifs couverts**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

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

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

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

Utiliser la dépréciation des actifs immobilisés

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

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_admin ou financial_mgmt

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

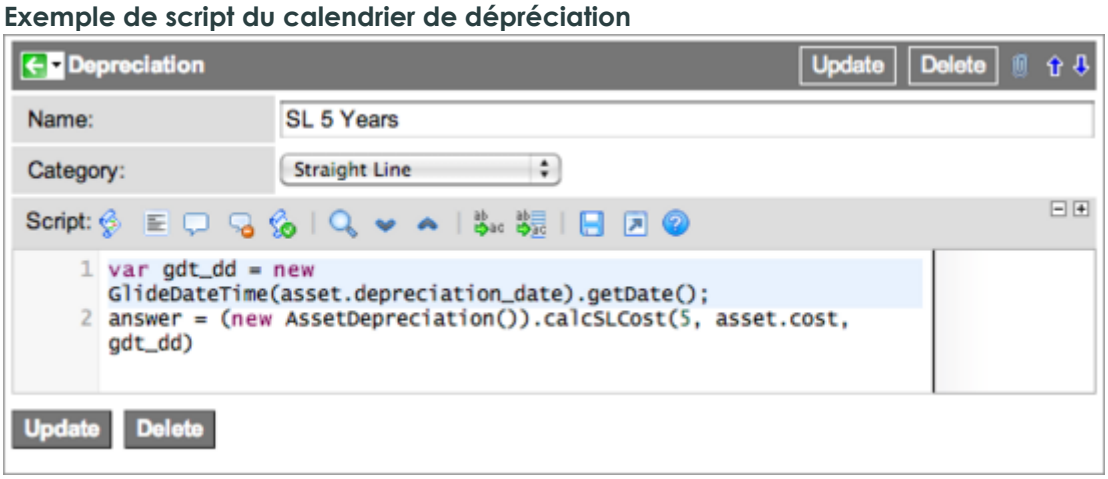
Utilisation de la dépréciation des actifs immobilisés

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

Procédure

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

Exemple de script du calendrier de dépréciation



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

Cycle de vie des consommables

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

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

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

Certains actifs de consommables communs incluent les souris d'ordinateur, les claviers d'ordinateur et les crayons. Le système ServiceNowde base comprend la catégorie de

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

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

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

Étapes des consommables

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

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

Afficher les actifs consommables

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

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

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

Créer des actifs consommables

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

Formulaire d'enregistrement de consommable

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'actif.

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

Champ	Description
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle qui contrôle si un actif est lié à un CI.
Modèle	Modèle de produit de l'actif.
Quantité	Nombre d'éléments que représente l'actif.
Général	
État	État de l'actif.
Parent	Actif parent. Lorsqu'un actif parent est défini, les champs **Affectation** et **État** de l'actif enfant sont automatiquement renseignés en fonction des champs **Affectation** et **État** de l'actif parent et sont en lecture seule.
Classe	Type d'actif. Le système définit automatiquement la **Classe** sur **Consommable**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Choisissez parmi les options suivantes : ◦ **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. ◦ **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.
Sous-état	Sous-état de l'actif.
Emplacement	Emplacement de l'actif.
Coût	Prix auquel l'actif a été acheté.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'actif.
Mise au rebut	
Numéro de l'ordre de mise au rebut	Un numéro unique affecté à l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Fournisseur de services de mise au rebut	Le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
ID d'ordre de mise au rebut du fournisseur	Numéro de commande affecté par le fournisseur affecté à l'exécution de l'ordre d'élimination des actifs. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Date de mise au rebut	Date à laquelle le processus d'ordre d'élimination des actifs est achevé.

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

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement si vous avez installé Gestion des actifs matériels à partir de ServiceNow Store.
Motif de destruction	Texte expliquant pourquoi l'actif est mis hors service.
Bénéficiaire	Entreprise qui reçoit l'actif lorsqu'il est mis hors service.
Prix de revente	Valeur de l'actif lorsqu'il est mis hors service. Par exemple, si l'actif est donné, la valeur utilisée lors de la déclaration des taxes.
Retrait planifié	Date à laquelle l'actif est prévu être mis hors service.
Date de mise hors service	Date réelle à laquelle l'actif a été mis hors service.
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser les actifs consommables

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

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

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

dans l'enregistrement de données sont identiques, les enregistrements similaires fusionnent automatiquement. Une fois qu'un consommable est utilisé, l'enregistrement est conservé dans le système à des fins de reporting.

Créer des actifs préalloués

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

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

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

Formulaire d'enregistrement de consommable

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

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

Champ	Description
Activités	
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'actif.

2. Sélectionnez **Envoyer**.

Allouer un actif préalloué

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

Procédure

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

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

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

Fractionner un actif préalloué

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Portefeuilles** > **Tous les actifs**.
2. Filtrez la colonne **Sous-état** pour afficher uniquement les actifs **préalloués**.

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

3. Sélectionnez l'icône de référence située dans la ligne contenant l'actif à fractionner.
4. Sélectionnez **Fractionner**.
5. Renseignez le champ **Quantité à fractionner** et sélectionnez **OK**.
   L'actif préalloué est divisé en deux groupes et le champ **Quantité** de chaque enregistrement indique le nombre dans chaque groupe.

Entrepôts

Les entrepôts sont des endroits où les actifs sont affectés.

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

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

Créer un entrepôt

Vous pouvez créer un entrepôt.

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_admin

Procédure

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

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Supprimer un entrepôt avec des actifs

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_admin

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif** > **Tous les actifs**.
2. Personnalisez la liste pour ajouter la colonne **Entrepôt**.
3. Filtrez la liste pour afficher uniquement les actifs qui se trouvent dans l'entrepôt que vous souhaitez supprimer.
4. Modifiez ou supprimez l'entrepôt pour tous les enregistrements d'actifs.
5. Après avoir retiré les actifs de l'entrepôt que vous souhaitez supprimer, poursuivez avec les instructions de suppression d'un entrepôt sans actifs.

Supprimer un entrepôt sans actifs

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

Avant de commencer

Vous devez supprimer les ordres de transfert incomplets avant de supprimer l'entrepôt.

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

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

> **Remarque :** l'historique des ordres de transfert est supprimé lorsque vous supprimez l'entrepôt.

Type d'entrepôts

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

Le type d'entrepôt possède deux caractéristiques significatives.

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

Types d'entrepôt définis dans le système de base

Valeur	Nom	Priorité	Expédition requise	Description	Commentaire
on_site	Sur site	1	Faux	Entrepôt sur le site du client.	Proche des utilisateurs et ne nécessite pas d'expédition.
field_agent	Agent de terrain	2	Faux	Entrepôt personnel virtuel relié à	Utilisé pour indiquer au système que la pièce a

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

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

Valeur	Nom	Priorité	Expédition requise	Description	Commentaire
				un agent de service sur le terrain (FSA) directement, utilisé pour la livraison.	été livrée et qu'elle est avec le FSA.
fsl	FSL	4	Vrai	Emplacement d'expédition de transfert (Forward Shipping Location, FSL).	Petits entrepôts où les pièces peuvent généralement être expédiées du jour au lendemain.
pudo	PUDO	5	Vrai	Point d'enlèvement/ de livraison (Pick Up/Drop Out, PUDO).	Ce type est parfois appelé By-Box. Peut désigner une boîte postale qui peut recevoir des pièces neuves et renvoyées souvent situées à proximité des principaux sites clients.
stockroom	Entrepôt	6	Vrai		Un entrepôt régional.
central_stockroom	Entrepôt central	7	True		Un entrepôt central, généralement une grande installation à partir de laquelle la plupart des pièces sont expédiées.

Créer un nouveau type d'entrepôt

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage du type d'entrepôt.

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

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Règles de stockage

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

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

Il existe deux options de réapprovisionnement :

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

Tâche Exécuteur de règle de stockage

La tâche Exécuteur de règle de stockage s'exécute tous les jours pour vérifier si l'inventaire dans l'entrepôt a atteint le seuil défini par la règle de stockage. La tâche déclenche ensuite des tâches ou des workflows pour réapprovisionner l'inventaire. Cette tâche crée des tâches pour les gestionnaires d'entrepôt et leur envoie également des notifications par e-mail.

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

Par défaut, la propriété système *glide.sc.checkout.twostep* définie sur **false** entraîne la soumission automatique des demandes lorsque des éléments sont ajoutés au panier Catalogue de services. En outre, avec ce paramètre de la propriété système, la tâche Exécuteur de règle de stockage déclenche la création de tâches, de bons de commande, d'ordres de transfert et de demandes Catalogue de services.

Si la valeur de la propriété système *glide.sc.checkout.twostep* est définie sur **true**, l'API *CartJS* ajoute des éléments au panier, mais les demandes ne sont pas envoyées automatiquement. Au lieu de cela, l'envoi d'une demande nécessite que des actions

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

supplémentaires soient effectuées, affectant le flux automatique de la tâche Exécuteur de règle de stockage.

Le marqueur **pending_delivery_flag** est utilisé pour indiquer si une règle de stockage est en attente d'exécution ou de livraison. Le marqueur pending_delivery_flag peut être défini sur l'une des valeurs suivantes :

- Lorsque ce marqueur est défini sur **true**, la règle de stockage est en cours et le système ne génère pas de tâches ou de commandes en double pour le même élément.
- Lorsque ce marqueur est défini sur **false**, le système retraite la règle de stockage et déclenche la création de tâches et de commandes.

Remarque : Assurez-vous que le marqueur pending_delivery_flag est mis à jour sur false lorsqu'une règle de stockage a été traitée, ce qui permet à la tâche Exécuteur de règle de stockage de s'exécuter sans redondance.

En fonction du type de règle de stockage et du module d'extension activé sur votre instance ServiceNow, la tâche Exécuteur de règle de stockage crée des bons de commande, des ordres de transfert, des demandes Catalogue de services ou des tâches.

Important :

Si le module d'extension Approvisionnement et l'application Gestion des actifs matériels ne sont pas activés, la tâche Exécuteur de règle de stockage crée une tâche au lieu d'un bon de commande ou d'une demande Catalogue de services. Cette tâche invite le gestionnaire d'entrepôt à prendre les mesures nécessaires pour réapprovisionner l'inventaire.

Comportement de la tâche Exécuteur de règle de stockage

Type de règle de stockage	Commandes/demandes créées
Entrepôt	Un ordre de transfert est créé automatiquement lorsque l'inventaire d'un entrepôt atteint le seuil défini par la règle de stockage. L'ordre de transfert est créé pour transférer le stock d'un autre entrepôt afin de réapprovisionner l'inventaire. **Remarque :** Si un ordre de transfert est déjà en cours, aucun ordre de transfert supplémentaire n'est créé.
Fournisseur	Lorsque le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) est activé, un bon de commande et les éléments de ligne de bon de commande correspondants sont créés. Les bons de commande et les éléments de ligne de bon de commande sont créés lorsque l'inventaire d'un entrepôt atteint le seuil défini et doit être réapprovisionné directement auprès du fournisseur. **Remarque :** vous devez disposer d'un rôle procurement_user pour accéder au bon de commande et à l'élément de ligne de bon de commande.

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

Comportement de la tâche Exécuteur de règle de stockage (suite)

Type de règle de stockage	Commandes/demandes créées
Fournisseur ou Catalogue de services	Lorsque l'application Gestion des actifs matériels est installée et que la règle de stockage est définie sur Fournisseur ou Catalogue de services, notez les points suivants : • La tâche Exécuteur de règle de stockage envoie une demande Catalogue de services au lieu de créer un bon de commande. • La demande Catalogue de services de réapprovisionnement du stock est automatiquement soumise via le Catalogue de services. Les éléments sont ajoutés au panier Catalogue de services pour que le gestionnaire d'entrepôt les examine et les approuve. • Le marqueur pending_delivery_flag est utilisé pour suivre l'état des demandes Catalogue de services. Ce marqueur garantit que les demandes Catalogue de services sont traitées correctement, en évitant les actions en double.

Information associée

Créer une règle de stockage

Créer une règle de stockage

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_admin

Procédure

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

Champ	Description
Modèle	Modèle de produit auquel la règle s'applique.
Seuil	Quantité que le stock doit atteindre pour déclencher le réapprovisionnement. Par exemple, saisissez un seuil de 10 unités pour un ordinateur portable qui doit être réapprovisionné lorsque l'inventaire tombe en dessous de 10 dans l'entrepôt spécifié. **Remarque :** Si une règle de stock est créée pour indiquer quand un modèle matériel ou un modèle logiciel atteint la limite de seuil, une notification est envoyée au responsable des entrepôts et une demande de commande de stock est automatiquement créée.
Option de réapprovisionnement	Emplacement d'où les fournitures supplémentaires doivent provenir.

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

Champ	Description
	Si Approvisionnement n'est pas actif, la seule option de réapprovisionnement disponible est **Entrepôt**. Sinon, sélectionnez l'une des options suivantes : ◦ **Entrepôt** : crée un ordre de transfert pour obtenir l'actif d'un autre entrepôt. ◦ **Fournisseur** : envoie un e-mail au gestionnaire d'entrepôt pour passer une commande auprès d'un fournisseur. Outre la notification par e-mail, un bon de commande et l'élément de la ligne de bon de commande sont créés. **Important :** Une fois qu'un ordre de transfert, un bon de commande ou un élément de ligne de bon de commande est créé, il est important d'agir rapidement. Aucune notification ou rappel par e-mail ne sera envoyé pour ces actions.
Actif	Option permettant d'activer la règle de stockage pour un réapprovisionnement automatique.
Entrepôt	Emplacement physique actuel de l'actif.
Taille de commande	Quantité de commande minimale pour les transferts d'entrepôt ou achats fournisseur. ServiceNow calcule le plus petit multiple de la taille de la commande nécessaire pour réapprovisionner l'élément au-dessus du seuil. Par exemple, il y a 3 ordinateurs portables en stock avec un seuil de 10 et l'option **Entrepôt** est sélectionnée. Si la taille de commande est fixée à 4, le système crée un ordre de transfert pour 8 ordinateurs portables afin de dépasser le seuil et respecter la règle (3 en stock + 8 commandés = 11). Lors du réapprovisionnement depuis un fournisseur, ServiceNow envoie un e-mail au gestionnaire d'entrepôt indiquant le nombre total d'éléments à commander, en tant que multiples de la taille de commande.

2. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Règles de stockage

Ordres de transfert pour Gestion des actifs

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

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

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

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

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

Important : Si l'application Gestion des services sur site est également activée sur votre instance ServiceNow, un workflow dans cette application traite les ordres de transfert. Pour plus d'informations, consultez Faire passer un actif par le biais du processus de transfert.

Lignes d'ordre de transfert

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

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

Tâches de la ligne d'ordre de transfert

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

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

La clôture d'une tâche de la ligne d'ordre de transfert complète la tâche et crée la tâche suivante dans le processus. Par exemple, une fois que vous fermez la tâche Prêt pour l'exécution, l'état de cette tâche s'affiche comme **Fermé terminé** et une nouvelle tâche est ouverte pour l'étape suivante, Prêt pour l'expédition. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que vous clôturiez toutes les tâches requises pour terminer la ligne d'ordre de transfert. Au fur et à mesure que la tâche est fermée et transférée d'une étape à l'autre, l'actif se met à jour automatiquement. Par exemple, lorsque la ligne d'ordre de transfert passe de Prêt à

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

l'exécution à Préparer pour l'expédition, l'état de l'actif bascule également de Disponible à Réservé.

Remarque :

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

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

Sous-tâches de la ligne d'ordre de transfert

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

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

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

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

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

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

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

Que faire ensuite

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

Résumé des tâches de la ligne d'ordre de transfert

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

Tâches de la ligne d'ordre de transfert

Étapes de la ligne d'ordre de transfert	Description
Brouillon	Lorsqu'une ligne d'ordre de transfert est créée.
Demandée	Il s'agit de la première tâche créée pour la ligne d'ordre de transfert.
Préparation de l'expédition	Cette tâche est créée une fois que la tâche **Demandée** est fermée. Cette tâche porte sur la préparation de la ligne d'ordre de transfert pour l'expédition. Spécifiez les valeurs des champs de suivi de l'expédition tels que **Transporteur**, **Fournisseur**, **Numéro de suivi** et **Date d'expédition**.
En cours de transit	Cette tâche est créée une fois que la tâche **Préparation de l'expédition** est fermée.
Reçue	Cette tâche est créée une fois que la tâche **En cours de transit** est fermée.

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

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

Étapes de la ligne d'ordre de transfert	Description
Livrée	Cette tâche est créée une fois que la tâche **Reçue** est fermée. La ligne d'ordre de transfert est terminée une fois que vous avez fermé la tâche **Livrée**.

Supprimer un ordre de transfert

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

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

Information associée

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

1. Ouvrez un ordre de transfert.
2. Cochez la case située en regard d'une ligne d'ordre de transfert.

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

3. Dans le menu Actions sur les lignes sélectionnées situé en bas de la liste, sélectionnez **Supprimer**.

   Sinon, vous pouvez annuler un ordre de transfert ou une ligne d'ordre de transfert pendant qu'il ou elle est à l'étape **Demandée** ou **Préparation de l'expédition**. Une fois toutes les lignes annulées, l'ordre de transfert est automatiquement annulé.

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

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

8. Cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

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

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

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

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

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

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

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

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

Créer un ordre de transfert pour Gestion des actifs

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

Procédure

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

Créer une ligne d'ordre de transfert

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

Avant de commencer
Rôle requis : inventory_user

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

Procédure

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

Champ	Description
Numéro	Numéro interne unique identifiant la ligne d'ordre de transfert.

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

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

Créer une tâche de modèle personnalisée

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

Procédure

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

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un modèle de sous-tâche

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

Avant de commencer

Rôle requis : inventory_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Champ	Description
Brève description	Courte description de la sous-tâche.
Nom de la sous-tâche	Nom attribué à la sous-tâche.

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

Champ	Description
Tâche	Tâche à laquelle cette sous-tâche est associée.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : inventory_user

Procédure

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

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

Suivi des actifs de la ligne d'ordre de transfert

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

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

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

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

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

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

Par exemple :

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

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

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

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

Information associée

Supprimer un ordre de transfert

Supprimer une ligne d'ordre de transfert

Renvoyer des éléments reçus dans un ordre de transfert

Exemple de processus Gestion des actifs

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Identifiez les actifs de votre système.

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

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

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

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

Cadre de travail CSDM pour HAM

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

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

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

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

Gestion des actifs logiciels pour ITSM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

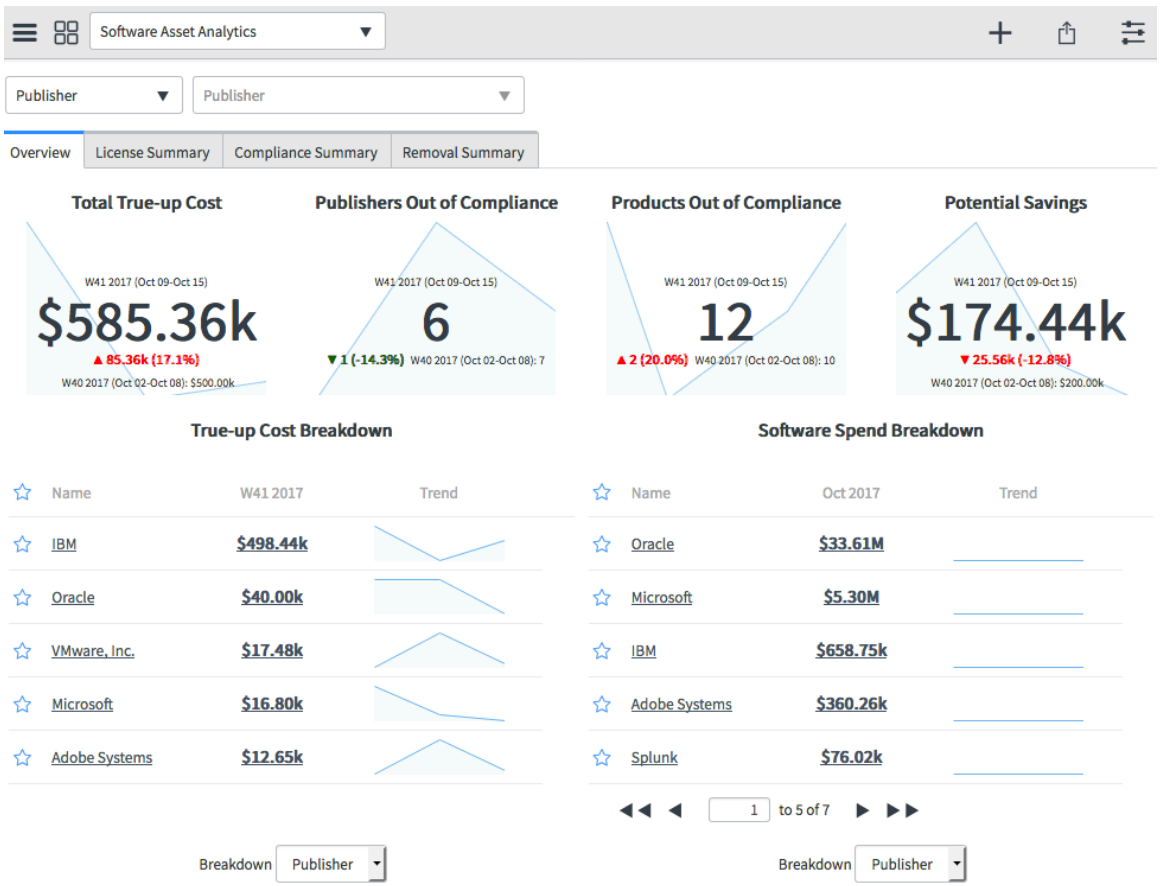
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

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

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



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

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

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

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

Rôles Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérités

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

Rôles

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

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

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

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

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

Tables

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

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

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

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

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

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

Propriétés

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

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

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

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

Rôles d'utilisateur

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

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

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

Includes de script

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

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

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

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

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

Nom	Description
SAMSuiteEngine	Contient des fonctionnalités de gestion de l'inférence de la suite dans les installations logicielles.
SAMUtil	Génère des modèles et des compteurs pour le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Scripts clients

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

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

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

Politiques d'interface utilisateur

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

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

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

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

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

Nom	Table	Description
		requêtes de calcul de licence est définie sur Utilisation de logiciel.
Masquer la table de requêtes	Compteur logiciel [sam_sw_counter]	Masque le champ Table de requêtes sur le formulaire du compteur logiciel.

Règles métier

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

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

Nom	Table	Description
Affecter un processeur	Ordinateur [cmdb_ci_computer]	Tente d'associer un processeur à une définition de processeur.
Définir la clé principale	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Définit la clé principale de l'enregistrement du numéro de série sur la table [cmdb_sam_sw_install]. Si le numéro de série est vide, la règle en crée un en s'appuyant sur l'éditeur, le nom d'affichage, l'ID produit, la version et la révision.
Définir la clé principale	Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]	Crée la clé principale de l'enregistrement à partir de l'éditeur, du nom, de l'ID produit et du numéro de version sur la table [cmdb_sam_sw_usage].
Vérifier la suite logicielle	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Vérifie si l'installation logicielle actuelle fait partie d'une suite logicielle.
Vérifier l'omission de la suite	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Vérifie si l'installation logicielle actuelle doit être omise de toutes les suites.
Nettoyer le cache	Licence de logiciel [alm_license]	Supprime le cache du compteur de l'enregistrement de licence de logiciel lorsqu'une licence de logiciel est supprimée.
Nettoyer la normalisation du logiciel	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Supprime le modèle de détection si ce dernier est modifié et qu'il n'est pas utilisé par d'autres logiciels installés. Par défaut, cette règle n'est pas activée.
Effacer les enregistrements d'installation et d'utilisation	Résumé du compteur logiciel [sam_sw_counter_summary]	Supprime du cache tous les enregistrements d'installation et d'utilisation connexes lorsqu'un résumé du compteur logiciel est supprimé.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Références

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Créez des modèles logiciels.

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

- Créez des enregistrements de licences logicielles.

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

- Configurez les compteurs logiciels.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Champs d'installation de logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'installation du logiciel tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.
Modèle Découverte	Modèle de détection de logiciels représentant le logiciel installé.
Identifiant de produit	Numéro créé par l'éditeur pour identifier le logiciel.

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

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

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

Analyser les installations de logiciel avec le planificateur système

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

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

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

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

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

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

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

Types de gestion des licences

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

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

Modèles de licences pris en charge

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

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

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

Champ	Description
Emplacement	Lieu où la licence sera utilisée. Par exemple, un site, un pays ou une région spécifique.
Département	Département de la personne **affectée à** cette licence de logiciel.
Société	Société qui a créé le logiciel.
Affectée	Date d'affectation de la licence de logiciel.
Installée	Date à laquelle la licence de logiciel a été installée.
Commentaires	Informations sur la licence de logiciel qu'il serait utile à d'autres de connaître.

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager

Procédure

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les gestionnaires des actifs allouent une licence pour permettre à un utilisateur ou à une machine d'utiliser la licence. Par exemple, une entreprise achète une licence de logiciel pour 100 autorisations. L'autorisation logicielle spécifie les 100 employés ou machines qui reçoivent légitimement une affectation de licence. Si l'outil ServiceNow Découverte détecte

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

que le logiciel est installé sur 200 machines, le gestionnaire des actifs peut identifier les employés ou les ordinateurs qui disposent d'un logiciel installé sans licence. Le gestionnaire des actifs peut demander aux utilisateurs de supprimer le logiciel de leurs ordinateurs.

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

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

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

Procédure

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

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : asset

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

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

Procédure

1. Accédez à **Actif logiciel** > **Licences de logiciel**.
2. Cliquez sur une **balise d'actif**.

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

3. Cliquez sur **Ajouter une autorisation** et remplissez le formulaire d'autorisation de licence en utilisant les champs de la table.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   La vue revient au formulaire de licence de logiciel.

5. Facultatif : Définissez une condition dans la section **Conditions allouées**.

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

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Autorisation de licence

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : asset

Procédure

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

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

2. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

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

configuration, tel qu'un ordinateur ou un serveur, ou un emplacement, tel qu'une ville ou un bâtiment.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

   Example
   Par exemple, seuls les éléments de configuration d'un certain département peuvent se voir allouer cette licence de logiciel.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

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

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

   c. Complétez le formulaire.

   Formulaire de mise à niveau de logiciel et versions antérieures

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

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

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

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

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

   b. Sélectionnez un modèle.

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

   d. Sélectionnez un modèle logiciel dans la liste.

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

- Les licences ne peuvent pas déjà être fusionnées dans une autre licence consolidée.
- Les informations des champs suivants doivent correspondre pour chaque licence :
  - Modèle
  - Condition allouée

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

- Condition affectée
- Société
- Emplacement
- Département
- Centre de coûts
- État

- Les licences doivent avoir le même ensemble de mises à niveau de logiciels et de versions antérieures et le même ensemble d'actifs couverts. Pour vérifier ces informations, rendez-vous sur **Actif logiciel** > **Licences de logiciel**, puis sélectionnez une licence.
  - Pour les mises à niveau et les versions antérieures, rendez-vous sur la liste connexe des **Mises à niveau de logiciel et versions antérieures**.
  - Pour les actifs couverts, rendez-vous sur la liste incorporée des **Actifs couverts** dans la liste connexe Contrats.

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

Pour fusionner une licence :

Procédure

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

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

3. Cliquez sur **OK**.

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

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

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

   Pour les licences consolidées :

   - Le nombre de droits est résumé dans un nouveau décompte.
   - Les autorisations d'actif et d'utilisateur sont transférées à la nouvelle licence.
   - Les lignes de dépenses et les actifs des cartes d'évaluation de contrats sont transférées à la nouvelle licence.
   - L'ensemble des mises à niveau de logiciel et des versions antérieures, ainsi que l'ensemble des actifs couverts, sont copiés sur la nouvelle licence.

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

- Le coût de chaque licence individuelle est résumé dans la nouvelle licence dans la devise de base du système.
- Un historique des licences consolidées et de leur emplacement est conservé.

Information associée

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam ou model_manager

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

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

Procédure

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

Champs des modèles logiciels

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. Une propriété système appelée *glide.cmdb_model.display_name.shorten* contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs peuvent configurer la propriété.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou un nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que Ordinateur portable Agent de terrain.
Édition	L'édition du modèle logiciel, tel que Professionnel.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.

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

Champ	Description
Catégories de modèles	[Lecture seule] La catégorie à laquelle le modèle est affecté. Le système définit automatiquement la valeur sur **Licence de logiciel**. Ce champ est une liste Glide.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus par lequel le modèle doit être suivi. Vous pouvez choisir entre : ◦ **Laisser dans la catégorie** : le modèle est transparent et la classe d'actif est définie uniquement par la catégorie. ◦ **Créer un actif consommable** : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. ◦ **Ne pas créer d'actifs** : le modèle bloque l'instanciation de l'actif, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** et **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont généralement attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qu'il serait utile à d'autres de connaître.
Licence	
Version	La version exacte du logiciel. Par exemple, Version 2.
Majeure	Le numéro de version majeure ISO du logiciel.
Mineure	Le numéro de version mineure ISO du logiciel.
Version	Le numéro de build du logiciel.
Catégorie de logiciel	Un nom de catégorie pour le regroupement de logiciels avec des caractéristiques similaires.
Licence simple ou multiple	Définit si ce modèle utilise une licence unique ou plusieurs licences.
Nombre maximum de sockets	Nombre maximum de sockets de processeur qu'un ordinateur doit avoir pour pouvoir installer le logiciel.
Type de licence	Le type de suivi de la licence. Par exemple, par nombre d'utilisateurs, par station de travail, par installation avec IBM PVU ou par processeurs Oracle. Si vous sélectionnez l'option **Par nombre d'utilisateurs**, vous

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

Champ	Description
	pouvez créer un compteur logiciel et spécifier le nombre d'installations par licence.
État d'activation	L'état d'activation du modèle logiciel. Les options sont **Aucun** et **Activé**.
Identifiant ISO	Le numéro d'identification ISO unique du produit logiciel.
Numéro de série ISO	Le numéro de série émis par l'ISO pour le logiciel.
Modèle d'application	L'application associée à ce logiciel.
Droits	Le nombre de licences accordées à ce logiciel.
Nombre minimum d'utilisateurs	Le nombre minimum de licences d'utilisateur requises pour ce logiciel.
Nombre maximum d'utilisateurs	Le nombre maximum de licences d'utilisateur requises pour ce logiciel.
Composants de suite	
Pourcentage d'inférence	Le pourcentage de composants de suite devant être présents sur un système pour constituer une suite. Utilisé pour la gestion de la suite. Par exemple, la suite A se compose de 5 produits. Si le pourcentage d'inférence est défini sur 60 % et qu'un outil de détection trouve trois des produits sur le système, le logiciel est marqué comme pouvant faire l'objet d'un achat en tant que suite.
Composants	Le ou les produits enfants de la suite. Par exemple, Microsoft Word et Microsoft Excel sont des produits enfants de Microsoft Office.
Parents de suite	
Parents	Les suites parentes auxquelles le logiciel est affecté. Par exemple, la suite parente de plusieurs produits Microsoft courants est une version de Microsoft Office.
Mise à niveau	
Mises à niveau	Une licence de version alternative pour laquelle vous avez des droits. Par exemple, si vous achetez la version 4 d'un produit logiciel peu de temps avant la sortie de la version 5, votre licence version 4 peut inclure une mise à niveau gratuite vers la version 5 à sa sortie.
Installation de la version antérieure	
Installations de la version antérieure	Une licence de version alternative pour laquelle vous avez des droits. Par exemple, si vous achetez la version 4 d'un produit logiciel, votre licence de version 4 peut inclure des droits pour passer à la version 3.
Licences	
Licences de logiciels	Les licences de logiciels qui doivent être créées automatiquement à partir de ce modèle. **Remarque :** cette liste incorporée affiche tous les actifs créés à partir de ce modèle, qu'il s'agisse ou non de licences de logiciels, dans les versions antérieures à cette version.

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

Champ	Description
Élément de catalogue	
Catalogue de produits	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel.

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

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

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

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

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

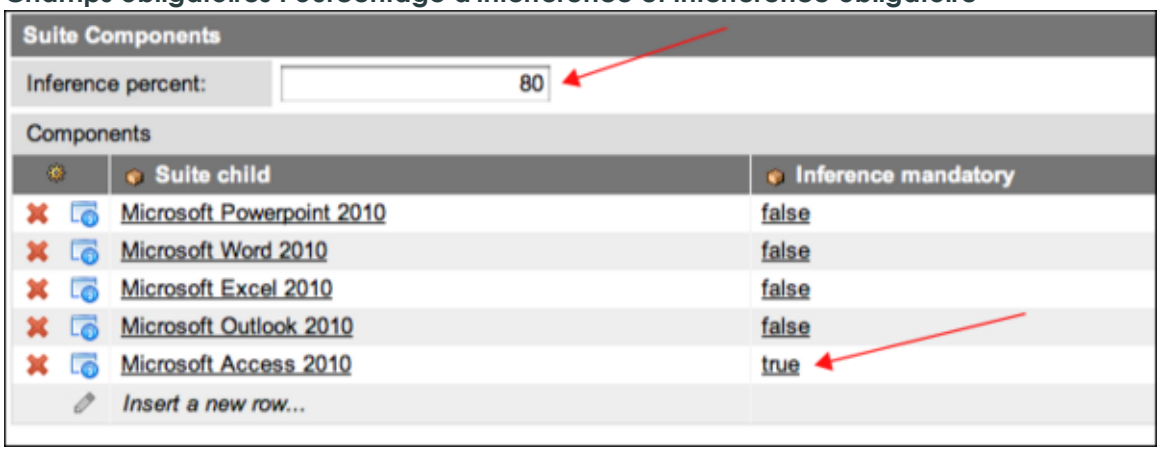
Utilisez les options **Pourcentage d'inférence** et **Inférence obligatoire** pour un meilleur contrôle des suites.

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

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

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

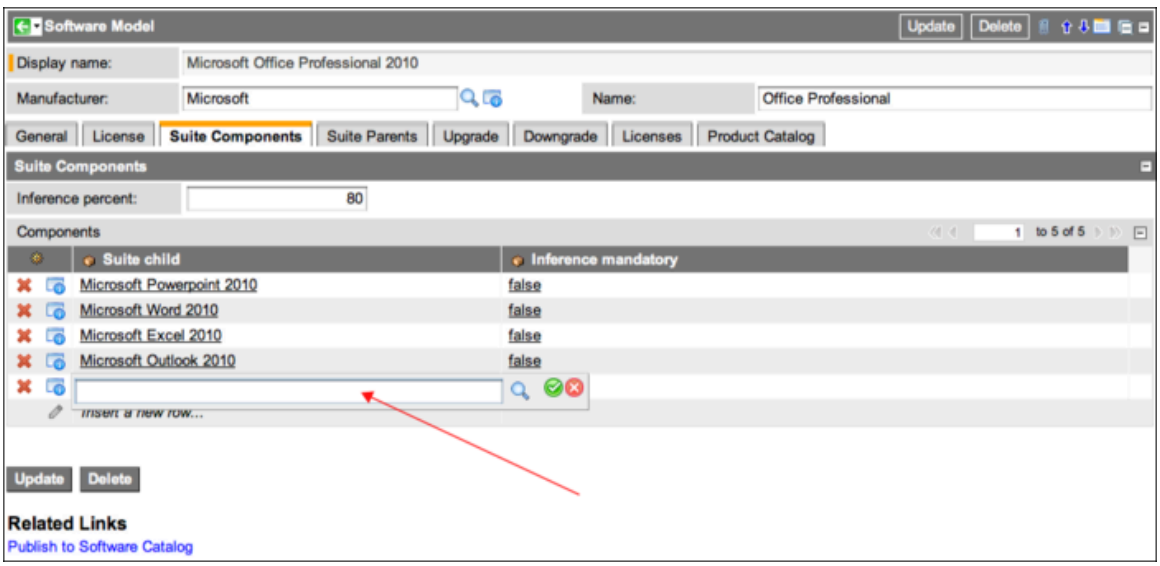
Champs obligatoires Pourcentage d'interférence et Interférence obligatoire



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

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

Enfant de suite



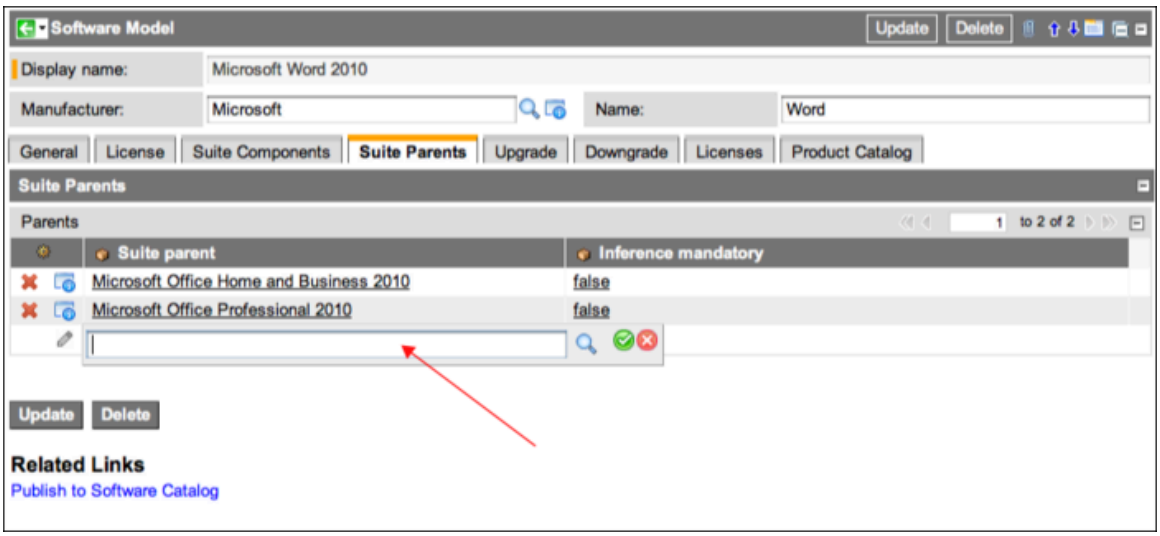
3. Ajoutez le logiciel à inclure dans la suite.
4. [Facultatif] Définissez l'option **Inférence obligatoire** sur **true** si le logiciel doit être installé pour compter le modèle en tant que suite.
5. Répétez l'opération au besoin.

Pour que le nouveau logiciel enregistre un élément enfant :

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

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

Parent de suite



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

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

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

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

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

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

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

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

Détails du calcul de licence

Champ	Description
Nom	Le nom du type de licence.

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

Détails du calcul de licence (suite)

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

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

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

Ces types de licences ne peuvent pas être supprimés.

Types de calcul de licence

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

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

Types de calcul de licence (suite)

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

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

Types de calcul de licence (suite)

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Nouveaux calculs de licence

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

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

Vous pouvez utiliser les variables suivantes dans le script personnalisé.

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

Variables de script personnalisées

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

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

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

Fonctions de script personnalisé

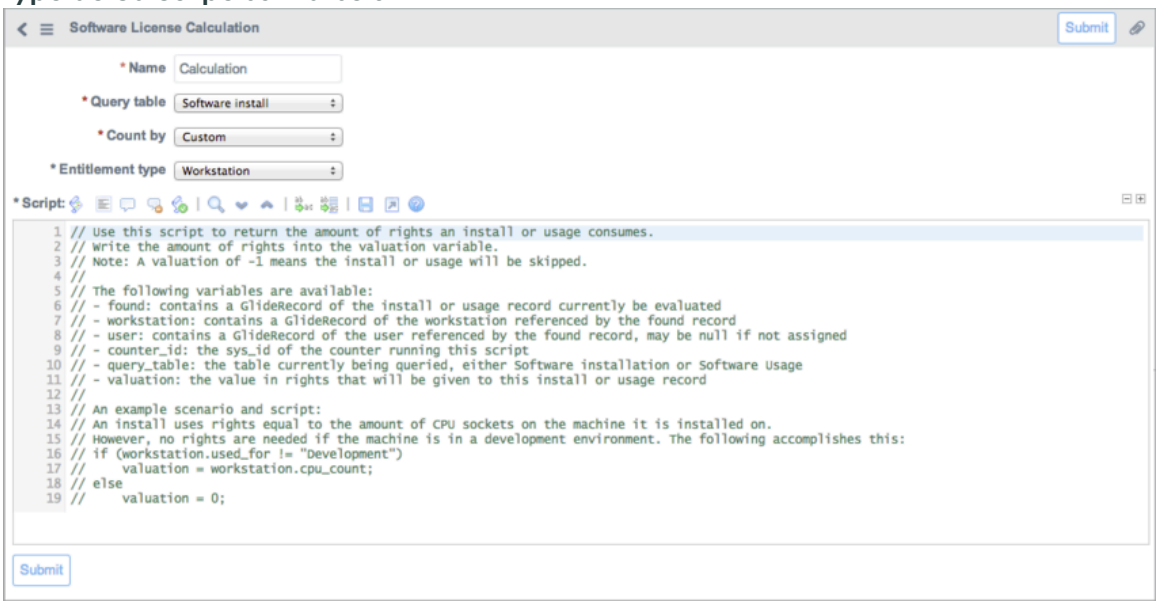
Fonctions	Description
getWorkstationInstallsOrUsages	Renvoie une liste des autres installations sur la station de travail donnée.
getUserInstallsOrUsages	Renvoie une liste de toutes les autres installations appartenant à l'utilisateur.
createCounterViolation	Renvoie une violation de compteur pour le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

Exemple :

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

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

Type de calcul personnalisé SAM



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

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

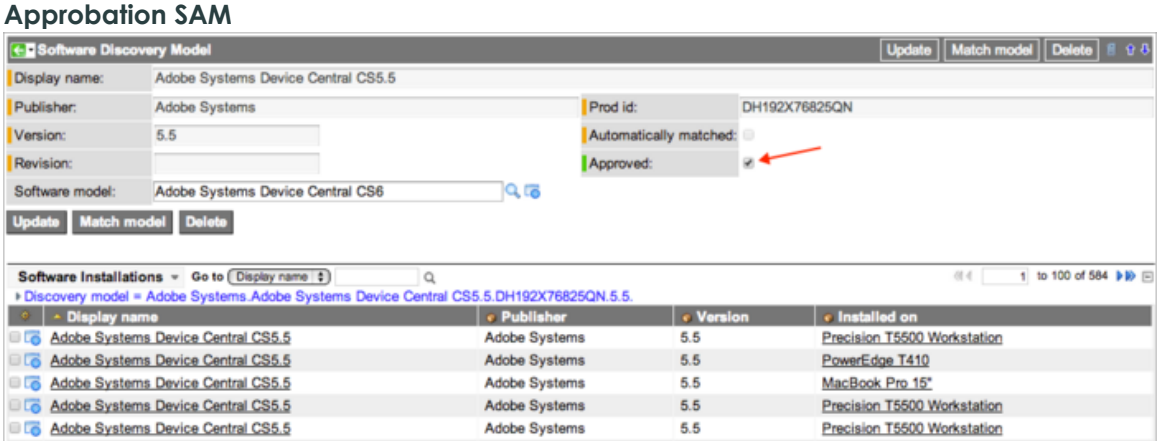
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

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

Approbation SAM



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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Procédure

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

Champs des modèles

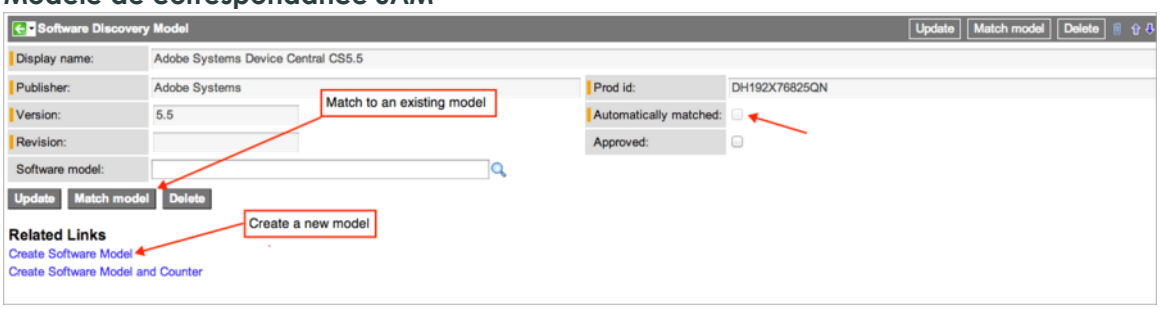
Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements.
Éditeur	[Lecture seule] Éditeur du logiciel.
Version	[Lecture seule] Version spécifique du logiciel.
Révision	[Lecture seule] Numéro de révision du logiciel.

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

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

6. Sélectionnez **Approuvé**.

Modèle de correspondance SAM



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Vérificateur de conformité de la licence de logiciel hérité

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

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

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

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

Avant de commencer

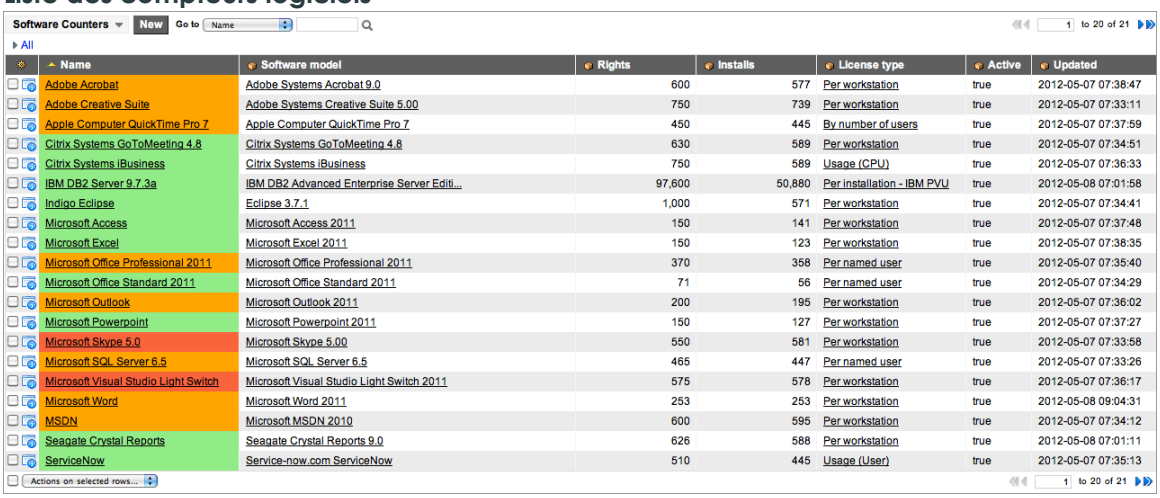
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

Liste des compteurs logiciels



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

All

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

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

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

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

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

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

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

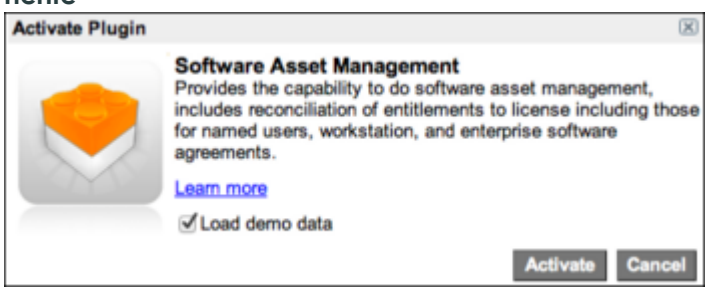
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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

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

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



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

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

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

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

Avant de commencer
Rôle requis : sam

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

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

Pour rafraîchir manuellement le cache d'un compteur spécifique :

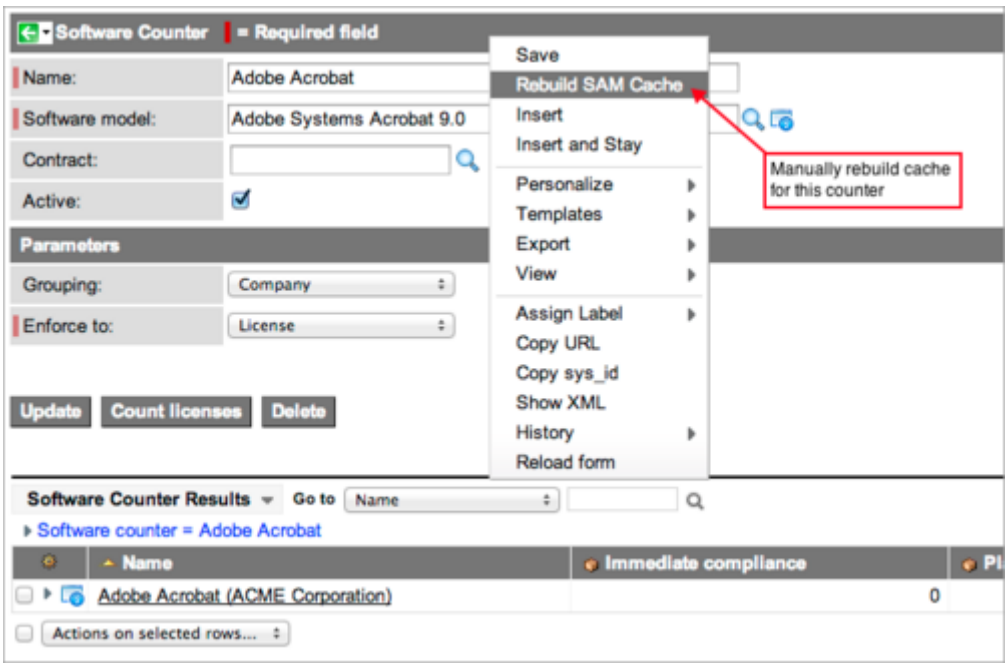
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Sélectionnez le compteur dont vous souhaitez rafraîchir le cache.

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

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

Reconstruire le cache SAM



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

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

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

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

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

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

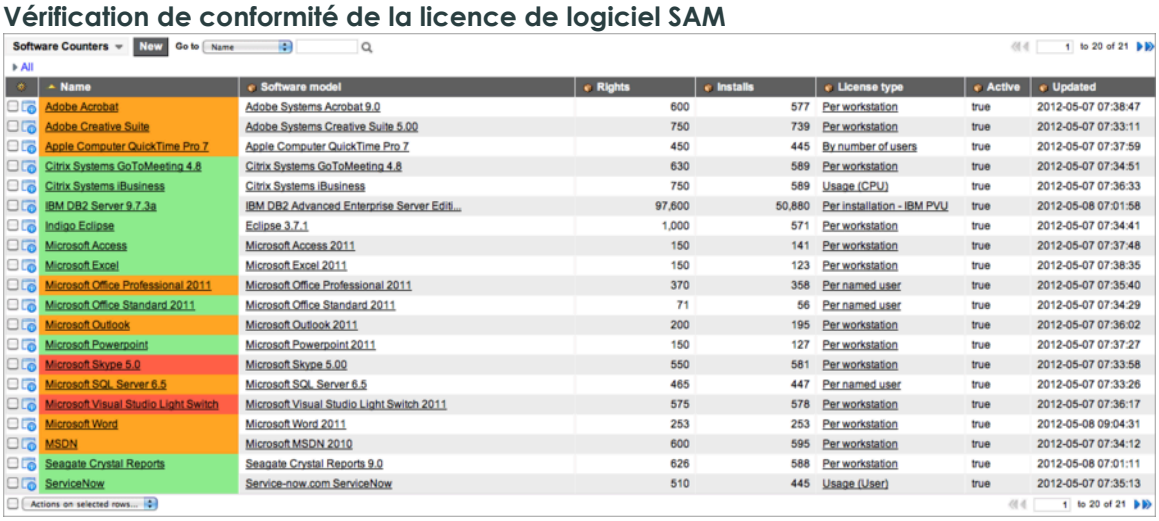
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

La liste des compteurs logiciels est codée par des couleurs :

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

Vérification de conformité de la licence de logiciel SAM



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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

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

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

Pour créer un compteur logiciel :

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

Procédure

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

Formulaire de compteur logiciel

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

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

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

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

Champ	Description
Condition d'utilisation de logiciels	Précise la condition qu'un enregistrement d'utilisation doit satisfaire pour être compté. Ce champ s'affiche en fonction de la valeur du champ Type de licence.
Listes connexes	
Résultats de compteurs logiciels	Affiche tous les résultats de ce compteur logiciel.
Violation de la conformité du compteur logiciel	Affiche tous les enregistrements de violations de conformité de ce compteur logiciel.
Historiques de compteur logiciel	Affiche tous les enregistrements d'historique du compteur logiciel de ce compteur logiciel. Chaque fois qu'un décompte est effectué, le système génère automatiquement un enregistrement d'historique du compteur logiciel, qui est une copie en lecture seule de l'enregistrement du compteur logiciel.

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

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

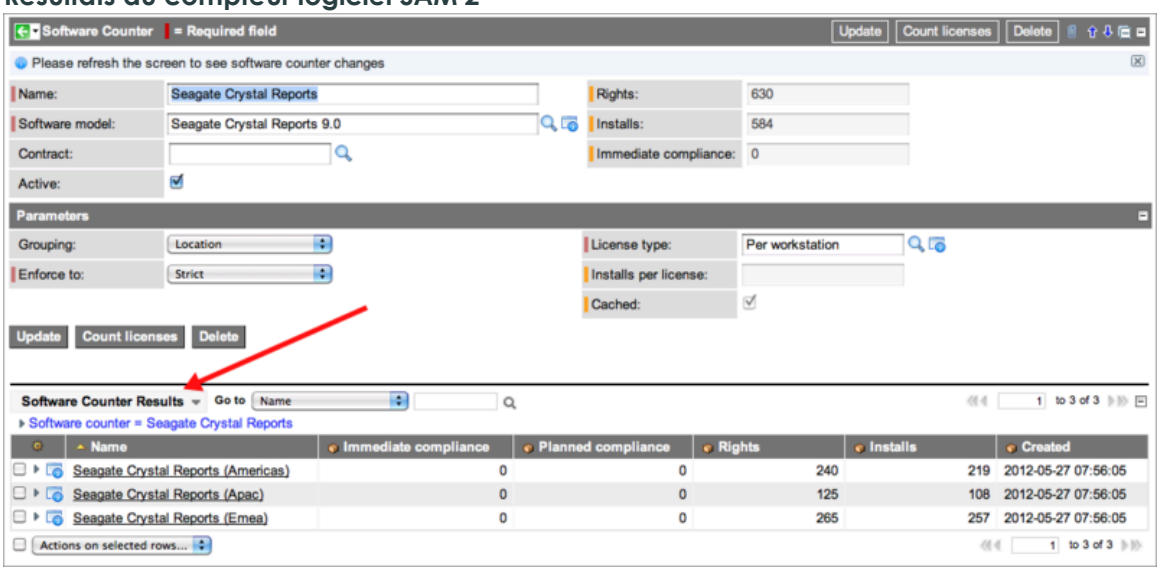
Rôle requis : sam

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

Procédure

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

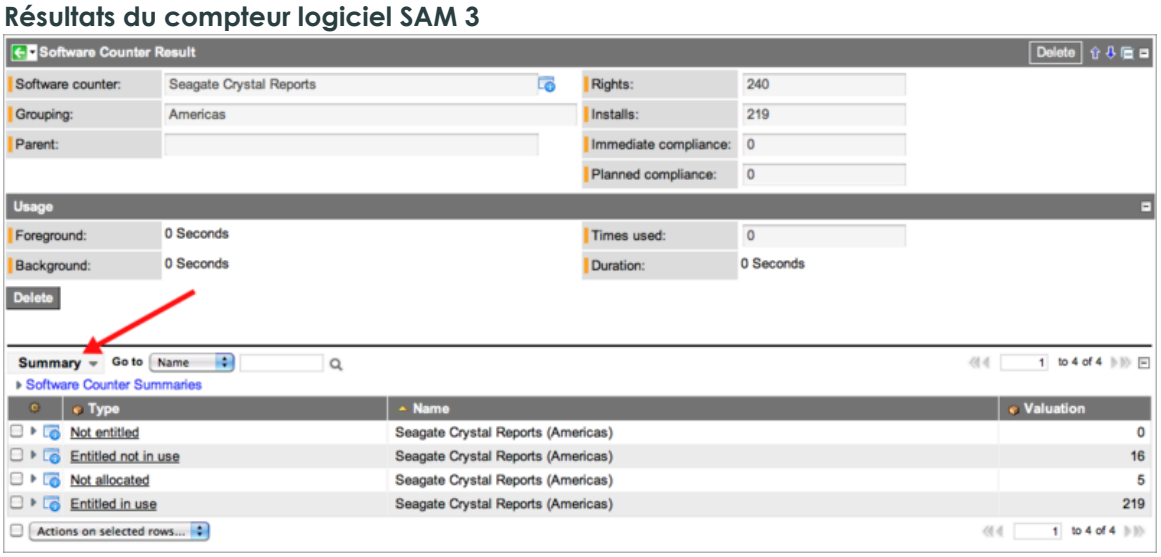
Résultats du compteur logiciel SAM 2



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

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Résultats du compteur logiciel SAM 3



Formulaire Résultats du compteur logiciel

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

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

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

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

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

Avant de commencer

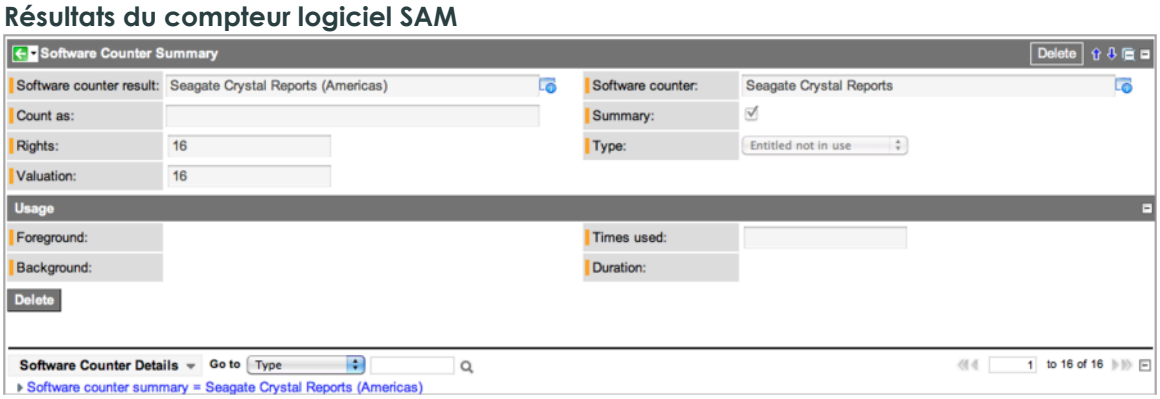
Rôle requis : sam

Procédure

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

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Résultats du compteur logiciel SAM



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

Résumé de compteur logiciel

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

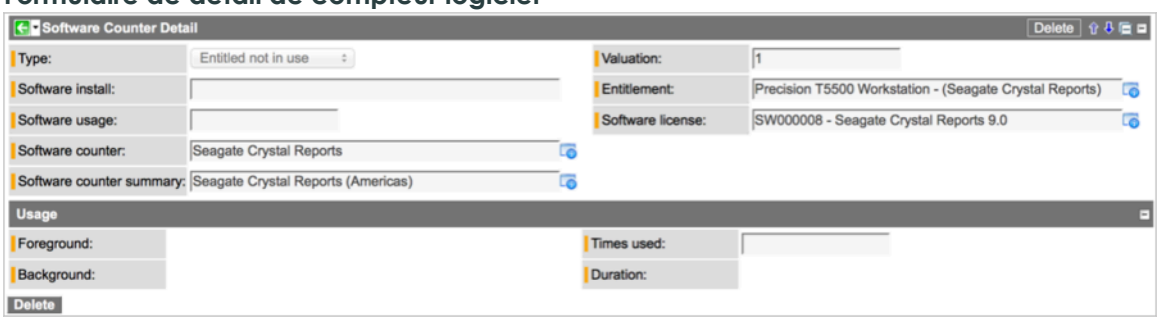
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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

   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Formulaire de détail de compteur logiciel



Détail de compteur logiciel

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

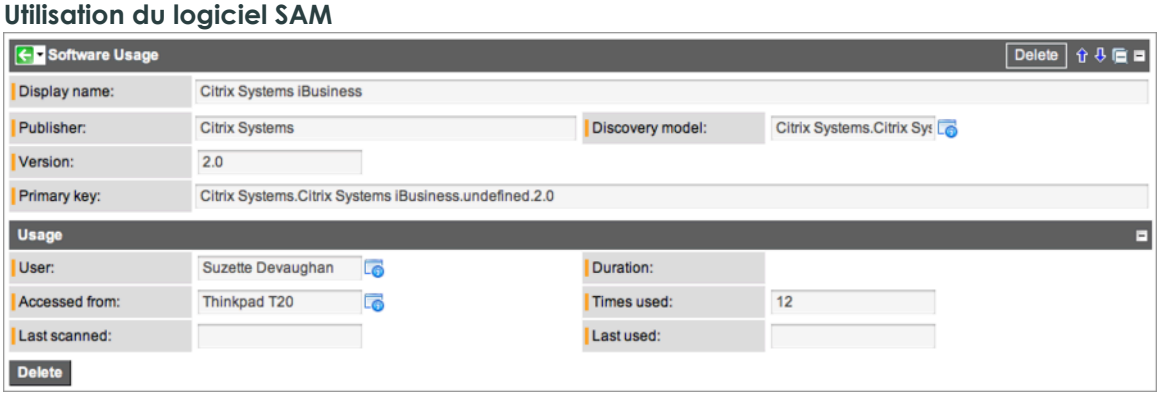
Un compteur d'utilisation suit une licence en fonction de la fréquence à laquelle elle est réellement utilisée, que ce soit par une station de travail ou un utilisateur. Par exemple, un gestionnaire des actifs peut utiliser un compteur d'utilisation pour déterminer qui utilise réellement le logiciel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

Procédure

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

Tous les champs du formulaire sont en lecture seule.

Utilisation du logiciel SAM



Formulaire d'utilisation de logiciel

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

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

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

Pack de processus IBM PVU hérité

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

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

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

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

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

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

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

Activer le pack de processus IBM PVU hérité

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	Nom du module d'extension à activer.
Précisez la date et l'heure auxquelles vous souhaitez que ce module d'extension soit activé.	La date et l'heure doivent être au moins deux jours ouvrables après l'heure actuelle. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés fois deux par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

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

Champ	Description
Motif/commentaires	Toute information qui serait utile pour le personnel ServiceNow qui doit activer le module d'extension. Par exemple, si vous avez besoin que le module d'extension soit activé à un moment spécifique et non pendant l'une des fenêtres d'activation par défaut, indiquez-le dans les commentaires.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

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

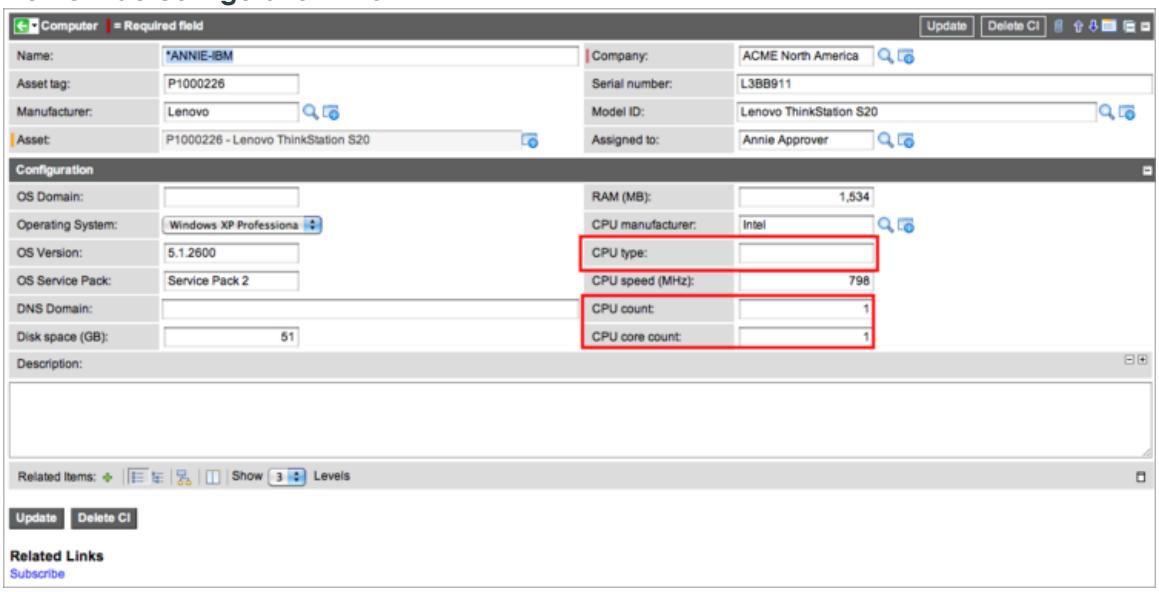
Pour que les calculs automatiques soient aussi précis que possible, il est important que les informations sur l'élément de configuration et le modèle logiciel soient exactes.

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

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

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

Élément de configuration PVU



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

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

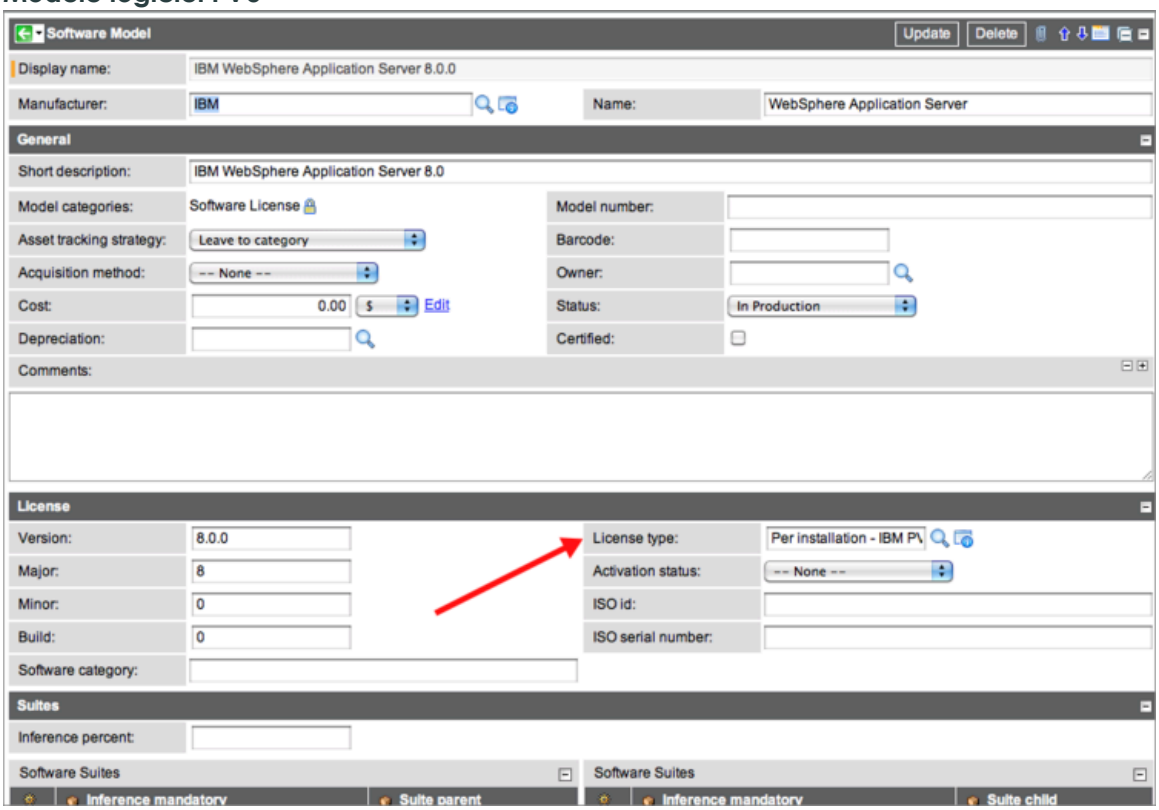
Préparation au mappage IBM PVU

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

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

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

Modèle logiciel PVU



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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Système** > **Actualiser les définitions de processeurs**.
2. Cliquez sur **Continuer**.

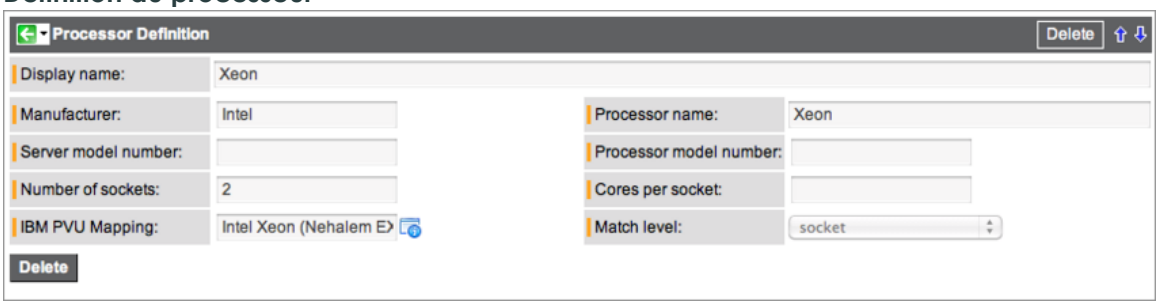
Définitions de processeurs du Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

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

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

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

Définition du processeur



Les champs en lecture seule suivants sont répertoriés.

Définitions de processeurs

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

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

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

Avant de commencer

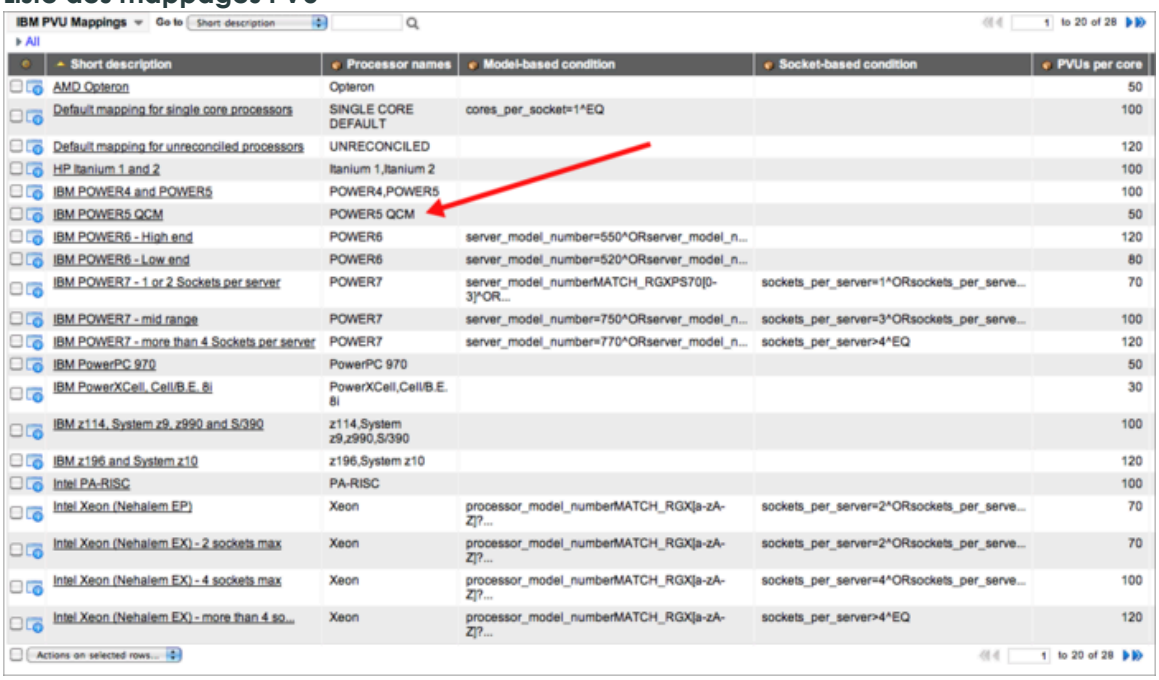
Rôle requis : sam

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

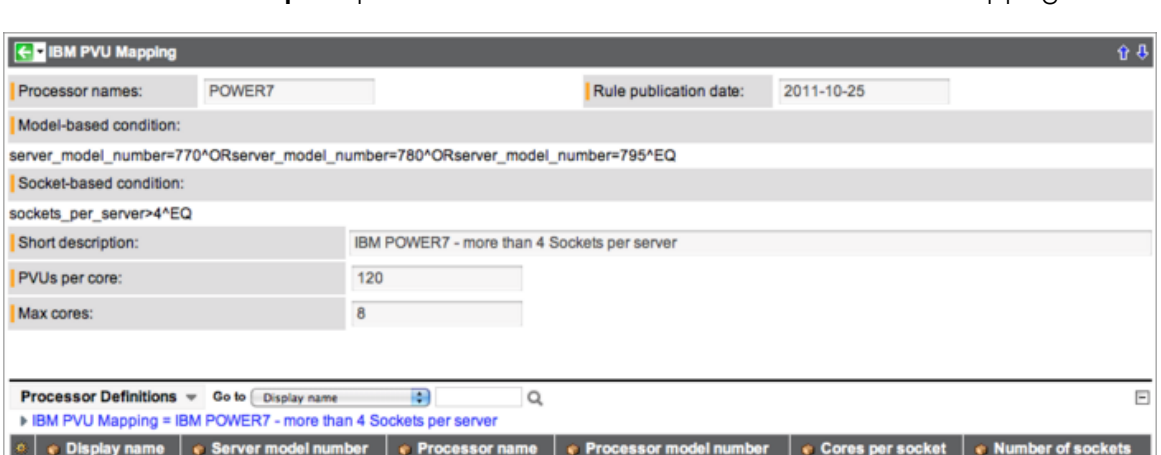
Par exemple, dans la table IBM PVU, une ligne affiche le nom de processeur POWER5 QCM et dans les mappages IBM PVU, une ligne représente le POWER5 QCM.

Liste des mappages PVU



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Mappages IBM PVU**.
2. Cliquez sur une **Brève description** pour obtenir des informations détaillées sur le mappage.



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

Mappages IBM PVU

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

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

Champ	Description
Condition de socket	Expression régulière utilisée pour déterminer si le nombre de sockets de la définition du processeur d'un ordinateur correspond à celui de l'entrée PVU.
Brève description	Une courte description de ce mappage PVU.
PVU par cœur	Nombre d'unités de valeur du processeur consommées (selon le graphique IBM PVU) pour chaque cœur.
Nbre max. de cœurs	Nombre maximum de cœurs sur la famille du processeur, comme indiqué dans la table IBM PVU (colonne la plus à droite sous les cœurs par socket).
Date de publication de règle	Date publiée par IBM sur la table Règles PVU.

Utiliser des compteurs logiciels avec le pack de processus IBM PVU hérité

Pour calculer les licences IBM PVU via le pack de processus IBM PVU hérité, vous pouvez créer un compteur logiciel avec le type de licence IBM PVU. Pour un package logiciel PVU donné, vous n'avez besoin de créer le compteur qu'une seule fois, puis il peut être réutilisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions de processeurs sont recherchées au fur et à mesure que les licences sont comptabilisées. Si une définition de processeur est trouvée, mais qu'aucun lien de mappage PVU n'existe pour le processeur, le système effectue automatiquement ce qui suit pour obtenir un lien de mappage PVU.

- Pré-filtrage basé sur le nom du processeur.
- Filtrage avancé basé sur le champ des conditions des enregistrements de mappage PVU.
- Si aucune correspondance exacte n'est trouvée, le mappage le plus coûteux est utilisé pour augmenter les chances d'être conforme.

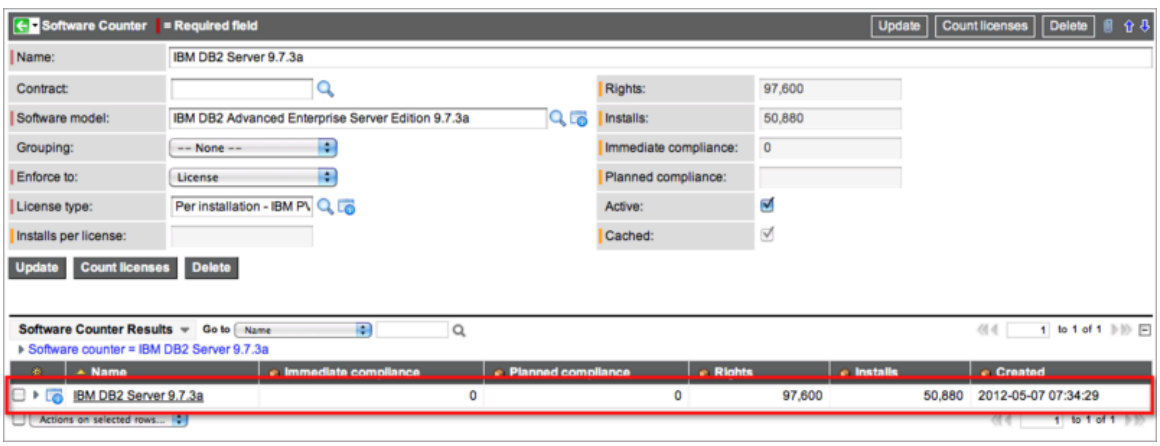
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **Nom**.
4. Sélectionnez un **Modèle logiciel**.
5. Sélectionnez un niveau d'adhésion à la licence dans le champ **Appliquer à**.
6. Pour le **Type de licence**, sélectionnez **Par installation - IBM PVU**.

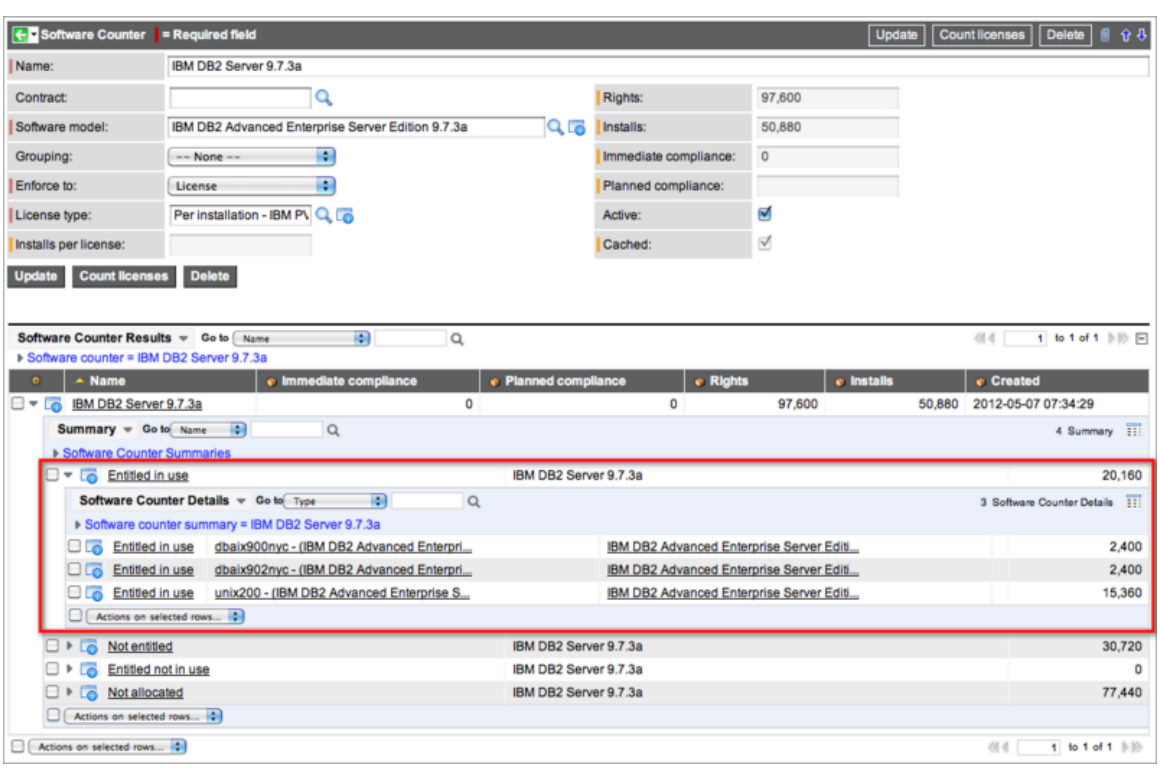
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Renseignez les autres champs si besoin.
8. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Compter les licences**.



10. Dans la liste des **Résultats du compteur logiciel**, explorez pour obtenir des informations résumées et détaillées.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le pack de processus IBM PVU hérité

Les tables, champs, scripts includes et règles métier suivants sont installés avec le pack de processus IBM PVU hérité.

Tables

Table	Description
Définition du processeur [cmdb_processor_definition]	Chaque ligne de cette table décrit un ordinateur avec les attributs utilisés par IBM pour son modèle de gestion des licences PVU. Une ligne peut être associée à un ou plusieurs ordinateurs détectés (s'ils sont tous identiques en termes d'attributs utilisés pour la gestion des licences PVU).

Champs

Champ	Table	Description
ibm_pvu_mapping	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.
ibm_pvu_mapping	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	Règle PVU qui s'applique à l'installation du logiciel. Utilisée pour le comptage des licences IBM PVU.

Includes de script

Nom	Description
ProcessorDefinitionsUtils	Contient des utilitaires pour la gestion de la table Définition du processeur [cmdb_processor_definition].
ProcesseurValueUnitsUtils	Contient une logique qui détermine le prix PVU IBM associé à un processeur donné.

Règles métier

Nom	Description
Un seul et unique mappage par défaut `[sam_ibm_pvu_mapping]`	Assure un seul mappage par défaut en réinitialisant le marqueur de dernier recours des enregistrements modifiés et en le définissant sur false pour les nouveaux enregistrements.

Contrats de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Un contrat de logiciel est un accord contraignant entre le propriétaire d'un produit logiciel et un acheteur. Le contrat permet à l'acheteur d'utiliser le logiciel légalement.

Vous pouvez utiliser l'application Gestion des contrats pour créer des contrats pour les logiciels qui sont suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité. Lorsque vous créez un nouveau contrat de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

logiciel, vous pouvez spécifier que le contrat est une licence d'entreprise ou une licence d'abonnement.

Créer des contrats de logiciel pour le Module d'extension de gestion des actifs logiciels hérité

Vous pouvez créer des accords contraignants qui permettent aux acheteurs d'utiliser légalement des logiciels suivis et gérés via le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Contrat** > **Licence de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
4. Ajoutez la licence de logiciel au contrat.
   Assurez-vous d'utiliser l'option **Licence de logiciel**. Les options **Licences groupées** et **Contrats de licence de logiciel** sont déconseillées.

Information associée

Gestion des contrats

Pack de processus Oracle hérité

Le pack de processus Oracle hérité est un complément au module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité qui fournit la possibilité de gérer les logiciels sous licence selon le modèle de licence Oracle.

Important : le pack de processus Oracle hérité n'est pas requis pour suivre et gérer les licences Oracle via le pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle, qui est disponible dans le cadre du module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Le pack d'éditeurs Oracle comprend toutes les options requises pour le suivi et la gestion des licences Oracle. Consultez Pack d'éditeurs Gestion des actifs logiciels pour Oracle pour en savoir plus sur le pack d'éditeurs Oracle.

Les administrateurs peuvent utiliser cette fonctionnalité pour exécuter les fonctions suivantes.

- Identifier les packs logiciels installés sur les serveurs de base de données Oracle.
- Afficher les packs logiciels actuellement utilisés.
- Répertorier les options qui sont installées et utilisées.

Utiliser les compteurs logiciels avec le pack de processus Oracle hérité

Il existe deux façons distinctes d'effectuer un décompte des logiciels Oracle via le pack de processus Oracle hérité. Assurez-vous que vos modèles Oracle sont configurés avec précision.

Remarque : les types de calcul de licence Oracle sont disponibles dans le formulaire du compteur logiciel dès que vous activez le pack de processus Oracle hérité.

Le logiciel Oracle qui utilise le type de calcul de licence **Processeur Oracle** effectue le décompte Par nombre de processeurs sur un serveur. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install]. Un enregistrement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une installation soit comptée par un compteur de processeur Oracle, le champ **Installé sur** du formulaire Installation de logiciel doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure** de **Processeur Oracle**.

Le logiciel Oracle qui utilise les types de calcul de licence **Utilisateur Oracle nommé** ou **Utilisateur Oracle Plus nommé** effectue son décompte par nombre d'utilisateurs uniques ou par nombre d'utilisateurs uniques plus les appareils. Ce type de calcul de licence doit exister dans la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage]. Un enregistrement d'installation de logiciel doit être incorporé dans un modèle de détection qui correspond au logiciel Oracle approprié. Pour qu'une utilisation soit comptée par un compteur Nouvel utilisateur Oracle ou Nouvel utilisateur Oracle Plus, le champ **Hôte cible** de la table Utilisation de logiciel [cmdb_sam_sw_usage] doit renvoyer vers un élément de configuration avec un **Type de mesure Oracle NU** ou **Oracle NUP**.

Modèles logiciels pour le pack de processus Oracle hérité

Pour compter les licences de logiciel Oracle, vous devez créer des modèles logiciels pour votre logiciel Oracle.

Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

Demander le pack de processus Oracle hérité

Il n'est plus possible d'activer le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus Oracle (com.snc.sam.oracle.pp) hérité sur demande. Si le module d'extension hérité a déjà été activé sur votre instance ServiceNow, vous pouvez continuer à utiliser le pack de processus Oracle hérité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

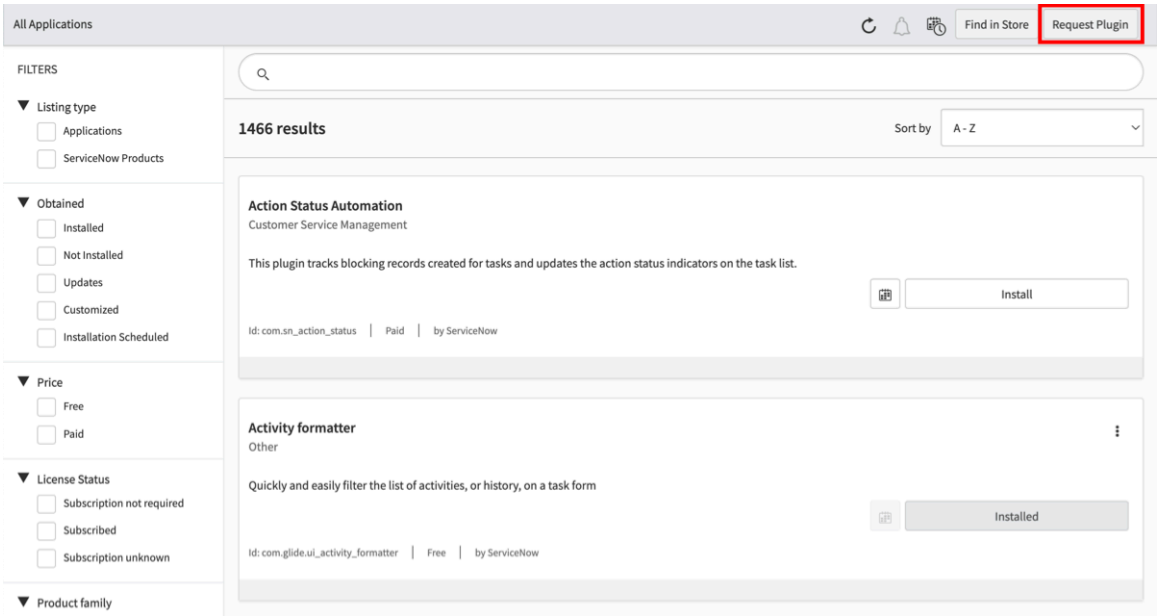
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité active tous les modules d'extension connexes.

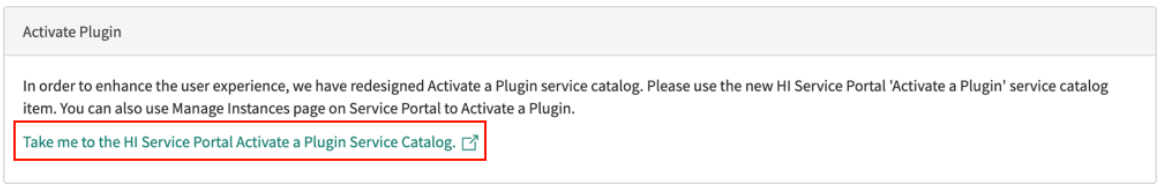
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

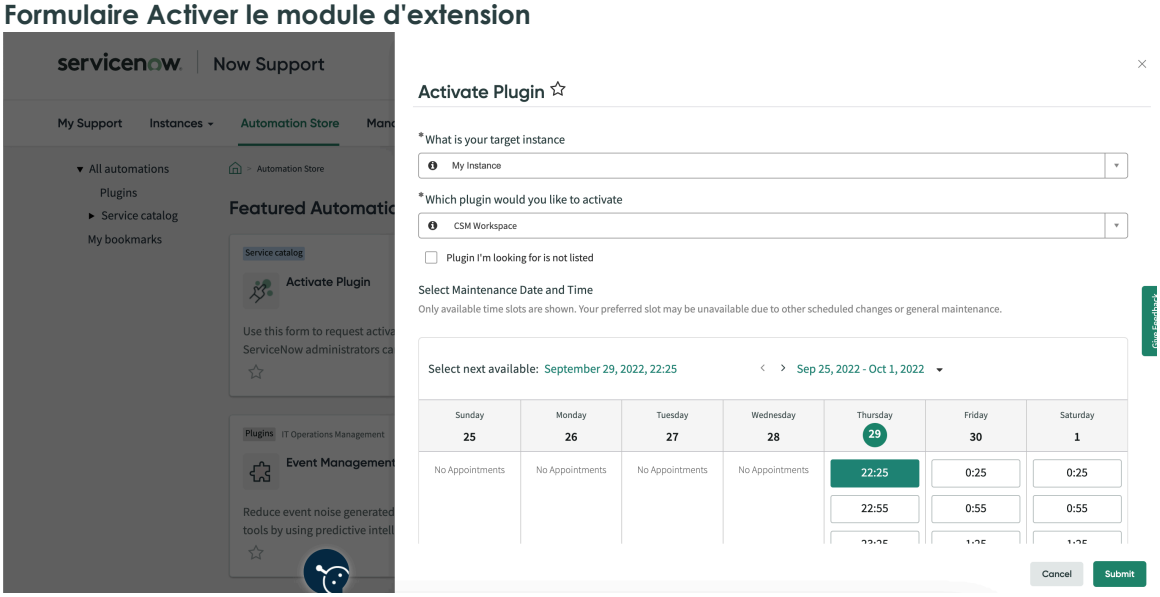
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec le pack de processus Oracle

Les tables, champs et types de calcul de licence suivants sont installés avec le pack de processus Oracle hérité.

Les informations tirées de cette table figurent dans la section Violations de la conformité du compteur logiciel du formulaire Modèle logiciel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des violations de la conformité du compteur logiciel

Table	Description
Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Utilisé pour stocker les violations du compteur qui sont dues à des violations autres que celles d'installations dépassant les droits, telles que : • Nombre maximal de processeurs/d'utilisateurs dépassé (en fonction des limites du modèle) • Règles relatives aux droits maximaux ou minimaux non respectées (en fonction des limites du modèle) • Option installée sur un serveur dont une licence ne prend pas en charge les options (Oracle)

Champs

Champ	Table	Description
Compteur logiciel [compteur]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Fait référence au compteur logiciel auquel appartient cette violation. (Champ de référence à la table Compteur logiciel [sam_sw_counter].)
Cause [nom]	Violation de la conformité du compteur logiciel [sam_sw_counter_violation]	Une explication de la violation.
Facultatif (is_option)	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Indique si le modèle logiciel est une option ou un pack pour d'autres logiciels, tels que les options Active Data Guard ou Data Mining pour Oracle Enterprise Edition. Ce champ ne s'affiche que si le fabricant est Oracle.
Mesure de licence (metric_type)	Licence de logiciel [alm_license]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels.
Mesure de licence (metric_type)	Matériel [cmdb_ci_hardware]	Une référence de la liste Glide à la table Calcul de licence [cmdb_sw_licence_calculation]. Cette liste contient tous les calculs de licence qui s'appliquent à cette licence et identifie les types de mesure préférés à utiliser lors de l'exécution des compteurs logiciels. Ce champ n'apparaît pas sur le formulaire par défaut.

Le pack de processus Oracle ajoute les types de calcul de licence suivants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de calcul de licence Oracle

Nom	Description
Utilisateur Oracle nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques.
Utilisateur Oracle Plus nommé	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre d'utilisateurs uniques et d'appareils.
Processeur Oracle	Schéma de gestion des licences Oracle qui compte par le nombre de processeurs sur un serveur.

Créer une licence de logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Pour utiliser le pack de processus Oracle hérité, vous devez créer une licence de logiciel Oracle.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Licences de logiciel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Licence de logiciel** dans le champ **Catégorie de modèle**.
4. Sélectionnez un modèle Oracle dans le champ **Modèle**.

   Les modèles Oracle de cette liste sont créés par l'utilisateur. Pour plus d'informations, voir Gérer les modèles logiciels.

5. Assurez-vous que le champ **Mesure de licence** spécifie le type de calcul de licence correct.
6. Renseignez les champs restants comme il convient.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Valider les exigences du pack de processus Oracle hérité pour associer des installations de logiciels à des mappages Oracle

Respectez les conditions recommandées afin de recevoir les résultats de la plus haute qualité avec le mappage Oracle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Utilisez un outil de détection (tel que ServiceNow Découverte) pour identifier les installations de logiciels.
   Vérifiez que les informations de processeur ajoutées sont correctes.
2. Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Pack de processus Oracle (com.snc.sam.oracle.pp) hérité.
   Cela active également le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) hérité s'il n'est pas déjà activé.
3. Actualisez les définitions de processeur en accédant à **Actif logiciel** > **Système** et en cliquant sur **Actualiser les définitions de processeurs**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Assurez-vous que les modèles logiciels que vous souhaitez gérer avec la gestion des licences Oracle sont configurés avec précision.
   Voir Création d'un modèle logiciel.
5. Créez une licence de logiciel pour votre logiciel Oracle.
   Veillez à attribuer une mesure de licence correcte à la licence.

   Le champ **Mesure de licence** (metric_type) de la table Licence de logiciel est un champ de référence à la table Calcul de licence.
6. Créez un compteur logiciel pour calculer les licences Oracle avec le type de licence correspondant.
7. Comptez les licences pour déterminer la conformité aux directives Oracle.

Exécuter le compteur logiciel Oracle pour le pack de processus Oracle hérité

Vous devez exécuter le compteur logiciel Oracle pour associer une installation de logiciel à un mappage Oracle.

Avant de commencer
Rôle requis : sam

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Compteurs logiciels**.
2. Cliquez sur le nom du compteur.
3. Cliquez sur **Compter les licences**.
   Vous pouvez afficher différents types de résultats de compteur logiciel.

Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation active la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM fournie avec l'application Gestion des actifs.

Pour obtenir des documents sur le produit Gestion des actifs logiciels complet (également appelé Gestion des actifs logiciels Professional), consultez Gestion des actifs logiciels.

Module d'extension Software Asset Management Foundation suit, évalue et gère systématiquement les licences de logiciel et la conformité. La fonctionnalité comporte ces principales fonctionnalités.

Domaine de fonctionnalité	Description
Tableau de bord	Le tableau de bord de Software Asset Management Foundation affiche les résultats d'installation de logiciels pour votre environnement sous forme de statistiques et de graphiques.
Gestion des licences	Les modèles logiciels créés pour tous les produits logiciels installés sont utilisés pour lier les installations de logiciel (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis). Les autorisations définissent les détails de licence et sont attribuées aux modèles logiciels.
Détection et normalisation	Un processus de détection, tel que ServiceNow Découverte ou Microsoft SCCM, peut vous aider à découvrir le logiciel installé dans votre environnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domaine de fonctionnalité	Description
	Une bibliothèque de normalisation prête à l'emploi (OOB) contient du contenu d'éditeur et de produit. Il est possible de créer des produits personnalisés si un produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Vous pouvez normaliser les logiciels détectés manuellement pour le rapprochement.
Rapprochement	Le processus de rapprochement calcule l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Des options de rattrapage sont conçues pour résoudre les problèmes de conformité.

Explorer Module d'extension Software Asset Management Foundation

À partir de la version Yokohama, nous avons amélioré l'interface utilisateur de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la rendre plus conviviale et intuitive, ce qui vous permet de mieux gérer vos installations de logiciels.

Vous pouvez utiliser la nouvelle interface utilisateur Module d'extension Software Asset Management Foundation, appelée Software Asset Workspace, ou continuer à utiliser le cadre de travail Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

La fonctionnalité principale de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation reste la même dans les deux interfaces utilisateur.

Utiliser Software Asset Workspace

Après avoir demandé et activé Module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams), vous devez également activer le module d'extension Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Remarque : une fois que vous avez activé le module d'extension Software Asset Workspace, vous ne pouvez plus revenir à l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique.

Pour obtenir des informations détaillées sur la configuration et l'utilisation de Software Asset Workspace, consultez les rubriques Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Utiliser l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique

Pour continuer à utiliser l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique, activez simplement le module d'extension Module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams).

Si vous décidez ultérieurement d'utiliser Software Asset Workspace, vous devez activer le module d'extension Software Asset Workspace (com.sn_sam_workspace).

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation classique, consultez Configurer la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation et Utiliser Gestion des actifs logiciels classique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation ajoute les rôles suivants.

Rôles

Rôle	Description
sam_admin	Hérite du rôle sam_user et a la permission d'exécuter le rapprochement et de gérer les règles de réclamation.
sam_user	Habilité à accéder à toutes les fonctionnalités sauf administratives.

Les utilisateurs disposant du rôle sam_user ou sam_admin peuvent afficher et rafraîchir la page de vue d'ensemble.

Détection et normalisation de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

ServiceNow Découverte est utilisé pour remplir automatiquement la table Installations de logiciel afin de pouvoir normaliser manuellement le logiciel, et procéder à son rapprochement.

Le processus de détection consiste à découvrir automatiquement les logiciels utilisés dans votre entreprise, que ce soit par le biais de l'outil ServiceNow Découverte, ou à l'aide de l'intégration SCCM.

Pour en savoir plus, consultez Collecter des données logicielles avec SCCM ou Détection et Détection avec Gestion des actifs logiciels.

Remarque : Pour utiliser Découverte, Request Discovery doit être activé.

Découverte utilise des modèles dans le processus de détection qui peuvent être créés ou personnalisés. Le système de base contient un large éventail de modèles qui couvrent la plupart des applications et périphériques réseau standard du secteur. Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement SQL Server, Exchange Server et Oracle Database Server spécifiquement, mais d'autres modèles peuvent être personnalisés pour être utilisés avec le Module d'extension Software Asset Management Foundation, si nécessaire.

Le logiciel détecté est stocké dans la table Installations de logiciel [cmdb_sam_sw_install].

Remarque : si vous exécutez déjà Découverte mais que vous n'avez pas encore utilisé une version Gestion des actifs logiciels pour ITSM, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] à la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Lorsque les enregistrements d'installation de logiciels sont écrits sur la table Installations de logiciel, une règle métier vérifie si la combinaison unique de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée existe déjà dans la table Modèle de détection.

- Si tel est le cas, la référence au modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.
- Dans le cas contraire, un nouvel enregistrement est créé dans la table Modèle de détection, et cette référence de modèle de détection est définie dans la table Installations de logiciel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la détection effectuée, vous pouvez normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels pour le rapprochement. L'état de la normalisation peut avoir deux résultats différents :

État de la normalisation

Statut	Description
Manuellement normalisé	Un modèle de détection est normalisé manuellement lorsque les champs clés du modèle de détection sont renseignés manuellement.
Nouveau	Le modèle de détection de logiciels n'a pas encore été normalisé manuellement.

Modèles de détection et installations de logiciels Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les modèles de détection de logiciels sont créés automatiquement lors de la détection afin que vous puissiez normaliser manuellement le logiciel installé dans votre environnement.

Les modèles de détection de logiciels sont sauvegardés dans la table Modèle de détection de logiciels [cmdb_sam_sw_discovery_model].

Une différence distincte existe entre les modèles logiciels et les modèles de détection de logiciels.

- Un modèle logiciel est une version ou une configuration spécifique du logiciel qui est acheté et/ou mis à disposition des utilisateurs.
- Un modèle de détection de logiciels est un modèle créé lorsqu'une version du logiciel est détectée dans un environnement réseau.

Plusieurs modèles de détection de logiciels peuvent être associés à un modèle logiciel. Par exemple, un modèle logiciel peut être défini comme suit :

- Éditeur = X
- Produit = Y
- Version = Commence par 10

Si deux installations distinctes de ce produit existent (version 10.1 et version 10.2), deux modèles de détection sont créés. L'un des modèles de détection comporte la version détectée 10.1, et l'autre est constitué de la version détectée 10.2. Le processus de rapprochement associe ces deux modèles de détection au même modèle logiciel puisqu'ils répondent tous les deux au critère de version de `Commence par 10`.

Modèles de détection

Les modèles de détection de logiciels ne peuvent pas être créés manuellement. La combinaison de champ suivante, appelée la clé principale, sert à associer les nouvelles installations de logiciel à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant.

Clé principale : **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : lors de l'analyse des numéros de version, une correspondance exacte est toujours recherchée en premier, mais à défaut de correspondance exacte, la recherche arrondit au numéro de version majeure.

Par exemple, si aucune correspondance n'est trouvée pour la version numéro 8.0.4, mais que la version 8.0 est trouvée, la version 8.0 est alors utilisée dans le champ **Modèle logiciel**.

Formulaire des modèles de détection

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle de détection tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Cette valeur est générée automatiquement à l'aide de l'éditeur détecté, du produit détecté et de la version détectée.
État de la normalisation	État du processus de normalisation : • Manuellement normalisé • Nouveau
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Produit	Nom du produit du logiciel.
Version	Version du produit logiciel.
Éditeur détecté	Éditeur de logiciel détecté.
Produit détecté	Nom de logiciel détecté.
Version détectée	Version de logiciel détectée.
Informations supplémentaires	
Type de produit	• Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : non détecté. Pour les types de produits inconnus, le type de produit peut être modifié par une autre valeur. Lorsque le type de produit est modifié, l'état de normalisation du modèle de détection est basculé sur Manuellement normalisé. Le processus de rapprochement tient compte uniquement des modèles de détection de logiciels qui sont fournis sous licence.
Plateforme	Plateformes prises en charge :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des modèles de détection (suite)

Champ	Description
	• Windows • Mac • Unix
Langue	• Néerlandais • Anglais • Français • Allemand • Italien • Espagnol D'autres langues sont générées si elles sont détectées.
Édition	Édition du logiciel.
Version complète	Version complète du logiciel.

Remarque : en l'absence de valeur Version, Édition, Langue ou Plateforme d'un modèle de détection normalisé, ces valeurs de champ peuvent être définies par l'utilisateur. Une fois qu'une nouvelle valeur est définie, l'état de normalisation bascule de Nouveau à Manuellement normalisé.

Installations de logiciels

La liste des installations de logiciels contient le logiciel installé dans votre entreprise ; les résultats de la détection sont automatiquement ajoutés à la liste.

Le logiciel installé est placé dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] par Découverte et une clé principale est créée (à l'aide des champs **Éditeur**, **Nom d'affichage** et **Version**).

Découverte associe automatiquement l'installation de logiciel détectée à un modèle de détection de logiciels, nouveau ou existant, à l'aide de la clé principale.

Formulaire des installations de logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'installation du logiciel tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Peut être une combinaison du nom et de l'édition du produit détecté.
Modèle de détection	Modèle de détection de logiciels représentant le logiciel installé.
Éditeur	Éditeur du logiciel.
Version	Version du logiciel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des installations de logiciel (suite)

Champ	Description
Remplacement d'édition	Remplacement du paramètre de l'édition logicielle. Si l'édition du logiciel n'a pas été détectée, vous pouvez modifier ce champ pour définir l'édition, si elle est connue, afin que le rapprochement puisse être effectué avec succès. Pour plus d'informations, voir Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique.
Installation	
Identifiant de produit	Identificateur unique du produit, affecté par le fabricant. Détecté via Détection
Emplacement d'installation	Chemin d'accès de l'emplacement d'installation du logiciel.
Date d'installation	Date à laquelle le logiciel a été installé.
Révision	Révision du logiciel.
Clé d'instance	Identificateur unique de l'instanciation du logiciel. Générée automatiquement lors de l'installation du logiciel.
Installé sur	Matériel sur lequel le logiciel est installé.
Chaîne désinstaller	Identificateur utilisé pour désinstaller le logiciel.
Numéro de série ISO	Numéro ISO du logiciel.
Rapprochement	
Autorisation	Autorisation trouvée, à utiliser avec cette installation.
Suite déduite	Modèle de suite déduite auquel cette installation appartient.
Omettre des suites	Cochez la case pour ne pas intégrer l'installation de logiciel dans une suite au cours du rapprochement.

Rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation pour la conformité

Le rapprochement automatisé des licences maintient les positions de licence exactes et à jour sans calculs manuels. Le rapprochement s'exécute de manière hebdomadaire ou sur demande.

Le rapprochement est une tâche planifiée qui s'exécute à une fréquence spécifiée (définie par défaut sur Hebdomadaire). Il peut également être exécuté sur demande pour tous les éditeurs ou pour des éditeurs spécifiques. Pour en savoir plus sur l'exécution du rapprochement de logiciel dans l'espace de travail, consultez Exécuter le rapprochement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de logiciel de Module d'extension Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail. Pour en savoir plus sur l'exécution du rapprochement de logiciel dans le cadre de travail Module d'extension Software Asset Management Foundation classique, consultez Exécuter le rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

Lorsque le rapprochement est exécuté, les résultats de rapprochement sont consignés dans une liste créée pour afficher l'état de conformité des produits logiciels en matière de détection et d'autorisations. Les utilisateurs disposant du rôle sam_user peuvent afficher les résultats de rapprochement.

Les options de rattrapage comprennent les droits non utilisés, les droits non alloués, les droits nécessaires, les droits récupérables et les droits sans licence.

Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation

Installez le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois que vous avez demandé le Module d'extension Software Asset Management Foundation et qu'il a été activé par le personnel ServiceNow, suivez les étapes ci-dessous pour configurer le Module d'extension Software Asset Management Foundation avant de commencer à l'utiliser.

Procédure

1. Déterminez si vous exécutez actuellement la fonctionnalité Gestion des actifs logiciels pour ITSM de Gestion des actifs à l'aide du Version héritée du Module d'extension de gestion des actifs logiciels.
   Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) est activé.
   - Si tel est le cas, suivez la procédure de Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape convertit et ajoute automatiquement de nouvelles tables, listes, valeurs et de nouveaux formulaires et champs, et désactive les fonctionnalités déconseillées. Elle offre également des procédures manuelles vous permettant d'effectuer la migration avec succès.

   - Si tel n'est pas le cas, passez à l'étape suivante.
2. Déterminez si l'application Détection est activée (consultez la rubrique Demander la détection).
   Consultez la liste des modules d'extension pour voir si le module d'extension Détection est activé.
   - Si tel est le cas, exécutez le script Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation.

     Cette étape copie les enregistrements de la table [cmdb_ci_spkg] dans la table [cmdb_sam_sw_install], de sorte que tous les logiciels installés et déjà détectés soient utilisés par le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Si elle ne l'est pas, activez et configurez Découverte.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Détection.

3. Poursuivez avec Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour commencer à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation dans votre environnement.

Demander le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

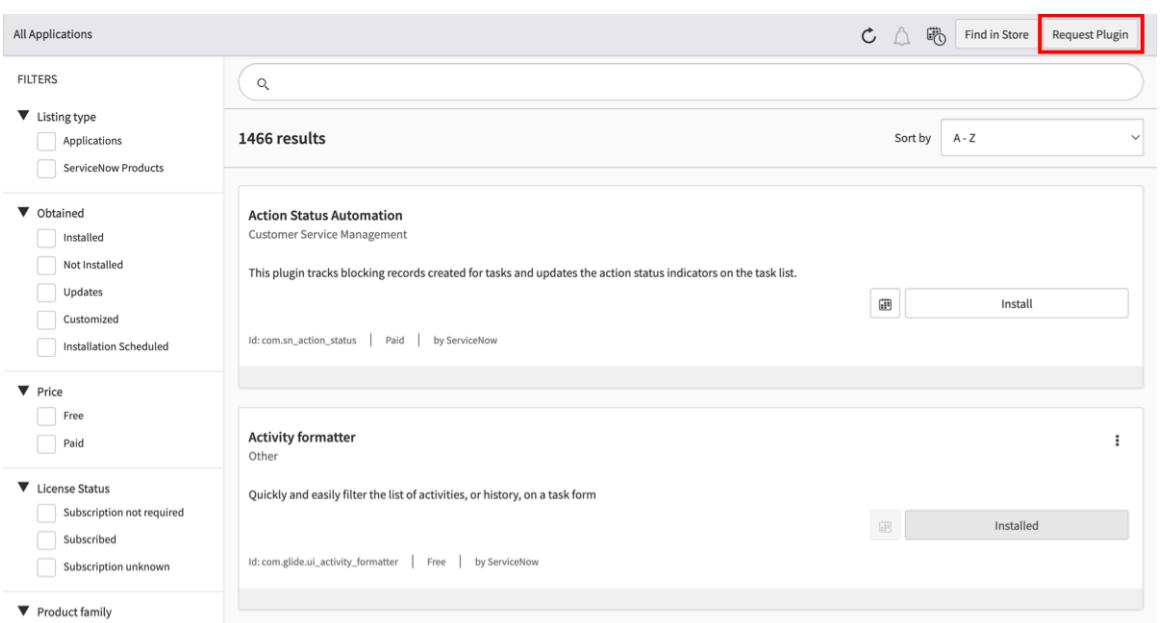
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de demander un module d'extension :

- Accéder directement au Catalogue de services de Now Support en sélectionnant **Tout** > **Catalogue de services** > **Activer le module d'extension** sur Now Support.
- Accéder au Catalogue de services de Now Support via la page Toutes les applications de votre instance en suivant ces étapes.

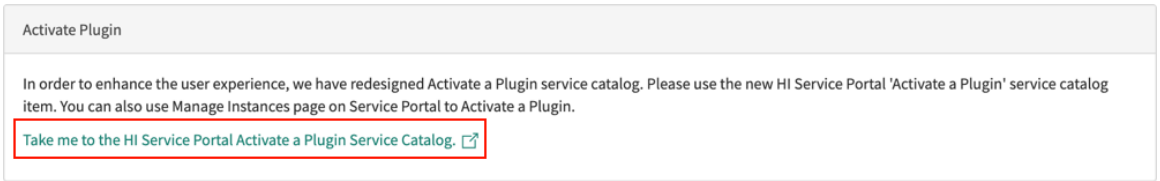
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

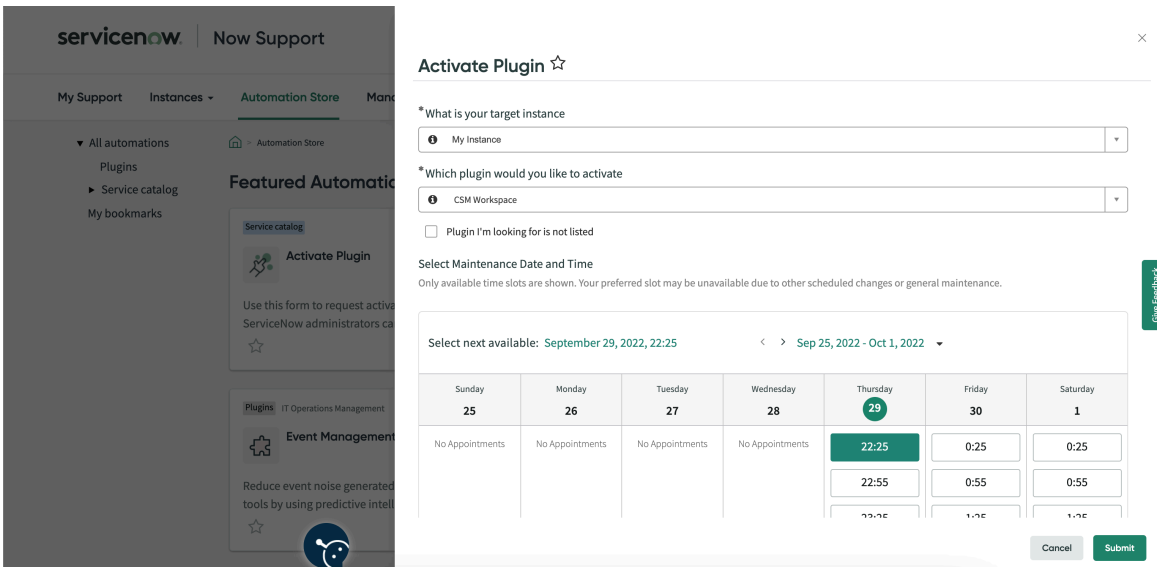
Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Gérer une suite logicielle SAM Foundation

Créez une suite, puis ajoutez les composants correspondants à la suite afin que les droits que possède votre entreprise soient comptés avec précision lors du rapprochement.

Une suite logicielle est un groupe de logiciels connexes proposés en une seule unité. Par exemple, la suite Microsoft Office Professionnel propose des outils logiciels de productivité de bureau, tels que PowerPoint, Word, Excel, Outlook et Access.

Pour n'importe quel modèle logiciel, vous avez la possibilité de spécifier si le modèle est une suite (parent) ou un composant (enfant). Un modèle logiciel peut être un composant de plusieurs suites. Par exemple, Microsoft Word est un composant de Microsoft Office Standard et Microsoft Office Professionnel. Bien que vous puissiez définir un modèle logiciel unique en tant que suite et composant, le logiciel n'est généralement pas vendu comme suites imbriquées.

Utilisez les champs **Pourcentage d'inférence** et **Obligatoire** lorsque le parent de suite n'est pas défini dans la table d'installation.

- **Pourcentage d'inférence** : précise quel pourcentage de composants de la suite doit être installé pour que le logiciel soit identifié en tant que suite.
- **Obligatoire** : impose l'installation d'un composant spécifique dans une suite pour en déduire que la suite est installée. Les choix sont : Facultatif, Toujours obligatoire, Groupe obligatoire.

Par exemple, vous pouvez indiquer un **Pourcentage d'inférence** de 80 % et définir le champ **Obligatoire** sur **Toujours obligatoire** dans Microsoft Access. Ces paramètres indiquent que Microsoft Access doit être installé, ainsi que trois autres produits sur quatre (Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint et Microsoft Outlook) pour en déduire que Microsoft Office Professionnel est installé sur un appareil.

Lorsqu'un parent de suite est détecté lors du rapprochement, les composants de la suite ne comptent pas pour la licence individuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent naviguer vers **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peuvent pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Personnaliser un modèle de détection pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Le Module d'extension Software Asset Management Foundation exploite automatiquement les modèles SQL Server, Exchange et Oracle Découverte, mais vous pouvez suivre les étapes pour que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise les modèles supplémentaires de Découverte, si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Découverte utilise une série de scripts et d'opérations (sondes, capteurs et modèles) avec le système de base pour recueillir des données, les traiter et mettre à jour la CMDB. Bien que le Module d'extension Software Asset Management Foundation soit déjà configuré pour utiliser trois modèles communs (Détection de serveurs MSSQL, Détection d'une boîte aux lettres Exchange et Détection de base de données Oracle), vous pouvez exécuter une procédure de configuration pour inclure des modèles supplémentaires.

Cette personnalisation copie automatiquement les enregistrements du modèle détecté dans la table Installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] de sorte que le Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise ces données pour le rapprochement.

Pour plus d'informations sur la personnalisation des modèles, consultez la rubrique Modèles de détection utilisés par Visibilité ITOM.

Procédure

1. Configurez une étape de post-traitement dans le modèle de détection.

   a. Accédez à **Concepteur de modèle** > **Modèles de détection**.

   b. Ouvrez l'enregistrement du modèle dont vous voulez collecter les données pour Gestion des actifs logiciels (par exemple, le modèle de détection pour MySQL).

   c. Sélectionnez et copiez la valeur du champ **Nom de classe**.
   Vous devrez coller cette valeur de nom de classe dans un champ d'enregistrement dans la table Mappage de nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping] dans le cadre de cette procédure de configuration.

   d. Cliquez sur le lien connexe **Prétraitement/Post-traitement**.

   e. Dans la section Synchroniser le logiciel installé, sélectionnez le logiciel de votre choix dans la liste pour l'ajouter (par exemple, MySQL).
   Les données détectées sur le logiciel sélectionné sont automatiquement copiées dans la table d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_install] dans le cadre du processus de détection.

   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ajoutez les données du modèle à un nouvel enregistrement dans la table Mappage du nom d'installation de logiciel [cmdb_sam_sw_name_mapping].

   a. Créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champ	Description
Nom de classe	Nom de la classe du modèle de détection. Collez la valeur que vous avez copiée du champ de la classe dans le modèle de détection.
Éditeur	Éditeur du produit (par exemple, Oracle).
Produit	Nom du produit (par exemple, MySQL).

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

   Lorsque la détection est exécutée, les enregistrements pour le produit logiciel relatifs au modèle de détection personnalisé sont utilisés par Gestion des actifs logiciels.

   Aucune autre configuration n'est nécessaire à moins que vous ne sachiez que le produit logiciel se compose d'une édition qui n'a pas été détectée automatiquement.

Que faire ensuite

Si le produit logiciel comprend une édition qui n'a pas été détectée, Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique de sorte que le logiciel puisse être rapproché avec succès.

Passer au Module d'extension Software Asset Management Foundation

Commencez à utiliser le Module d'extension Software Asset Management Foundation pour optimiser la gestion des installations de logiciels dans votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir Configurer Module d'extension Software Asset Management Foundation, poursuivez avec les étapes ci-dessous afin d'effectuer la configuration de base.

Procédure

1. Créez un modèle logiciel pour les logiciels courants, tels que Microsoft Office 2013.
2. Créez une autorisation de base Par utilisateur ou Par appareil pour le logiciel.
3. Après la détection d'une installation de logiciel, exécutez le rapprochement des autorisations logiciels détenus par rapport au logiciel installé, en ce qui concerne la détection et les autorisations d'utilisation du logiciel.
4. Affichez les résultats du rapprochement qui montrent l'état de conformité de vos produits logiciels.

Que faire ensuite

En fonction de l'état de conformité de vos installations de logiciels, vous pouvez choisir d'optimiser davantage votre environnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Une fois la configuration des modules d'extension Module d'extension Software Asset Management Foundation et Software Asset Workspace terminée, vous devez configurer Software Asset Workspace.

Si vous avez plusieurs autorisations, vous pouvez les importer en une seule fois à l'aide d'un modèle de feuille de calcul Microsoft Excel.

Si des modèles logiciels n'ont pas été créés automatiquement, vous devez les créer manuellement. Pour en savoir plus sur la création de modèles logiciels, consultez la rubrique Créer un modèle logiciel Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail.

Créer une autorisation Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Créez des autorisations dans Software Asset Workspace pour saisir les détails de votre licence et allouer les droits logiciels achetés aux utilisateurs ou aux appareils.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin or sam_user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces instructions concernent l'utilisation du formulaire standard permettant de créer des autorisations d'utilisation du logiciel un par un. Si une feuille de calcul contient déjà des détails de l'autorisation logicielle, vous pouvez également les importer à l'aide de la fonctionnalité d'importation en bloc.

Lorsque vous commencez à créer l'autorisation, elle se trouve à l'état de la conception. Une fois que vous avez publié l'autorisation, l'état devient En cours d'utilisation et l'autorisation peut être incluse dans le processus de rapprochement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir la boîte de dialogue Créer une autorisation.
3. Sélectionnez **Renseigner les détails dans un formulaire standard**, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Sur la page Créer une autorisation logicielle, renseignez les champs.
   Pour obtenir une description détaillée des champs, consultez la rubrique Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

Créer un modèle logiciel Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Créez un modèle logiciel dans Software Asset Workspace afin d'ajouter les détails du produit qui sont utilisés pour connecter les droits logiciels achetés aux installations de logiciels découvertes sur votre système.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user, sam_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace**.
2. Cliquez sur la vue **Opérations de licence** sur la barre située à gauche.
3. Sous **Gestion des licences**, cliquez sur **Modèles logiciels**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système *glide.cmdb_model.display_name.shorten* contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie. **Remarque :** l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	◦ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ◦ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ◦ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ◦ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ◦ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ◦ commence par ◦ est ◦ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel. Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ◦ commence par ◦ est ◦ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Catalogue de produits	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Catalogue de services si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

Remarque : Si vous avez ajouté une carte de détection aux détails de votre produit, des suites prédéfinies sont utilisées et des composants de suite sont créés automatiquement pour le parent de suite connu.

6. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Catalogue de produits sont publiées.
7. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.

8. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée ▪ Modérée ▪ Faible ▪ Aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation ▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Configurer la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Configurez Module d'extension Software Asset Management Foundation si vous préférez continuer à utiliser la version classique.

Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Les autorisations d'utilisation du logiciel vous permettent de définir les détails de licence qui correspondent aux modèles logiciels.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations d'utilisation du logiciel sont stockés dans la table Autorisations d'utilisation du logiciel [alm_license].

Remarque : les autorisations sont affectées au Créer un modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique, qui est différent des modèles de détection de logiciels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de l'autorisation logicielle

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom généré automatiquement en fonction de la balise d'actif et du modèle.
Balise d'actif	Spécifiez le numéro de série et le code barre pour le suivi de l'actif.
Modèle logiciel	Sélectionnez le modèle logiciel pour correspondre à l'autorisation.
Type de licence	Spécifiez le type de licence. Que les droits accordent un accès complet au logiciel ou qu'ils soient mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel. ◦ Complet : les droits accordent un accès complet au logiciel. ◦ Mise à niveau : les droits sont mis à niveau à partir d'une version précédente du logiciel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque la mise à niveau est sélectionnée, la liste connexe des autorisations mises à niveau est affichée, ce qui permet de spécifier les autorisations que vous mettez à niveau. Ce champ passe en lecture seule une fois le formulaire envoyé.
Durée de la licence	Durée de la validité de la licence. La valeur par défaut est définie sur Perpétuelle. ◦ Perpétuelle : la durée est continue. ◦ Abonnement : la durée désigne une période déterminée. Dates de durée : ▪ Date de début : requise. ▪ Date de fin : si aucune date n'est spécifiée, l'abonnement n'expire pas. L'état est automatiquement défini sur En cours d'utilisation lorsque la date actuelle se situe entre les dates de début et de fin. L'état est automatiquement défini sur Hors service lorsque la date actuelle est postérieure à la date de fin et que les droits actifs sont de 0. L'état est automatiquement défini sur Sur commande lorsque la date de début est une date dans le futur et que les droits actifs sont de 0.
Groupe de mesures	Sélectionnez le groupe de mesures du logiciel. Chaque groupe de mesure dispose d'un ensemble de métriques de licence propres à l'éditeur. ◦ Commun ◦ Ajouter une mesure de licence personnalisée
Métrique de licence	Sélectionnez la métrique de licence du groupe de licences par laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Pointez vers l'icône du champ de référence pour afficher le calcul de licence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Commun : ▪ Par appareil : autorise un appareil pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par appareil nommé : autorise un appareil spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur nommé : autorise un utilisateur spécifique pour un certain nombre d'installations de logiciel. ▪ Par utilisateur : autorise un utilisateur pour un certain nombre d'installations de logiciel. ◦ Personnalisé : Métriques de licence personnalisées configurées, le cas échéant.
Type d'accord	Sélectionnez le type d'accord. ◦ Générique ◦ Accord de niveau d'entreprise (ELA)
Droits acquis	Précisez le nombre de droits que vous achetez. Le nombre de droits achetés pour la nouvelle autorisation est fixé dans le champ **Droits actifs**.
Droits actifs	[Lecture seule] Indique le nombre d'autorisations à accorder pour cette licence. **Remarque :** si un contrat d'entreprise est joint à la licence, le champ **Droits actifs** n'est pas affiché.
Allocations disponibles	[Lecture seule] Indique le nombre d'allocations d'utilisateur ou d'appareil qui n'ont pas été créées pour une autorisation. Allocations disponibles = (nombre de droits actifs) - (somme de toutes les quantités d'allocation)
Général	
Numéro de série	Numéro unique attribué pour identification de l'actif.
Propriété de	Utilisateur ou département ayant la propriété financière de l'actif. Peut être différent du gestionnaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État actuel de l'actif. Les valeurs incluent Sur commande, En stock, En transit, En cours d'utilisation, Consommé, En cours de maintenance, Hors service et Manquant. Si l'état est Hors service, le champ **Droits actifs** est égal à 0.
Sous-état	Plus de détails sur l'étape de la licence de logiciel. Les paramètres de sous-état disponibles dépendent de l'**État** sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Hors service**, les options de sous-état disponibles sont **Détruite**, **Vendue**, **Donnée** et **Crédit fournisseur**.
Société	Société à laquelle cet actif appartient.
Emplacement	Lieu où la licence est utilisée. Par exemple, un site, un pays ou une région spécifique.
Département	Département de la personne **affectée à** cette licence de logiciel.
Financier	
Coût	Coût du logiciel. **Remarque :** nécessaire pour calculer le coût total et les économies dans le Tableau de bord Software Asset Management Foundation.
Autorisations mises à niveau	
Autorisation d'origine	Autorisation depuis laquelle les droits sont mis à niveau. Plusieurs autorisations de mise à niveau sont prises en charge. Vous pouvez mettre à niveau les droits précédemment détenus pour une version particulière du logiciel vers une version plus récente (par exemple, Office Professionnel Plus 2013 à Office Professionnel Plus 2016). **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le type de licence est mis à niveau. Les droits issus des autorisations depuis lesquelles vous mettez à niveau sont désactivés lorsque vous mettez à niveau parce qu'ils sont transférés vers la nouvelle autorisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre de droits	Nombre de droits à mettre à niveau.

La liste connexe des contrats contient des détails sur le contrat.

La liste connexe des allocations d'utilisateur ou d'appareil contient des allocations d'autorisation.

Remarque : cette liste connexe ne s'affiche que lorsque le champ **Métrique de licence** est défini sur Par utilisateur ou Par appareil.

La liste connexe des activités contient des notes de travail pour l'actif.

2. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement d'autorisations logicielles dans la liste des droits d'utilisation du logiciel.

   a. Pour définir les autorisations de mise à niveau et de passage à une version antérieure, dans la liste connexe Versions antérieures/Mises à niveau, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les modèles logiciels pour lesquels vous avez des droits de mise à niveau ou de passage à la version antérieure (voir la table des descriptions de champ).
   Cela vous permet de définir une autorisation pour des versions de logiciel antérieures ou futures (par exemple, l'achat des droits Office Professionnel Plus 2016 vous donne également droit à Office Professionnel Plus 2013).

   Formulaire des versions antérieures/mises à niveau

Champ	Description
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle à laquelle la mise à niveau/version antérieure est associée.
Modèle logiciel	Modèle logiciel de l'autorisation.
Ordre	Ordre de la mise à niveau/version antérieure.
Date de début	Date de début de la mise à niveau/ version antérieure.
Date de fin	Date de fin de la mise à niveau/version antérieure.

   b. Pour configurer les détails de suivi des coûts, configurez les lignes de dépense.

   c. Pour gérer les clés de licence, dans la liste connexe des clés de licence, créez un nouvel enregistrement pour spécifier les clés de licence allouées aux autorisations (voir la table des descriptions de champ).

   Formulaire de clé de licence

Champ	Description
Est alloué	Case à cocher indiquant que la clé de licence a été allouée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Clé de licence	Valeur de la clé de licence. Doit être unique par autorisation.
Autorisation logicielle	Autorisation logicielle associée à la clé de licence.

Créer une allocation d'autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Une allocation d'utilisateur ou d'appareil peut être ajoutée à une autorisation logicielle pour spécifier un utilisateur ou un appareil auquel les droits ont été alloués.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les allocations d'utilisateur sont stockées dans la table Allocations d'utilisateur [alm_entitlement_user]. Les allocations d'appareil sont stockées dans la table Allocations d'appareil [alm_entitlement_asset].

Remarque : le total de toutes les quantités d'allocation ne peut excéder le nombre total de droits pour l'autorisation.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Actif Logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** et ouvrez l'enregistrement du droit d'utilisation du logiciel auquel ajouter l'allocation.
2. Cliquez sur la liste connexe des allocations applicables (**Allocations d'utilisateur** ou **Allocations d'appareil**) pour configurer (voir la table des descriptions de champ).

   Remarque : la liste connexe des allocations qui est affichée se rapporte à la métrique de licence que vous avez choisie. Une seule liste connexe d'allocations est affichée.

Allocations

Champ	Description
Allocations d'utilisateur	
Affectés à	L'utilisateur à qui la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité des droits alloués à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs droits entrent en jeu dans le cas où de nombreux droits sont nécessaires pour autoriser entièrement un appareil ou un utilisateur, comme avec l'option Par cœur.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.
Allocations d'appareil	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affectés à	L'appareil auquel la licence est attribuée.
Modèle logiciel	Défini automatiquement en fonction du modèle logiciel des autorisations.
Quantité	Quantité de licences allouées à cet utilisateur. La valeur par défaut est 1. Plusieurs licences entrent en jeu dans le cas où les licences sont allouées par cœur et plusieurs droits de cœur sont nécessaires.
Clé de licence	Clé de licence du logiciel.

Créer un modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Les modèles logiciels sont utilisés pour relier les droits logiciels achetés aux installations de logiciels détectées. En outre, les modèles logiciels peuvent être utilisés pour gérer les suites de logiciels, ainsi que pour publier des logiciels à Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez les logiciels disponibles et reliez les installations de logiciels (logiciels utilisés) aux autorisations (logiciels acquis) à l'aide de modèles logiciels. Créez des modèles logiciels pour tous les logiciels à surveiller.

Remarque : les utilisateurs disposant du rôle model_manager peuvent naviguer vers **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles logiciels**, mais ne peuvent pas administrer tous les aspects des modèles logiciels.

Les suites prédéfinies permettent que les composants de la suite soient créés automatiquement pour les modèles logiciels parents de suite connus. Les cartes Détection indiquent si une suite est définie pour le produit.

Vous pouvez également suivre une phase de cycle de vie du modèle logiciel avec Gestion des portefeuilles technologiques.

Procédure
1. Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de modèle logiciel

Champ	Description
Nom d'affichage	[Lecture seule] Nom du modèle. La propriété système *glide.cmdb_model.display_name.shorten* contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés. Les administrateurs système peuvent configurer cette propriété. Le format par défaut est l'éditeur, le produit, la version et l'édition.
Éditeur	Éditeur du logiciel. Vous pouvez utiliser la liste de recherche fournie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : l'éditeur est une référence à l'entreprise [core_company]. Seules les entreprises que vous utilisez en interne s'affichent. Si l'éditeur et le produit n'existent pas, vous pouvez Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation.
Produit	Nom du produit logiciel. La même liste de recherche est fournie sur le formulaire des modèles de détection de logiciels. **Remarque :** si la relation entre l'éditeur de logiciels [samp_sw_publisher] et l'entreprise [core_company] n'est pas correcte, les produits de cet éditeur ne seront pas affichés.
Classification du produit	La classification UNSPSC officielle du produit.
Type de produit	◦ Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). ◦ Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. ◦ Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. ◦ Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. ◦ Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. ◦ Inconnu : non détecté.
Général	
Brève description	Une description courte du modèle.
Coût	Le coût d'une seule unité du logiciel.
Version suivante	Renvoi vers un autre modèle logiciel du même fabricant qui représente la prochaine version du produit.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état actuel du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Certifié	Case indiquant que le modèle logiciel a été approuvé pour être utilisé.
Mappage de la détection	
Condition de la version	Qualificateur de condition du champ **Version**. ◦ commence par ◦ est ◦ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Version	Version du produit logiciel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Requise si la valeur de la condition de la version est **commence par** ou **est**.
Condition de modification	Qualificateur de condition du champ **Édition**. ◦ commence par ◦ est ◦ est quelconque Par défaut, le champ est défini sur **est quelconque**.
Édition	Édition du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Requise si la valeur de la condition de l'édition est **commence par** ou **est**.
Plateforme	Plateforme du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--** pour Windows, Mac, Unix.
Langue	Langue du produit logiciel à utiliser lors de la recherche du modèle de détection normalisé, qui est renseigné une fois qu'il a été normalisé ou ajouté manuellement. Par défaut, le champ est défini sur **--Quelconque--**.
Condition d'installation de logiciels	Seules les installations de logiciels qui répondent à cette condition de carte de détection de logiciels sont comptées lors du rapprochement. Si nécessaire, spécifiez un sous-ensemble d'installations de logiciels qui doivent être comptés lors du rapprochement.
Catalogue de produits	
Élément de catalogue	Les informations sur le modèle telles qu'elles figurent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.
Description	La description du modèle logiciel telle qu'elle figure dans le catalogue de produits.
Image	Une image du logo du logiciel peut être ajoutée. Ce logo apparaît dans Catalogue de services si le modèle logiciel est publié.

Les listes connexes des Composants de suite et des Parents de suite comprennent la configuration parente et enfant.

2. Pour publier le modèle logiciel dans le catalogue de produits, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de logiciels** et sélectionnez une catégorie pour le modèle logiciel.
   Les valeurs définies dans la liste connexe Catalogue de produits sont publiées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour afficher la liste des modèles de détection qui correspondent à l'éditeur de logiciels et aux champs du produit du modèle logiciel, sous **Liens connexes**, cliquez sur **Afficher les modèles de détection correspondants**.
   La liste des modèles de détection est ouverte dans un nouvel onglet de navigateur pour référence.
4. Pour effectuer une configuration supplémentaire, sélectionnez le nouvel enregistrement de modèle logiciel dans la liste des modèles logiciels.

   a. Dans la liste connexe des cycles de vie des modèles logiciels, créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire du cycle de vie de modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	[Lecture seule] Nom du modèle logiciel.
Type de cycle de vie	▪ Interne ▪ Éditeur
Phase de cycle de vie	▪ Version préliminaire ▪ Disponibilité générale Date à laquelle le logiciel est devenu disponible sur le marché. ▪ Mise à niveau S'affiche seulement lorsque le champ **Type de cycle de vie** est défini sur Interne. ▪ Fin de vie Date à laquelle le logiciel n'est plus pris en charge par l'éditeur. ▪ Fin de support ▪ Fin de support étendu
Source	[Lecture seule] Interne (pour les nouveaux enregistrements créés manuellement), ou ServiceNow (lorsqu'il est créé automatiquement).
Description	Description du cycle de vie du modèle logiciel.
Date de démarrage de la phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie démarre.
Date de fin de phase	Date à laquelle la phase du cycle de vie se termine.
Risque	▪ Très élevé ▪ Élevée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Modérée ▪ Faible ▪ Aucun

b. Créer une autorisation Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.

c. Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique.
Les derniers résultats du modèle logiciel sont affichés dans la liste connexe des résultats du modèle logiciel.

d. Dans la liste connexe des attributs de mesures, cliquez sur un attribut de mesure pour définir le champ de la valeur d'attribut (voir la table des descriptions de champ).
La liste connexe des attributs de mesures contient les valeurs de mesures définies dans Autorisations d'utilisation du logiciel et est utilisée pour le rapprochement (groupe de mesures, métrique de licence et combinaison de modèles logiciels).

Formulaire d'attributs de mesures

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé aux attributs de mesures.
Groupe de mesures	Regroupement pour la métrique logicielle (commune).
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement (par utilisateur, par appareil, par exemple).
Description	Description du type d'attribut qui s'appuie sur la valeur métrique de licence.
Attribut	Type d'attribut pour le rapprochement de la métrique de licence des autorisations. ▪ Nombre maximum d'environnements de système d'exploitation actifs par serveur ▪ Nombre maximum d'installations par environnement de système d'exploitation ▪ Nombre maximum d'installations par droit : pour les options Par utilisateur, Par appareil, Par utilisateur nommé et Par appareil désigné. ▪ Nombre maximum de processeurs par droit ▪ Nombre minimum d'utilisateurs par processeur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Nombre minimum de cœurs par processeur ▪ Nombre minimum de cœurs par serveur
Valeur d'attribut	Valeur de l'attribut (nombre entier).
La valeur de l'attribut est illimitée	Case permettant de définir l'attribut comme illimité.

e. Créez un élément de catalogue fournisseur.

Normaliser manuellement un modèle de détection de logiciels SAM Foundation au format classique

Vous pouvez modifier un modèle de détection de logiciels pour normaliser manuellement le logiciel détecté sur le formulaire des modèles de détection de logiciels afin qu'il puisse être rapproché.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si les informations automatiquement ajoutées au modèle de détection de logiciels sont incomplètes, vous pouvez ajouter les champs manquants afin de normaliser manuellement le modèle de détection de logiciels.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Détection** > **Modèles de détection** et ouvrez un enregistrement de modèle de détection.
2. Renseignez les champs **Éditeur**, **Produit** et **Version**, le cas échéant.
3. Cliquez sur **Normaliser**.
   L'état de normalisation est réglé sur la normalisation manuelle.

Remplacer manuellement la valeur d'édition SAM Foundation au format classique

Lorsque l'édition d'une installation de logiciel n'est pas automatiquement détectée, vous pouvez saisir la valeur correcte (si elle est connue) dans le formulaire d'installation de logiciel afin que le logiciel puisse faire partie du processus de rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour que le rapprochement s'exécute correctement, les champs Éditeur, Produit, Version et Édition du logiciel doivent être renseignés. Lorsque l'édition n'est pas détectée automatiquement (la valeur Édition n'est pas incluse dans le champ **Nom d'affichage**) mais que vous connaissez l'édition, vous pouvez saisir manuellement la valeur correcte (`Entreprise`, par exemple).

Une fois que la valeur de l'édition est définie, le modèle de détection de l'installation de logiciel est automatiquement réinitialisé. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : les produits logiciels ne comprennent pas tous une édition. Parmi les produits logiciels qui comprennent une édition, les valeurs d'édition ne sont pas toutes automatiquement détectables.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Détection** > **Installations de logiciel** et ouvrez l'enregistrement d'installation de logiciel dont vous devez définir la valeur de l'édition.
2. Renseignez le champ **Remplacement d'édition**, le cas échéant.

   Remarque : le champ **Remplacement d'édition** est un champ de forme libre (pas de liste de recherche) ; par conséquent, puisque ce champ est utilisé comme une clé, la valeur saisie doit être exacte.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'installation du logiciel est associée à différents modèles de détection contenant la valeur de l'édition sous la clé principale. Si le modèle de détection approprié n'existe pas, un nouveau modèle est créé.

Utiliser l'espace de travail de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez Software Asset Workspace, l'interface utilisateur intuitive et simplifiée de l'application de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Les vues de Module d'extension Software Asset Management Foundation vous permettent de créer des autorisations et des modèles logiciels, d'exécuter et d'examiner les résultats de rapprochement, de consulter vos actifs logiciels et d'accéder à l'analyse via des tableaux de bord.

Software Asset Workspace contient les vues suivantes :

- Vue d'ensemble des actifs logiciels : page de destination de Software Asset Workspace. Vous pouvez créer des autorisations, exécuter le rapprochement, afficher les mesures clés et obtenir des notifications et des alertes urgentes concernant vos actifs logiciels.
- Utilisation de la licence : vous pouvez afficher l'état de conformité de tous vos éditeurs, examiner les résultats du rapprochement et afficher et exécuter des rapports.
- Opérations de licence : répertorie l'ensemble des autorisations, des modèles logiciels, des erreurs d'autorisation d'importation et des modèles de détection.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels pour Module d'extension Software Asset Management Foundation

Améliorez votre expérience de Module d'extension Software Asset Management Foundation à l'aide du tableau de bord moderne et convivial de vue d'ensemble des actifs logiciels. La vue d'ensemble des actifs logiciels est un environnement simplifié et intuitif qui vous aide à utiliser l'application plus efficacement en réduisant la complexité.

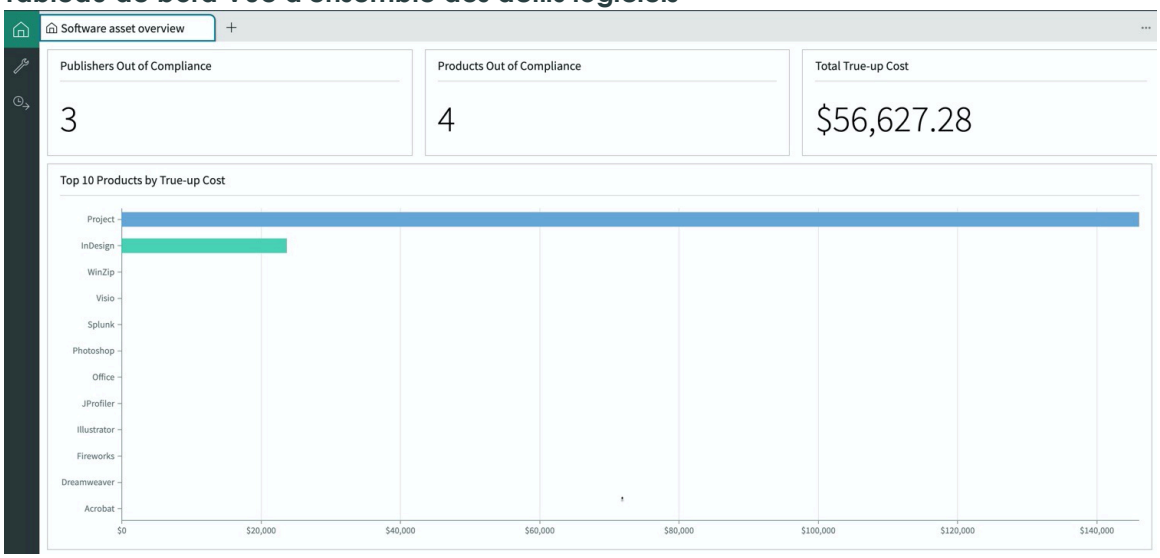
Utilisez la vue d'ensemble des actifs logiciels pour :

- en savoir plus sur les mesures clés telles que les tendances de conformité et les coûts réels ;
- exécuter des tâches courantes telles que l'exécution du rapprochement ou la création d'autorisation.

Cliquez sur n'importe quel widget pour afficher des informations détaillées. Tous les widgets sont mis à jour chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble des actifs logiciels



Rapport	Source	Description
Éditeurs non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Produits non conformes	Résultats du produit [samp_product_result]	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité. Cliquez sur le rapport pour afficher les résultats dans la vue Utilisation de la licence.
Coût réel total	Résultats du produit [samp_product_result]	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations pour les droits par éditeur.

Vue Utilisation de la licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

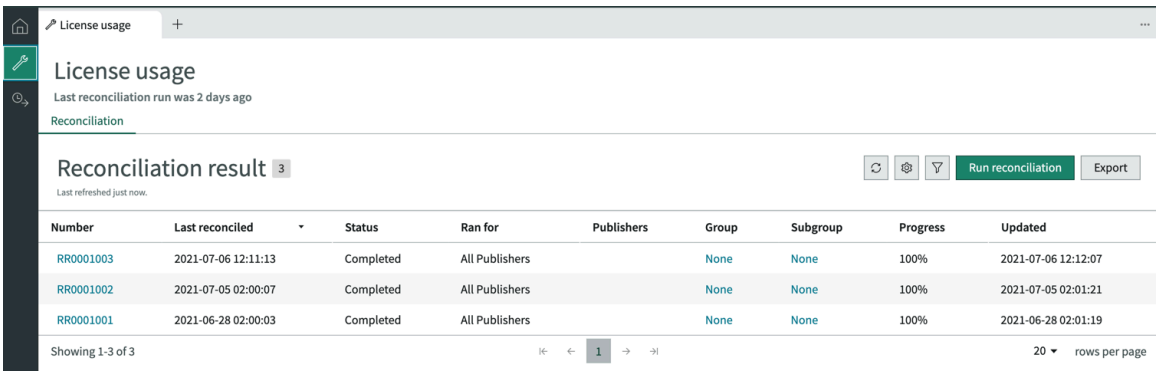
Utilisez la vue Utilisation de la licence comme un plan unique afin de comprendre la position de licence de tous les produits logiciels, corriger la non-conformité et afficher les résultats de rapprochement.

La vue Utilisation de la licence permet à vos organisations de consulter les tendances d'utilisation des licences et de prévoir les besoins de votre organisation en analysant la tendance du nombre de licences requises par rapport au nombre de licences achetées. Restez en conformité en achetant des droits supplémentaires avant que la consommation de logiciels ne dépasse le nombre de droits acquis.

Pour afficher la vue Utilisation de la licence, accédez à **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Utilisation de la licence**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la licence



Utilisez la vue Utilisation de la licence pour :

- filtrer par domaine et par état de conformité ;
- trier par coût réel, montant des excédents de licence et économies potentielles ;
- exécuter le rapprochement et afficher ses résultats ;
- être informé de la dernière opération de rapprochement ;
- afficher et exporter des rapports.

Exécuter le rapprochement de logiciel de Module d'extension Software Asset Management Foundation dans l'espace de travail

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans l'environnement Software Asset Workspace sur demande.

Avant de commencer

Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations d'utilisation du logiciel ou d'installations de logiciels. Le regroupement et le sous-regroupement sont pris en charge afin de pouvoir affiner les résultats de conformité.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Rôle requis : sam_user ou sam_admin

Procédure

1. Accédez à la boîte de dialogue Exécuter le rapprochement de l'une des deux façons suivantes :
   - **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Exécuter le rapprochement**
   - **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Console de licence** > **Exécuter le rapprochement**
2. Sélectionnez l'éditeur particulier pour lequel la conformité doit être calculée. Vous pouvez également sélectionner tous les éditeurs.
3. Pour affiner davantage les résultats, sélectionnez un groupe ou un sous-groupe. Les valeurs de groupe et de sous-groupes disponibles comprennent Aucun, Pays, Département, Société, Région et Centre de coûts.
4. Sélectionnez **Exécuter le rapprochement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps. Une fois le rapprochement terminé, les résultats du rapprochement sont affichés dans l'onglet **Rapprochement**.

Résultats de rapprochement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique généré au cours du processus de rapprochement.
Dernier rapprochement	Date de la dernière exécution de rapprochement.
États	État du rapprochement. ◦ Terminé ◦ En cours ◦ Échoué
Exécution pour	Tous les éditeurs, ou des éditeurs spécifiques.
Éditeurs	S'affiche uniquement si vous avez spécifié des éditeurs sur lesquels exécuter le rapprochement.
Groupe	Groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Sous-groupe	Sous-groupe spécifié sur lequel exécuter le rapprochement. Les valeurs comprennent **Aucun**, **Pays**, **Département**, **Société**, **Région** et **Centre de coûts**.
Progression	Pourcentage terminé et barre de progression pour l'opération de rapprochement.
Résumé de l'avancement	Étape spécifique du processus de rapprochement. **Remarque :** Cette colonne de liste n'est pas affichée par défaut. Vous pouvez personnaliser les paramètres de colonne de votre liste pour l'ajouter, si vous le souhaitez.
Mises à jour	Date et heure auxquelles le processus de rapprochement particulier s'est terminé.

Vue Opération de licence de Module d'extension Software Asset Management Foundation

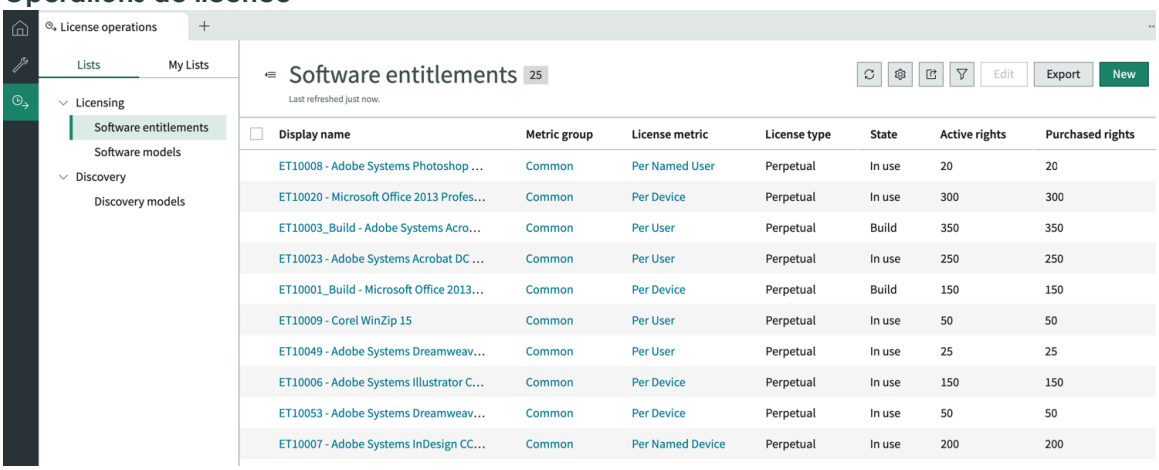
Utilisez la vue Opérations de licence dans Software Asset Workspace pour afficher l'ensemble de vos licences et modèles de détection gérés par l'application Module d'extension Software Asset Management Foundation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez tous les détails relatifs aux autorisations et aux modèles logiciels dans la vue Opérations de licence. Vous pouvez également créer, modifier et supprimer des autorisations et des modèles logiciels.

Pour afficher la vue Opérations de licence, accédez à **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Opérations de licence**.

Opérations de licence



La vue Opérations de licence vous permet également d'afficher :

- tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie ;
- les serveurs des licences d'ingénierie ;
- les modèles de détection ;
- la consommation de licence.

Afficher les modèles de détection dans l'espace de travail

Affichez une liste de tous les logiciels détectés pour vos applications d'ingénierie dans Software Asset Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin ou sam_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Software Asset Workspace** > **Opérations de licence**.
2. Cliquez sur **Licence d'ingénierie détectée** dans la vue de liste Détection.
3. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement pour afficher des détails supplémentaires. Cliquez sur un enregistrement pour accéder à l'affichage classique de la page Société.

Utiliser la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation

Utilisez la version classique de Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Tableau de bord Software Asset Management Foundation

Consultez les graphiques sur la conformité et la tendance des coûts réels sur le tableau de bord Software Asset Management Foundation.

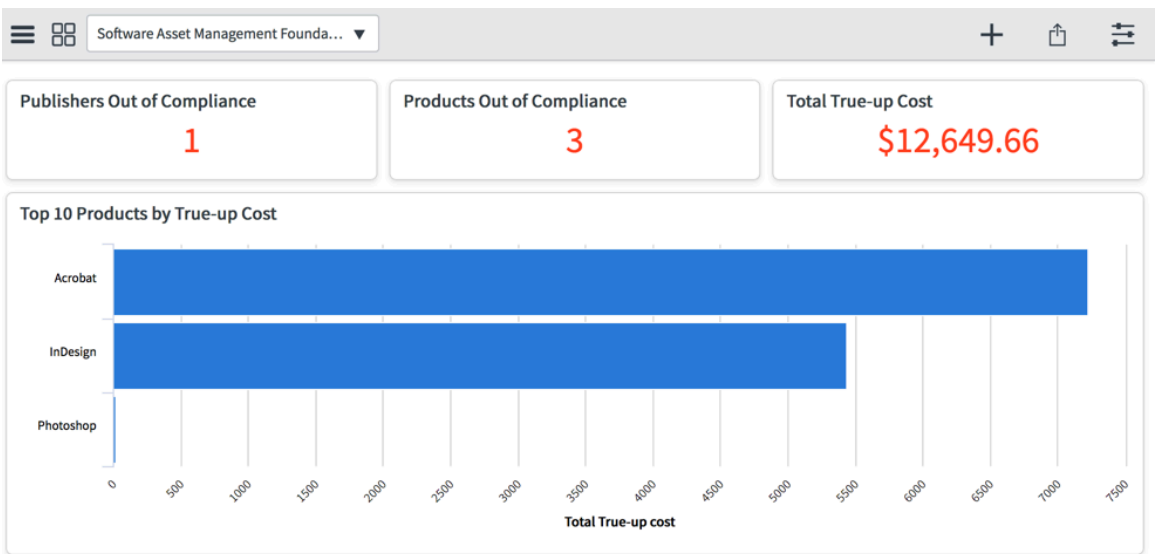
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le tableau de bord Gestion des actifs logiciels - Foundation n'est plus disponible pour les nouveaux utilisateurs de Yokohama qui ont activé le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) ou qui ont effectué une mise à niveau vers Yokohama sans activer le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) antérieur à Yokohama. Si vous avez activé le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) antérieur à Yokohama, mais que vous n'avez pas encore activé le module d'extension Espace de travail (com.sn_sam_workspace), vous avez accès à ce tableau de bord. Si vous avez activé le module d'extension Espace de travail (avant ou après la mise à niveau vers Yokohama), vous ne pouvez pas accéder à ce tableau de bord à partir du menu de navigation **Actifs logiciels** de votre instance. Vous pouvez toutefois accéder à ce tableau de bord à partir du menu de navigation **Tableaux de bord**.

Le tableau de bord Software Asset Management Foundation est accessible en accédant à **Actif logiciel** > **Vue d'ensemble**. Cliquez sur un élément dans un rapport pour afficher plus d'informations ou ajouter et déplacer des widgets au besoin.

Les résultats sont mis à jour quotidiennement, ou chaque fois qu'un nouveau résultat de rapprochement est disponible, et peuvent être actualisés en cliquant sur l'icône **Actualiser** pour chaque résultat. Vous pouvez également enregistrer les graphiques aux formats PNG ou JPG.

Les données de la vue d'ensemble sont issues de la table Résultat du produit [samp_product_result].



Rapport	Description
Éditeurs non conformes	Nombre d'éditeurs qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Produits non conformes	Nombre de produits qui ont au moins un modèle logiciel hors conformité.
Coût réel total	Coût pour atteindre la conformité en fonction des prix moyens des autorisations.
Top 10 des produits par coût réel	Top 10 des produits représentés dans un graphique par ordre de coût réel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter le rapprochement de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Le rapprochement est exécuté en tant que tâche planifiée (par défaut, de manière hebdomadaire), mais vous pouvez également l'exécuter manuellement pour rapprocher les produits logiciels dans votre environnement sur demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rapprochement est exécuté pour les produits qui disposent d'autorisations.

Lorsque vous exécutez le rapprochement manuellement, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine. Pour des résultats plus rapides, réduisez la portée en sélectionnant des éditeurs spécifiques.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Exécuter le rapprochement** et sélectionnez un éditeur dont vous voulez évaluer la conformité, ou sélectionnez tous les éditeurs.
2. Cliquez sur **Continuer**.
   Le processus de rapprochement peut prendre beaucoup de temps.
   La liste des résultats du rapprochement s'affiche.

Afficher les résultats du modèle logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation au format classique

Affichez les informations de conformité pour les résultats des modèles logiciels de la liste des résultats du produit après l'exécution du rapprochement.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher les listes connexes des résultats des métriques de licence, des options de rattrapage et des installations sans licence pour un résultat de modèle logiciel depuis un enregistrement de résultat de produit.

Par exemple, si l'état d'un résultat de produit montre qu'il n'est pas conforme, vous pouvez analyser le résultat du produit pour afficher les détails du modèle logiciel, tels que le nombre d'installations sans licence et le coût réel pour devenir conforme. En outre, vous pouvez analyser le résultat du modèle logiciel pour afficher le résultat de métrique de licence, qui est basé sur les autorisations du produit.

Les informations sur le résultat de métrique de licence comprennent les droits acquis et les droits utilisés, ainsi que la ventilation de l'allocation de licence afin que vous puissiez déterminer vos options pour devenir conforme. La liste connexe des options de rattrapage indique le nombre de droits nécessaires et calcule le coût de ces droits, en fonction de la métrique de licence.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Rapprochement** > **Résultats de produit** et ouvrez un enregistrement pour afficher les détails des résultats du produit.
2. Dans la liste connexe des résultats de modèles logiciels, ouvrez un enregistrement pour afficher les détails (voir la table des descriptions de champ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de résultats du modèle logiciel

Champ	Description
Modèle logiciel	Modèle logiciel associé au produit. Analysez le modèle logiciel pour voir le résultat du modèle logiciel.
Résultat du produit	Nombre de résultats de produit unique générés au cours du processus de rapprochement.
Dernier	Indique si ce résultat de modèle logiciel provient de la dernière exécution de rapprochement.
Statut	États du modèle logiciel. ◦ Conforme ◦ Non conforme
Type d'accord	Commun : Générique, Contrat de licence d'entreprise (ELA) **Remarque :** si le type d'accord est un accord de niveau d'entreprise, l'**état** est conforme même s'il existe des installations sans licence.
Installations sans licence	Nombre d'installations de logiciels sans licence qui ne sont couvertes par aucune autorisation.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis (droits requis * prix moyen par droit issu des autorisations). Le coût le plus bas des options de rattrapage des droits d'achat.
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits non utilisés. La somme du montant des excédents de licence issu des coûts de la valeur réelle.
Résultats de métrique de licence	
Métrique de licence	Métrique de licence par laquelle la licence logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
Résultat de modèle logiciel	Modèle logiciel auquel le résultat est associé.
Droits acquis	Somme de tous les droits actifs provenant des autorisations qui partagent une métrique de licence.
Droits utilisés	Somme des droits utilisés au cours du rapprochement (alloués + non alloués et installés).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Droits inutilisés	Somme des droits non utilisés au cours du rapprochement (droits acquis - droits utilisés).
Montant des excédents de licence	Coût estimé des droits inutilisés.
Allocations correctes	
Alloué en cours d'utilisation	Droits qui sont alloués et utilisés pour autoriser les installations.
Non alloué en cours d'utilisation	Nombre de droits qui sont utilisés pour autoriser les installations, mais qui ne sont pas alloués. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, deux options de rattrapage (Créer des allocations et Supprimer les installations non allouées) sont automatiquement créées pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition, à l'exception de l'utilisateur CAL et de l'appareil CAL.
Alloué hors utilisation	Droits qui sont alloués mais qui ne sont pas utilisés pour autoriser une quelconque installation. **Remarque :** le champ **Alloué hors utilisation** reflète les droits qui sont perdus car l'utilisateur ou l'appareil, pour lequel ces droits ont été alloués, n'a pas installé le logiciel. Lorsque cette valeur est supérieure à 0, l'option de rattrapage Supprimer les allocations est automatiquement créée pour chaque métrique de licence unique dans le modèle logiciel qui répond à cette condition.
Non alloué	Nombre de droits qui n'ont pas été alloués (droits acquis - alloués, qu'ils soient installés ou non).
Allocations nécessaires	Nombre d'allocations nécessaires à la conformité. Utilisé uniquement pour les métriques de licence Par utilisateur nommé et Par appareil nommé.
Options de rattrapage	
Action de rattrapage	Mesures à prendre pour la conformité des droits d'achat.
Incidence sur la conformité	Indique si la conformité est affectée par l'option de rattrapage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Métrique de licence	Métrique de licence spécifique du résultat de modèle logiciel.
Résultat de modèle logiciel	Résultat de modèle logiciel spécifique relatif à l'option de rattrapage.
Statut	État de l'option de rattrapage. ◦ Nouveau (bleu) ◦ Terminé (vert) ◦ Nul (rouge) ◦ En cours (jaune) L'état En cours indique que des candidats à la suppression ont été créés pour les installations.
Droits nécessaires	**Droits d'achat** affiche Droits nécessaires.
Droits exploitables	Total des droits touchés par l'action.
Coût réel	Coût estimé du rattrapage de la non-conformité sur la base du nombre minimal de droits requis.

La liste connexe des installations sans licence contient les installations de logiciel qui ne disposent d'aucune licence.

Administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Les tâches d'administration du Module d'extension Software Asset Management Foundation comprennent l'ajout d'enregistrements de produits personnalisés, la création de métriques de licence personnalisées et la configuration des propriétés. Vous pouvez également actualiser les définitions de processeur et migrer les installations de logiciels.

Le rôle sam_admin est nécessaire pour configurer les tâches administratives. Toutefois, le rôle sam_user permet d'afficher et de lire les configurations.

Ajouter un produit logiciel personnalisé Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter un produit personnalisé si le produit logiciel n'existe pas dans la bibliothèque de logiciels. Les produits personnalisés vous permettent de normaliser et de comptabiliser les logiciels développés en interne, ou les logiciels qui ne font pas encore partie de la bibliothèque de logiciels.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La combinaison produit et éditeur est utilisée lors de la normalisation du modèle de détection. Si le produit personnalisé existe déjà, un message s'affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Administration** > **Produits logiciels personnalisés** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de produit logiciel personnalisé

Champ	Description
Éditeur	Éditeur du produit logiciel personnalisé. S'il n'existe pas, vous pouvez en créer un nouveau sur la liste de recherche des sociétés du champ Éditeur.
Produit	Nom du produit logiciel personnalisé.
Type de produit	Type de produit du produit logiciel personnalisé. • Enfant : sous-composant du logiciel principal (ne peut faire l'objet d'une licence). • Pilote : produit logiciel qui contrôle un appareil. • Assujetti à la licence : produit logiciel fourni sous licence. • Non assujetti à la licence : produit logiciel fourni sans licence. • Correctif : produit logiciel conçu pour mettre à jour, corriger ou améliorer un programme informatique existant. • Inconnu : un produit logiciel qui est inconnu.
Classification du produit	Classification UNSPSC officielle.
Active	Cochez la case pour activer la règle.

Ajouter une métrique de licence personnalisée Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez ajouter une métrique de licence personnalisée pour modifier le processus de rapprochement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin pour lire le script de la métrique personnalisée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des métriques de licence personnalisées pour définir des calculs de logiciels spécifiques non inclus dans la liste prédéfinie des métriques de licence. Les métriques de licence personnalisées sont utiles pour permettre au rapprochement de calculer les droits par utilisateur ou par appareil pour certains produits logiciels et groupes d'éditeurs de logiciels moins connus.

Par exemple, vous pouvez créer une métrique personnalisée pour éviter de compter des installations en excédent pour des produits qui font partie d'un ensemble non reconnu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les métriques personnalisées peuvent être désactivées à l'aide de la propriété de métrique de licence personnalisée. Cette fonctionnalité est activée par défaut.

Procédure

Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Administration** > **Mesures de licence personnalisées** et créez un nouvel enregistrement (consultez la table des descriptions de champ).

Formulaire de métrique de licence personnalisée

Champ	Description
Métrique de licence	Nom de la métrique de licence personnalisée. Ce nom est indiqué dans le champ **Métrique de licence** des Autorisations d'utilisation du logiciel, et dans les résultats de la métrique de licence du modèle logiciel.
Groupe de mesures	[Lecture seule] Métrique de licence personnalisée.
Type d'allocation	Type d'allocation de la licence de la métrique, Par appareil ou Par utilisateur. • appareil • Utilisateur
Description	Description de la métrique de licence personnalisée.
Commande de rapprochement - alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Commande de rapprochement - non alloué	Priorité de classement de la métrique de rapprochement pour les licences non allouées. La valeur de classement inférieure a priorité.
Calcul	
Script de calcul	La méthode de calcul de la métrique de licence est le script. Spécifiez le script de rapprochement.

Migrer les installations de logiciel Module d'extension Software Asset Management Foundation

Si vous utilisez Détection, exécutez ce script après avoir installé Module d'extension Software Asset Management Foundation pour copier les enregistrements d'installation de logiciel détectés précédemment de la table [cmdb_software_instance] à la table [cmdb_sam_sw_install], que Module d'extension Software Asset Management Foundation utilise pour stocker les enregistrements d'installation de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : sam_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous exécutez Détection et que vous avez utilisé une version de Gestion des actifs logiciels pour ITSM auparavant, il n'est pas nécessaire d'exécuter ce script. En outre, si la table [cmdb_sam_sw_install] est déjà renseignée avec des enregistrements d'installation de logiciel, ce script est désactivé. Vous pouvez exécuter à nouveau Détection pour remplir de nouveau la table.

Lors de l'exécution du script Migrer les installations de logiciel, prévoyez suffisamment de temps pour que le processus se termine.

Procédure

Accédez à **Tout** > **Actif logiciel** > **Administration** > **Migrer les installations de logiciel** et cliquez sur **Continuer**.
La liste des installations de logiciel s'affiche. Si les données ont déjà été migrées, un message s'affiche.

Propriétés du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Vous pouvez définir des propriétés de rapprochement par défaut telles que l'exécution du rapprochement avec des métriques de licence personnalisées et des paramètres de débogage de rapprochement.

Ces propriétés sont disponibles pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation.

Pour accéder à ces propriétés, accédez à **Actif logiciel** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés pour le Module d'extension Software Asset Management Foundation

Propriété	Description
Exécuter le rapprochement avec toutes les métriques de licence personnalisées disponibles com.snc.samp.recon.enablecustommetrics	Activez les métriques de licence personnalisées au cours de l'exécution du rapprochement. Si une métrique de licence personnalisée est configurée, elle n'est pas appliquée lorsque cette propriété est définie sur **Non**. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : oui
Activer le débogage des résultats de rapprochement com.snc.samp.debug	Activez le débogage des résultats de rapprochement pour résoudre un problème lié au résultat. **Remarque :** l'activation du débogage peut avoir un impact sur les performances. • **Type** : rapprochement • **Valeur par défaut** : non

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Migrez du Module d'extension de gestion des actifs logiciels au Module d'extension Software Asset Management Foundation pour profiter de fonctionnalités plus puissantes. Des actions manuelles du client sont nécessaires après l'activation du module d'extension.

Une fois les changements automatiques effectués pendant l'activation du module d'extension, la réussite de la migration du module d'extension Gestion des actifs logiciels (com.snc.software_asset_management) vers le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) implique que le client effectue une opération Remplacer les personnalisations pour la migration Gestion des actifs logiciels.

Après l'activation du module d'extension, il est parfois nécessaire que le client remplace les personnalisations des formulaires et des listes manuellement. En outre, certains champs dans Modèles logiciels, Autorisations d'utilisation du logiciel et des formulaires d'allocations utilisateur/appareil nécessitent une configuration manuelle par le client après l'activation du module d'extension.

Changements automatiques

Le module d'extension Software Asset Management Foundation (com.snc.sams) effectue ces changements automatiques :

- Tables
  - Étiquettes de table renommées

Table	Étiquette d'origine	Nouvelle étiquette
[alm_license]	Licence de logiciel	Autorisation logicielle
[alm_entitlement_user]	Autorisation d'utilisateur	Allocations d'utilisateur
[alm_entitlement_asset]	Autorisation d'actif	Allocations d'appareil

  - Ajoute de nouvelles tables et de nouveaux includes de script.
  - Ajoute toute valeur de chaîne dans le champ **Clé de licence** des autorisations d'utilisation du logiciel à la table de la clé de licence [samp_sw_license_key]
- Noms et valeurs de champ
  - Champ **Inférence obligatoire**

    Pour les modèles logiciels qui contiennent des composants de suite (pour regrouper les modèles logiciels), la valeur de champ **Inférence obligatoire** de la table de la suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model] est transférée vers un nouveau champ **Obligatoire**

  - Champ **Droits**

    La valeur du champ **Droits** des Autorisations d'utilisation du logiciel (anciennement Licences de logiciel) de la table des autorisations de licence [alm_entitlement] est transférée vers un nouveau champ **Droits achetés** et le nom passe de **Droits** à **Droits actifs**

  - Le champ **Modèle logiciel** d'une allocation d'autorisations logicielles (Table Autorisation logicielle [alm_licence]) est automatiquement défini sur le modèle logiciel de l'autorisation (Table Autorisations de licence [alm_entitlement])
  - La quantité d'allocation d'une autorisation logicielle (Table Autorisations de licence [alm_entitlement]) est fixée à 1, à moins qu'il n'y ait plusieurs allocations

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'il y a plusieurs allocations d'autorisations logicielles pour un même utilisateur ou appareil, les allocations sont agrégées en un seul enregistrement, la quantité est définie sur le nombre d'enregistrements agrégés et les allocations en double ne sont pas autorisées.

- Formulaires et listes

  Les modèles logiciels, les autorisations (anciennement Licence de logiciel), les modèles de détection et les mises en page des listes et des formulaires d'installations de logiciel sont modifiés pour s'adapter à la nouvelle application

  Remarque : la personnalisation de ces formulaires et listes doit être remplacée manuellement après l'activation du module d'extension.

- Fonction

  Fonction désactivée

Fonction	Description
Compteurs logiciels et licences	Le déclencheur de la tâche planifiée des compteurs de licences SAM est basculé sur Aucun afin qu'il soit désactivé, et les compteurs logiciels sont désactivés.
Fonction de correspondance automatique	La fonction de correspondance automatique, qui tente d'associer un modèle de détection à un modèle logiciel correspondant, est désactivée.
Menu de navigation	Le menu de navigation du Module d'extension de gestion des actifs logiciels est désactivé et renommé.
Règles métier	Les règles métier héritées appliquées aux modèles de détection sont désactivées.

Remplacer les personnalisations pour la migration du Module d'extension Software Asset Management Foundation

Lors de la migration de Module d'extension de gestion des actifs logiciels vers Module d'extension Software Asset Management Foundation, d'autres actions sont nécessaires de la part du client après l'activation du module d'extension pour garantir la bonne migration des listes et des formulaires personnalisés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si ces listes et formulaires ont été personnalisés avant la migration, ils peuvent avoir été ignorés lors de l'activation du module d'extension et, dans ce cas, nécessiter d'autres actions.

- Autorisations d'utilisation du logiciel (anciennement Licences de logiciel)
- Allocations logicielles (anciennement Autorisations d'utilisation du logiciel)
- Modèles logiciels
- Modèles de détection
- Installations de logiciels

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez consulter les changements apportés à l'activation du module d'extension dans le module Historique des mises à niveau pour déterminer quels changements ont été automatiquement ignorés de manière à pouvoir remédier à ce problème de mise à jour ignorée, si nécessaire.

Certains champs ajoutés par la migration doivent également être configurés pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Diagnostics du système** > **Historique des mises à niveau**.
2. Identifiez les enregistrements qui correspondent à l'historique de mise à niveau pour l'activation du Module d'extension Software Asset Management Foundation.
   Dans la liste des mises à niveau système, les enregistrements qui représentent l'activation du module d'extension contiennent la valeur **n/a** dans le champ **De** et le nom du module d'extension dans le champ **À** (tel que com.snc.samp, com.snc.samp.core, com.snc.sam.core, com.glide.data_services_canonicalization.client, com.snc.asset_management, com.snc.model, com.snc.procurement).

   Vous pouvez déterminer la liste des modules d'extension connexes en fonction de l'horodatage de l'activation du module d'extension Gestion des actifs logiciels en triant la colonne **Mise à niveau démarrée**.
3. Ouvrez un enregistrement de mise à niveau du Module d'extension Software Asset Management Foundation dont les changements ont été ignorés.
4. Dans la liste connexe des **Détails de mise à niveau**, ouvrez un enregistrement de détails mis à niveau, puis cliquez sur **Résoudre les conflits** pour afficher une comparaison côte à côte du fichier système de base et du fichier personnalisé.
5. Cliquez sur **Revenir au système de base** pour remplacer le changement ignoré s'il s'applique à la personnalisation de formulaire ou de liste, et notez les changements.
6. Répétez ces étapes pour toutes les entrées de mise à niveau ayant des changements ignorés relatifs aux personnalisations.
7. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, reconfigurez manuellement vos personnalisations de formulaire et de liste initiales.
8. Dans la configuration du Module d'extension Software Asset Management Foundation, définissez de nouvelles valeurs de champ (ajoutées suite aux changements automatiques effectués par l'activation du module d'extension) pour tirer parti des nouvelles fonctionnalités offertes.

   a. Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Modèles logiciels**.
      - Sélectionnez le produit logiciel dans le champ de référence **Produit**.
      - Sélectionnez une carte de détection, ou effacez le champ **Carte de détection** et définissez les conditions de détection pour trouver tous les modèles de détection qui correspondent au modèle logiciel.

   b. Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez à **Actif logiciel** > **Gestion des licences** > **Autorisations d'utilisation du logiciel** (anciennement Licences de logiciel).
- Sélectionnez la **Métrique de licence** par laquelle la licence de logicielle est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement.
- Définissez les scénarios de mise à niveau et de passage à une version antérieure couverts par certains droits.

c. Dans les listes connexes relatives aux **Allocations d'utilisateur** et aux **Allocations d'appareil** (anciennement les autorisations des utilisateurs et des appareils), vérifiez que le nombre de droits alloués n'est pas supérieur au nombre de droits acquis.
Si tel est le cas, supprimez des allocations afin que le nombre d'allocations ne dépasse pas le nombre de droits acquis.

9. Si certaines de vos autorisations nécessitent une gestion des clés de licence, vous pouvez créer plusieurs clés de licence associées à la même autorisation, et allouer ces clés de licence à un utilisateur ou un appareil.

Gestion des organisations

L'application Gestion des organisations est un outil qui simplifie les tâches de gestion d'actifs telles que la mise à jour des utilisateurs et l'ajout de fournisseurs.

Elle comprend la gestion de vos fournisseurs et fabricants, ainsi que la gestion des emplacements.

Créer un nouveau fournisseur ou fabricant

Vous pouvez créer un nouveau fournisseur, qui désigne une entreprise qui vend des actifs ou des services à votre entreprise qui les achète. Vous pouvez également créer un nouveau fabricant, qui désigne une entreprise qui fabrique les actifs que votre entreprise achète.

Avant de commencer

Rôle requis : user_admin et asset

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants :

- **Organisation** > **Fournisseurs**
- **Organisation** > **Fabricants**
- **Organisation** > **Sociétés**

2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un nouvel enregistrement.

3. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Fabricant** ou **Fournisseur**.

> **Remarque :** une société peut être considérée à la fois comme un fournisseur et un fabricant.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

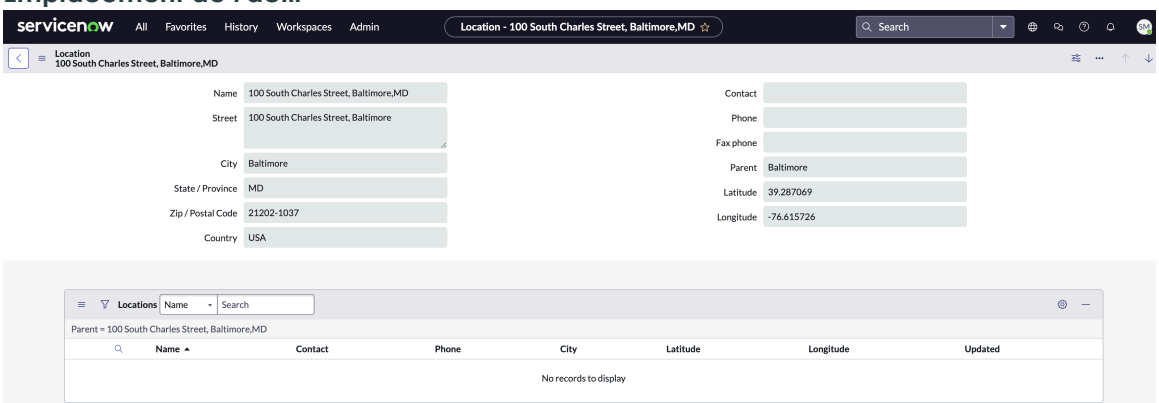
Module Emplacements

Le module Emplacements désigne la vue Actif de la table Emplacement [cmn_localition].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des spécificités physiques de l'emplacement, la vue Actif comprend la désignation de l'**Entrepôt** et une liste d'éléments de configuration (CI) en stock à cet emplacement.

Emplacement de l'actif



Installé avec Model Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Model Management.

Les données de démonstration sont disponibles avec Model Management.

Règles métier installées avec Model Management

Model Management utilise un certain nombre de règles métier.

Nom	Table	Description
Annuler l'action si aucun type de licence	[cmdb_software_product_model]	Garantit qu'un type de licence (et non un groupe de type de licence qui ne peut être géré par les compteurs) a été sélectionné.
Déterminer le nom d'affichage	Modèle de produit [cmdb_model]	Définit le champ **Nom d'affichage** quand une des valeurs de champs suivants change : **Fabricant**, **Nom**, **Version**, **Édition**. Le nom de l'affichage diffère selon que la propriété *glide.cmdb_model.display_name.shorten* est définie sur **true** ou **false**.
Validation de la date	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Garantit que la date de début se trouve avant la date de fin.
Appliquer les règles de CI	[cmdb_model_category]	Garantit que les catégories qui suivent les actifs en tant que consommables ou licences de logiciel n'ont pas de classe CI.
Identifier un parent en tant que groupe à la création	[cmdb_m2m_model_component]	Identifie un modèle qui possède des composants en tant que groupe.
Type de licence - Nom complet	[cmdb_sw_license_calculation]	Calcule le nom complet du type de licence.
Validation de la licence	Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Évite que les mises à niveau de logiciel et passages à une version antérieure soient dupliqués et empêche ainsi les doublons

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
		pour une même licence où la duplication implique également d'avoir les mêmes dates. Impose également un caractère obligatoire aux deux champs **Parent de mise à niveau** et **Version antérieure enfant** et garantit que si le champ **Licence** est renseigné, le champ **Parent de mise à niveau** ou **Version antérieure enfant** doit être égal à la variable license.model.
Protéger la variable cmdb_ci_class	[cmdb_model_category]	Empêche la classe CI d'être modifiée après la création.
Protéger la variable cmdb_ci_class à l'insertion	[cmdb_model_category]	Empêche la création d'une catégorie si une autre catégorie existe déjà pour la classe CI choisie.
Protéger le contrat	[cmdb_model_category]	Empêche toute modification de l'enregistrement de la catégorie de modèle Contrat.
Définir le lien de composant principal du parent	[cmdb_m2m_model_component]	Indique une référence en lecture seule du groupe au composant lorsqu'un composant de groupe est sélectionné en tant que composant principal.
Supprimer l'identification du parent à la dernière suppression	[cmdb_m2m_model_component]	Supprime le marqueur de groupe d'un modèle lorsque le dernier composant est supprimé du groupe.
Mettre à jour la catégorie de modèle	[cmdb_ci]	Met à jour les catégories de modèle d'un modèle associé si le modèle n'est pas déjà associé à la catégorie de modèle du CI.
Valider l'enregistrement avant la création	[cmdb_m2m_model_component]	Garantit qu'un composant ne fait pas déjà partie d'un groupe lors de toute tentative d'ajout dudit composant à un groupe.

Scripts clients installés avec Model Management

Model Management comprend un certain nombre de scripts clients .

Nom	Table	Description
Supprimer les modèles ne correspondant pas à la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Efface les champs **Parent de mise à niveau** et **Version antérieure enfant** lorsque le champ **Licence** est remplacé par une licence et que ni le champ de mise à niveau ou de version antérieure ne correspond au modèle de licence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Contraintes basées sur la classe d'actifs	[cmdb_model_category]	Active ou désactive les options de regroupement en fonction de la classe d'actifs de la catégorie.
Masquer les sections en cas de besoin	[cmdb_model]	Affiche et masque les sections en fonction de ce qui est pertinent pour un modèle donné.
Changement de catégorie de modèle	[cmdb_model]	Assure la compatibilité des classes entre les différentes catégories référencées par un même modèle (partie du client).
Renseigner la version antérieure de la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Définit la version antérieure de l'enfant sur le modèle logiciel sur la licence référencée lorsqu'une mise à niveau est sélectionnée. Définit seulement la version antérieure sur la licence si la licence est renseignée.
Renseigner la mise à niveau de la licence	[cmdb_m2m_downgrade_model]	Définit le parent de mise à niveau sur le modèle logiciel sur la licence référencée lorsqu'un passage à la version antérieure est sélectionné. Définit seulement la mise à niveau sur la licence si la licence est renseignée.

Propriétés installées avec Model Management

Model Management inclut la propriété *glide.cmdb_model.display_name.shorten*.

Nom	Description
glide.cmdb_model.display_name.shorten	Lorsque cette propriété est réglée sur **true**, elle génère des noms d'affichage plus courts pour les modèles en éliminant la duplication du nom du fabricant. Prenez le modèle suivant, dont le paramètre **Fabricant** est réglé sur **Spotify** et le **Nom** sur **Spotify Premium**. Le champ **Nom d'affichage** est défini comme suit, selon le paramètre de propriété. • false : le nom d'affichage est Spotify Spotify Premium • true : le nom d'affichage est Spotify Premium Pour les modèles logiciels, l'édition et la version sont également incluses dans le nom, si elles sont spécifiées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Includes de script installés avec Model Management

Model Management comprend des includes de script.

Nom	Description
ModelAndCategoryFilters	Affine les qualificatifs de référence pour les modèles et les catégories de modèles basés sur la classe.
ModelCategoryCheck	Assure la compatibilité des classes entre les différentes catégories référencées par le même modèle.

Tables installées avec Model Management

Model Management comprend de nombreuses tables.

Table	Description
Modèle d'application [cmdb_application_product_model]	Stocke les modèles utilisés pour décrire les produits d'applications logicielles.
Modèle de consommable [cmdb_consumable_product_model]	Décrit les modèles de produits consommables.
Modèle de contrat [cmdb_contract_product_model]	Stocke tous les modèles de contract.
Dépréciation [cmdb_depreciation]	Stocke les modèles de dépréciation des actifs.
Modèle de matériel [cmdb_hardware_product_model]	Décrit les modèles de produits matériels.
Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Définit les groupes d'actifs, de consommables, de lots de produits et d'éléments de configuration.
Compatibilité du modèle [cmdb_m2m_model_compatibility]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant leur compatibilité l'un avec l'autre.
Composant de modèle [cmdb_m2m_model_component]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant qu'ils forment un groupe.
Modèle de produit [cmdb_model]	Décrit toutes sortes de modèles de produits.
Calcul de licence de logiciel [cmdb_sw_license_calculation]	Définit les modèles de gestion des licences de logiciel couramment utilisés.
Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Décrit les modèles de produits logiciels.
Suite logicielle [cmdb_m2m_suite_model]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles qui définissent les éléments d'une suite logicielle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mise à niveau de logiciel et versions antérieures [cmdb_m2m_downgrade_model]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre deux modèles signifiant que le fait d'avoir une licence pour un modèle accorde également des droits pour l'autre.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Model Management

Model Management inclut des politiques d'interface utilisateur.

Nom	Table	Description
Masquer non vérifié	Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Affiche le champ **Appliquer la vérification de CI** si les champs **Classe d'actifs** et **Classe CI** ne sont pas vides.
Verrouiller les champs pour le contrat et le travail Verrouiller les champs pour le contrat	Catégorie de modèle [cmdb_model_category]	Définit tous les champs sur le formulaire de catégorie de modèle en lecture seule si le **Nom** est **Contrat**, **Commande de travaux** ou **Tâche**.
Protéger la catégorie de modèle	Modèle de produit [cmdb_model]	Rend le champ **Catégories de modèle** obligatoire et en lecture seule s'il contient l'une des valeurs suivantes : **Licence de logiciel**, **Contrat**, **Commande de travaux**, **Tâche**.
Afficher Facultatif si Oracle	Modèle logiciel [cmdb_software_product_model]	Affiche le champ **Facultatif** si le nom du **Fabricant** sélectionné commence avec **Oracle**.

Rôles d'utilisateur installés avec Model Management

Model Management inclut des rôles d'utilisateur.

Rôle	Contient des rôles	Description
category_manager	Gestionnaire des modèles	Peut créer, modifier et supprimer des catégories de modèles.
model_manager	Aucun	Peut créer de nouveaux modèles de CMDB. Le rôle du gestionnaire des modèles permet de contrôler les modèles de base et toutes les extensions de modèle qui ne sont pas de type matériel, logiciel ou consommables. Les modèles de matériel et de consommable sont contrôlés par le rôle de gestionnaire

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Contient des rôles	Description
		des actifs (asset). Les modèles logiciels sont contrôlés par le rôle de gestionnaire des actifs logiciels (sam).

Installé avec Gestion des actifs

Plusieurs tables, rôles d'utilisateur, politiques d'interface utilisateur, includes de script, scripts clients et règles métier sont installés avec Gestion des actifs.

Les données de démonstration sont disponibles avec Gestion des actifs. Les données de démonstration fournissent des informations telles que les utilisateurs, les actifs et les entrepôts individuels.

Tables

Gestion des actifs inclut les tables suivantes.

Tables Gestion des actifs

Table	Description
Actif [alm_asset]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs.
Autorisation d'actif [alm_entitlement_asset]	Permet à ServiceNow de classer la table Autorisation d'actif par catégorie et de définir la manière dont les autorisations doivent se comporter.
Consommable [alm_consumable]	Stocke les données relatives aux actifs consommables (auparavant appelés pièces).
Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Stocke la relation qui existe entre un utilisateur et son entrepôt par défaut.
Actifs immobilisés [alm_fixed_assets]	Stocke les actifs immobilisés, qui sont des conteneurs qui peuvent contenir plusieurs actifs.
Actif immobilisé à l'actif [m2m_fixed_asset_to_asset]	Stocke les associations entre actifs immobilisés et actifs.
Matériel [alm_hardware]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs matériels.
Autorisation de licence [alm_entitlement]	Stocke les autorisations qui permettent aux utilisateurs ou aux machines d'utiliser une licence de logiciel.
Licence de logiciel [alm_license]	Stocke des informations générales, financières et contractuelles sur les actifs logiciels.
Règle de stockage [alm_stock_rule]	Transfère le stock ou envoie un message électronique au gestionnaire des actifs lorsqu'un actif donné passe en dessous d'un seuil fixé.
Entrepôt [alm_stockroom]	Stocke des informations sur les entrepôts.
Modèle d'entrepôt [alm_m2m_stockroom_model]	Suit tous les modèles qui ont déjà été stockés dans un entrepôt. Cette table est automatiquement renseignée.
Type d'entrepôt [alm_stockroom_type]	Stocke des informations générales sur les types d'entrepôt.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Gestion des actifs (suite)

Table	Description
Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Contient des données sur les ordres de transfert, y compris l'état et les entrepôts. **Remarque :** les rôles inventory_user, asset ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) pour les rôles inventory_user, asset et procurement_user.
Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Contient des données sur les actifs individuels expédiés avec un ordre de transfert.
Autorisation de l'utilisateur [alm_entitlement_user]	Permet à ServiceNow de classer la table Autorisation d'utilisateur par catégorie et de définir la manière dont les autorisations doivent se comporter.

Rôles d'utilisateur

Gestion des actifs comprend les rôles d'utilisateur suivants.

Rôles d'utilisateur Gestion des actifs

Rôle	Contient les rôles	Tâches
asset (Gestionnaire des actifs)	• gestionnaire de catégorie • gestionnaire de contrat • utilisateur financier de gestion • utilisateur d'inventaire • utilisateur de Approvisionnement	• Gérer les actifs matériels et consommables ([alm_hardware] et [alm_consumable]). • Le gestionnaire des actifs ne peut pas modifier les enregistrements d'actif qui sont créés et mis à jour automatiquement, mais il peut les lire et les supprimer en cas de besoin. • Créer des demandes. • Créer et supprimer des informations de stock. • Accéder aux demandes, bons de commande et tâches du catalogue du système de base.
inventory_admin	utilisateur d'inventaire	• Créer et supprimer des informations de stock. • Modifier les règles de stockage, les entrepôts et les types d'entrepôt.
inventory_user	aucun	• Accéder à des informations de stock. • Créer et gérer les ordres de transfert.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur Gestion des actifs (suite)

Rôle	Contient les rôles	Tâches
sam	• gestionnaire de contrat • Gestionnaire des modèles • utilisateur financier de gestion	• Créer, modifier, changer et gérer des licences de logiciels. • Modifier le champ Modèle logiciel dans un modèle de détection et une installation de logiciel. • Approuver un modèle. Dispose du plein contrôle de l'application Gestion des actifs logiciels. • Contrôle le pack de processus IBM PVU de Gestion des actifs logiciels, s'il est activé.

Politiques d'interface utilisateur

Gestion des actifs inclut les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politiques d'interface utilisateur Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Masquer la balise d'actif et le numéro de série	[alm_asset]	Masque la balise d'actif quand l'actif est préalloué et que la quantité est supérieure à 1.
Masquer/Afficher l'entrepôt parent sur Réapprovisionnement entrepôt	[alm_stock_rule]	Affiche le champ Entrepôt parent uniquement lorsque le champ d'option de réapprovisionnement est réglé sur Entrepôt.
Rendre obligatoires les champs Alloué à et Affecté à.	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Rendre obligatoires les champs Alloué à et Affecté à.
Afficher le sous-état en lecture seule lorsqu'il n'est pas nécessaire	[alm_asset]	Affiche le sous-état en lecture seule si l'État est défini sur Sur commande, En cours d'utilisation, Consommé ou En cours de maintenance.
Champ Groupe de modèle masqué mais présent pour répondre aux conditions de la politique d'interface utilisateur	[alm_asset]	Masque le champ Groupe de modèle. Existe sur la page uniquement pour être utilisé par les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients.
Contraintes de la préallocation	[alm_asset]	Masque les champs et les listes connexes inutiles lorsque l'actif est préalloué.
Quantité en lecture seule jusqu'à ce que le modèle et la catégorie qualifient l'actif et tant qu'ils ne forment pas un groupe	[alm_asset]	Affiche le champ Quantité en lecture seule pour les actifs qui ne sont pas consommables, logiciels ni préalloués. La quantité s'affiche également en lecture seule si les champs de la catégorie de modèle ou de modèle sont vides.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques d'interface utilisateur Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Afficher « Affecté à »	[alm_asset]	Affiche le champ Affecté à si le champ d'État n'est pas défini sur Sur commande, En stock ou En transit.
Afficher « Réservé pour »	[alm_asset]	Affiche le champ Réservé pour si le champ d'État n'est pas défini sur Sur commande, En stock ou En transit.
Afficher « Entrepôt »	[alm_asset]	Affiche le champ Entrepôt si l'une ou l'autre des conditions suivantes est vraie : • Le champ État est défini sur En stock et le champ Sous-état n'est pas Préalloué. • Le Sous-état est défini sur Préalloué et le Parent est vide.

Includes de script

Gestion des actifs comprend les includes de script suivants.

Includes de script Gestion des actifs

Nom	Description
AssetandCI	Code pour la création et la gestion de la relation entre les enregistrements d'actif et de CI.
AssetAndCISynchronizer	Code de synchronisation entre les enregistrements d'actif et de CI.
AssetUtils	Fonctions d'utilitaire pour la gestion des actifs. Vérifie également si une licence peut être fusionnée, puis fusionne les licences si les conditions sont remplies.
AssetUtilsAJAX	Fonctions d'utilitaire basées sur AJAX pour la gestion des actifs. Appelle l'include de script AssetUtils à partir d'une action d'interface utilisateur côté client.
Consommables	Code pour changer (par exemple, consommer, diviser et fusionner) des consommables.
FixedAssetUtils	Méthodes de déploiement des coûts d'actifs immobilisés.
PortalFilters	Filtres utilisés dans le portail Mes actifs.
PreAllocatedAssets	Code pour changer les actifs préalloués.
StockRuleFilters	Code de qualificatif de référence pour le filtrage des options sur les champs de référence des règles de stockage.
StockRuleTransfer	Code de création d'ordre de transfert pour le moment où les règles de stockage sont déclenchées.
TransferOrderDateTimeAjax	Utilitaire de comparaison de date des ordres de transfert.
TransferOrderFilters	Code de qualificatif de référence pour les options de filtrage du champ de référence des ordres de transfert.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Includes de script Gestion des actifs (suite)

Nom	Description
TransferOrderFinder	Trouve un ordre de transfert approprié pour y ajouter une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderHelper	Fonction qui vérifie si un ordre de transfert possède plusieurs lignes d'ordre de transfert.
TransferOrderLineFilters	Code de qualificatif de référence pour les options de filtrage du champ de référence des lignes d'ordres de transfert.
TransferOrderReceiver	Code pour recevoir une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderReturn	Code pour renvoyer une ligne d'ordre de transfert.
TransferOrderStageHandler	Code pour modifier les étapes de l'ordre de transfert et les étapes des lignes d'ordre de transfert.
TransferOrderStageHelper	Méthode d'aide permettant d'obtenir des étapes numériques pour les ordres de transfert et les lignes d'ordre de transfert.

Scripts clients

Gestion des actifs comprend les scripts clients suivants.

Scripts clients de Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Sous-état correct	[alm_asset]	Met à jour le champ Sous-état lorsque le champ État est modifié.
Garantir l'absence de quantité négative	[alm_asset]	Efface le champ Quantité lorsqu'il est défini sur Inférieur à 1.
Erreur sur le sous-état préalloué	[alm_consumable]	Empêche que le champ Sous-état ne soit défini sur Préalloué pour les actifs consommables. Affiche également un message d'erreur.
Erreur sur le sous-état préalloué	[alm_license]	Empêche que le champ Sous-état ne soit défini sur Préalloué pour les actifs de licence. Affiche également un message d'erreur.
Vider le champ allocated_to	[alm_entitlement]	Agit comme suit lorsque le champ Affecté à est défini : • Vide le champ Alloué à et le rend facultatif. • Rend obligatoire le champ Affecté à.
Vider le champ assigned_to	[alm_entitlement]	Agit comme suit lorsque le champ Alloué à est défini :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
		• Vide le champ Affecté à et le rend facultatif. • Rend obligatoire le champ Alloué à.
La récupération doit être inférieure au coût	[alm_asset]	Affiche un avertissement si la valeur d'épave saisie est supérieure au coût d'un actif.
Définir le coût des actifs	[alm_asset]	Renseigne le champ Coût lorsque le champ Modèle est défini.
Définir Empl/ CC/Dépt/Sté d'après le champ Affecté à	[alm_asset]	Renseigne les champs Emplacement, Centre de coûts, Département et Société lorsque le champ Affecté à est défini.
Définir l'emplacement d'après l'entrepôt	[alm_asset]	Renseigne le champ Emplacement lorsque le champ Entrepôt est défini.
Mettre à jour l'emplacement de départ d'après l'entrepôt	[alm_transfer_order]	Renseigne le champ Emplacement de départ lorsque le champ Entrepôt de départ est défini.
Mettre à jour le modèle et la quantité en fonction de l'actif	[alm_transfer_order_line]	Renseigne le champ Modèle lorsque le champ Actif est défini. Si l'actif est un actif préalloué, ce script client renseigne également le champ Quantité.
Mettre à jour l'emplacement de destination d'après l'entrepôt	[alm_transfer_order]	Renseigne le champ Emplacement de destination lorsque le champ Entrepôt de destination est défini.
Mettre à jour l'interface utilisateur en cas de changement de chargement et de modèle	[alm_transfer_order_line]	Exécute des vérifications et met à jour l'interface utilisateur, lorsque le formulaire de la ligne d'ordre de transfert est chargé et lorsqu'un modèle est sélectionné.
Valider la date de livraison	[alm_transfer_order]	Valide que la date de livraison est dans le futur.
Vérifier les stocks disponibles	[alm_transfer_order_line]	Vérifie qu'il reste suffisamment de stock pour répondre à la quantité demandée.
Vérifier les stocks disponibles (entrepôt)	[alm_transfer_order_line]	Vérifie qu'il reste suffisamment de stock pour répondre à la quantité demandée lorsque la valeur Entrepôt de départ change.

Règles métier

Gestion des actifs inclut les règles métier suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs

Nom	Table	Description
Plus de licences allouées que de droits	Licence de logiciel [alm_license]	Empêche la création ou la mise à jour d'une licence si le nombre de licences allouées est supérieur au total des droits.
Mise hors service d'un actif	Actif [alm_asset]	Efface les champs Affecté à, Entrepôt et Réservé pour et fixe la date de mise hors service à l'heure où l'actif est véritablement mis hors service.
Changer automatiquement l'état de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Si un ordre de transfert indique un Entrepôt de départ et un Entrepôt de destination identiques et qu'il s'agit d'un entrepôt personnel, cette règle métier : • Définit l'étape de la ligne d'ordre de transfert sur Livré. • Définit le sous-état de l'actif sur Réservé. Si un ordre de transfert indique un Entrepôt de départ et un Entrepôt de destination identiques et qu'il ne s'agit pas d'un entrepôt personnel, cette règle métier : • Définit l'étape de l'ordre de transfert sur Reçu. • Définit le sous-état de l'actif sur Transfert en attente.
Créer des composants de groupe à l'insertion	Actif [alm_asset]	Crée des actifs pour les composants liés à un groupe si le modèle d'actif créé est un groupe.
Effacer le champ Affecté à lors de la mise à jour	Actif [alm_asset]	Vide le champ Affecté à si le champ d'État bascule sur Sur commande, En stock ou En transit.
Effacer les champs inappropriés aux préallocations	Actif [alm_asset]	Efface la valeur des champs qui ne sont pas appropriés aux actifs préalloués.
Créer un actif à l'insertion	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Crée un actif correspondante lorsqu'un nouvel élément de configuration sans actif est créé.
Créer un actif au changement de modèle	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Crée un nouvel actif associé lorsque le champ ID de modèle est modifié.
Créer un CI à l'insertion	Actif [alm_asset]	Crée un élément de configuration correspondant lorsqu'un nouvel actif sans élément de configuration est créé.
Créer une relation de modèle d'entrepôt	Actif [alm_asset]	Crée un enregistrement (s'il n'en existe pas) dans la table Modèle d'entrepôt indiquant

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
		l'entrepôt qui détient le modèle lorsqu'un actif est créé ou mis à jour.
Supprimer toutes les lignes d'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Supprime toutes les lignes d'ordre de transfert connexes lorsqu'un ordre de transfert est supprimé.
Veiller à ce que les autorisations ne dépassent pas les droits	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Vérifie que le nombre total d'autorisations pour la licence connexe ne dépasse pas le nombre de droits accordés par la licence lors de la création d'une autorisation.
GenerateAssets	Catégories de modèles [cmdb_model_category]	Exécute une tâche de script planifiée pour créer des actifs pour les éléments de configuration.
Hériter d'information du parent	Actif [alm_asset]	Affecte certaines valeurs de parent à l'actif lors de l'affectation d'un nouveau parent à un actif.
Entrepôt géré pour le fournisseur	Règle d'entrepôt [alm_stock_rule]	Valide qu'une règle de réapprovisionnement des stocks du fournisseur dispose d'un entrepôt sélectionné et que l'entrepôt est géré par un gestionnaire associé disposant d'une adresse e-mail valide.
Rendre obligatoire les champs Alloué à ou Affecté à	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Rend obligatoire la saisie d'une valeur dans le champ Alloué à ou Affecté à.
Fusionner les enregistrements	Consommable [alm_consumable]	Fusionne les consommables qui ont des champs correspondants et qui ne sont pas En transit dans un seul enregistrement contenant le nombre total.
Annuler l'actif à l'insertion et rester	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Vide le champ Actif à l'insertion si le champ inclut un actif possédant un CI.
Annuler le CI à l'insertion et rester	Actif [alm_asset]	Vide le champ Actif afin qu'un nouvel actif soit créé pour le CI lorsqu'une insertion est effectuée sur un CI existant.
Renseigner le champ Réservé pour	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Si la ligne d'ordre de transfert possède une ligne de demande connexe, cette règle métier renseigne le champ Réservé pour de l'actif connexe avec les informations appropriées de la ligne de demande.
Transmettre l'état à l'actif/au consommable	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Change l'actif correspondant pour refléter l'état actuel du transit lorsqu'une ligne d'ordre de transfert bascule sur un autre état.
Libérer l'actif à l'annulation/ suppression de la ligne TOL	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Replace l'actif correspondant en stock et annule l'approvisionnement de la demande de pièce lorsqu'une ligne d'ordre de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
		transfert à l'état de brouillon est annulée ou supprimée.
Déployer l'annulation de la ligne TOL à l'OT	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Signale à l'ordre de transfert correspondant que la ligne d'ordre de transfert a été annulée.
La valeur de récupération doit être inférieure au coût	Actif [alm_asset]	Empêche de sauvegarder un enregistrement d'actif si la valeur d'épave est supérieure au coût.
Vérifier la validité de la préallocation	Actif [alm_asset]	Empêche la création ou la mise à jour d'actifs préalloués s'ils ne respectent pas les conditions pour être préalloués.
Définir la classe	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Définit la classe de cette autorisation selon qu'elle est affectée ou allouée.
Définir le type d'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Définit le type d'ordre de transfert selon qu'il y a une tâche connexe de commande de service ou de commande de travaux.
Synchroniser la catégorie de modèle	Modèles de produit [cmdb_model]	Lorsque la catégorie de modèle change, cette règle métier crée des actifs s'ils n'existaient pas auparavant pour les éléments de configuration associés au modèle.
Règles d'entrepôt pour les ordres de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Empêche de modifier le champ Entrepôt de départ si l'ordre de transfert comporte plusieurs lignes d'ordre de transfert.
Transition de Réservé à Affecté	Actif [alm_asset]	Renseigne le champ Affecté à avec la valeur du champ Réservé pour lorsque l'actif affiche un état approprié.
Transmettre les informations aux composants	Actif [alm_asset]	Met à jour les composants d'un actif pour refléter toute modification apportée à l'enregistrement de l'actif.
Mettre à jour les champs Actif lors de changement	Éléments de configuration [cmdb_ci]	Synchronise les champs afin que les changements apportés au formulaire d'élément de configuration déclenchent la même mise à jour sur le formulaire d'actif correspondant, assurant ainsi un reporting cohérent. Vous devez mettre à jour les états sur le formulaire d'actif.
Mettre à jour les champs CI lors de changement	Actif [alm_asset]	Synchronise les champs de sorte que les changements apportés au formulaire d'actif déclenchent la même mise à jour sur le formulaire d'élément de configuration correspondant, assurant ainsi un reporting cohérent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles métier de Gestion des actifs (suite)

Nom	Table	Description
Mettre à jour l'emplacement au besoin	Actif [alm_asset]	Met à jour l'emplacement de l'actif, si l'actif est défini sur un nouvel entrepôt ou affecté à un nouvel utilisateur.
Valider le type d'agent de terrain	Entrepôt [alm_stockroom]	Assure que vous ne créez pas d'entrepôt de type Agent de terrain sans avoir activé Gestion du travail ou Gestion des services sur site. N'autorise qu'un seul entrepôt personnel par utilisateur.
Valider une ligne TOL et vérifier la disponibilité	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Valide les changements apportés à la ligne d'ordre de transfert et vérifie la disponibilité des actifs à transférer dans l'entrepôt spécifié.
Valider l'ordre de transfert	Ordre de transfert [alm_transfer_order]	Valide que la date de livraison n'est pas antérieure à la date actuelle.
Valider les utilisateurs uniques	Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Empêche la création de plusieurs enregistrements avec le même utilisateur.
Vérifier l'autorisation (allouée)	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Veille à ce que l'allocation de l'autorisation respecte la condition d'allocation de la licence, si une condition existe.
Vérifier l'autorisation (affectée)	Autorisation de licence [alm_entitlement]	Veille à ce que la personne bénéficiaire de l'autorisation respecte la condition d'affectation de la licence, si une condition existe.
Vérifier les autorisations (allouées)	Licence de logiciel [alm_license]	Veille à ce que les allocations de toutes les autorisations de licence respectent la condition d'allocation de la licence, si une condition existe.
Vérifier les autorisations (affectées)	Licence de logiciel [alm_license]	Veille à ce que les personnes bénéficiaires de toutes les autorisations de licence respectent la condition d'affectation de la licence, si une condition existe.
Vérifier qu'il ne s'agit pas d'un agent de terrain	Entrepôt par défaut [alm_user_stockroom]	Vérifie que l'entrepôt par défaut sélectionné n'est pas du type Agent de terrain.

Séparation de domaine et Gestion des actifs

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des actifs. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Séparation de domaine et rapports de cycle de vie

Certains aspects de Séparation de domaine sont à prendre en compte lors de l'exécution de rapports sur les cycles de vie des logiciels.

Vue d'ensemble de Gestion des actifs logiciels

Dans un environnement séparé par domaine, le rapport sur le cycle de vie du logiciel est généré au niveau de conformité appliqué par le fournisseur de services (SP) pour l'environnement de ses clients. En règle générale, le niveau auquel le rapprochement est exécuté reflète cette conformité, et le rapport sur le cycle de vie du logiciel est généré au même niveau.

La table suivante montre la façon dont le rapprochement doit se comporter. Dans cet exemple :

- Le SP gère le programme Gestion des actifs logiciels (SAM) de Cisco au niveau de l'entreprise Cisco. Cela signifie que le rapport de cycle de vie doit s'exécuter au niveau de l'entreprise Cisco.
- Le SP gère le programme SAM de Walmart pour chaque division (États-Unis et Mexique). Cela signifie que le rapport de cycle de vie doit s'exécuter au niveau des divisions de Walmart.

Voici la hiérarchie du SP :

- Cisco Entreprise
  - Cisco États-Unis
  - Cisco Mexico
- Walmart Entreprise
  - Walmart États-Unis
  - Walmart Mexico

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de domaine (rapprochement/normalisation)	Reporting de conformité	Niveau du rapport de cycle de vie
HAUT/Cisco	Vrai	Oui
HAUT/Cisco/États-Unis	Faux	
HAUT/Cisco/Mexique	Faux	
HAUT/Cisco/Allemagne	Faux	
HAUT/Walmart	Faux	
HAUT/Walmart/États-Unis	Vrai	Oui
HAUT/Walmart/Mexique	Vrai	Oui

Si le SP définit des modèles logiciels pour Cisco Entreprise ainsi que Cisco Mexico (même si son intention est de gérer la conformité pour Cisco au niveau global de l'entreprise), il se peut que le rapport de cycle de vie affiche des données de cycle de vie dupliquées avec le même nombre d'installations.

Rapport de cycle de vie

Domaine de modèle		Date		Modèle logiciel	Domaine
Cisco	Serveur SQL 2012	2014	10	Serveur SQL 2012	Cisco
Cisco Mexico	Serveur SQL 2012	2014	10	Serveur SQL 2012	Cisco
Walmart États-Unis	Serveur SQL 2012	2014	5		
Walmart Mexico	Serveur SQL 2012	2014	20		

Pour en savoir plus sur les cycles de vie des logiciels, consultez Créer des modèles logiciels dans la version classique de Gestion des actifs logiciels. Pour en savoir plus sur la configuration du chemin d'accès de Séparation de domaine, consultez Administration et configuration de Séparation de domaine.

Test de démarrage rapide pour Gestion des actifs

Validez que Gestion des actifs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Gestion des actifs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des actifs nécessitent le module d'extension Gestion des actifs (com.snc.asset_management).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Test Gestion des actifs

Nom	Description	Version
Approvisionnement en actifs : utiliser le stock d'actifs locaux	Valide le flux d'utilisation du stock d'actifs locaux.	Yokohama

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion des contrats

Gérez et suivez vos contrats à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des contrats.

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties. Dans la plateforme ServiceNow, les contrats contiennent des informations détaillées telles que :

- Numéro de contrat
- Dates de début et de fin du contrat
- État actif
- Énoncés des termes et conditions
- Documents
- Informations sur le renouvellement
- Conditions financières

Gestion des contrats est actif par défaut. Si le module d'extension Gestion des coûts est activé, l'application Gestion des contrats s'intègre au module d'extension Gestion des coûts pour associer les contrats aux coûts et déterminer le coût total de possession. Vous pouvez suivre les dépenses récurrentes grâce aux lignes de dépenses. Un administrateur peut activer le module d'extension Gestion des coûts.

Si vous utilisez le module d'extension Gestion des actifs logiciels, utilisez l'option Licences de logiciel.

Information associée

Créer une nouvelle ligne de dépense

Termes et conditions

Software Asset Management

Utiliser le module de vue d'ensemble Contrats d'actifs

Vous pouvez afficher des informations sur l'état de votre contrat dans le module de vue d'ensemble Gestion des contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

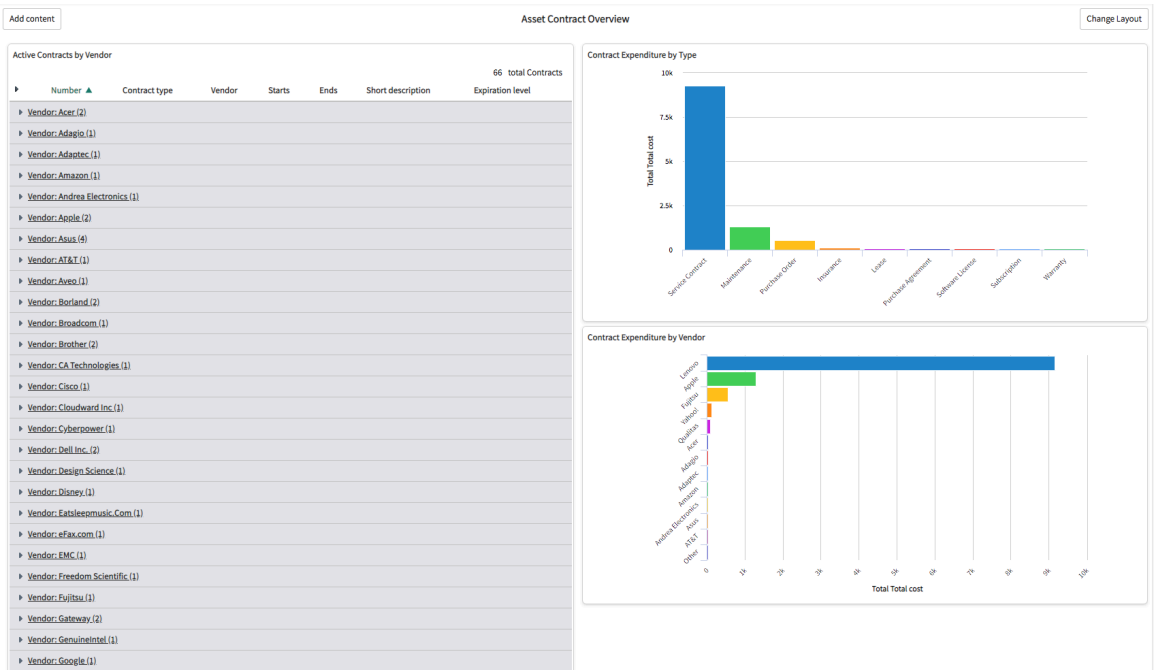
Étant donné que le module de vue d'ensemble Gestion des contrats est un type de page d'accueil, vous pouvez ajouter, supprimer et réorganiser les rapports sur la page.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Contrat** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments des rapports pour obtenir plus d'informations.

Example
Par exemple, cliquez sur l'une des barres colorées de l'histogramme **Dépenses contractuelles par type** pour afficher des informations détaillées.



Composants installés avec Gestion des contrats

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des contrats.

Les données de démonstration sont disponibles.

Tables installées avec Gestion des contrats

Les tables sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Table	Description
Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Répertorie les actifs couverts par un contrat. Un actif peut être couvert par plusieurs contrats et un contrat peut avoir plusieurs actifs. **Remarque :** les rôles contract_manager, itil, inventory_admin ou procurement_user ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) pour le rôle procurement_user et le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles itil et inventory_admin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Actif couvert [clm_m2m_rate_card_asset]	Répertorie les cartes d'évaluation qui s'appliquent à un actif.
Condition [clm_condition_checker]	Répertorie les conditions et les valeurs pour chaque vérificateur de condition.
Vérifications de condition [clm_condition_check]	Stocke les conditions et les valeurs qui modifient les champs de condition spécifiés.
Contrat [ast_contract]	Stocke les informations contractuelles.
Historique de contrat [clm_contract_history]	Stocke une copie du contrat lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et conditions changent.
Termes et conditions [clm_terms_and_conditions]	Énumère les termes et conditions utilisés dans les contrats.
Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Répertorie tous les termes et toutes les conditions disponibles pour une utilisation avec les contrats.
Utilisateurs couverts [clm_m2m_contract_user]	Répertorie les utilisateurs couverts par les contrats.
Demande de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_request]	Stocke toutes les demandes de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.
Ligne de demande de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_request_line]	Stocke toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.
Tâche de renouvellement de contrat [sn_contract_renewal_task]	Stocke toutes les tâches de demande de renouvellement de contrat via le workflow de renouvellement de contrat.

Rôles d'utilisateur installés avec Gestion des contrats

Un rôle d'utilisateur est ajouté avec Gestion des contrats.

Rôle	Contient le rôle	Description
contract_manager	financial_mgmt_user	Gère le cycle de vie du contrat. Peut créer, modifier et supprimer des contrats.

Includes de script installés avec Gestion des contrats

Des includes de script sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Description
ConditionChecks	Vérifie que les conditions, telles que les échéances du contrat et la conformité aux licences, définies dans le tableau Vérifications de conditions [clm_condition_check], sont respectées.
ContractManagementUtils	Utilitaires qui gèrent les actions de la gestion des contrats, telles que les transitions d'états.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts clients installés avec Gestion des contrats

Des scripts clients sont ajoutés avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer le Coût fiscal - Coût de base	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Montant du paiement** change.
Calculer le Coût fiscal - Taxe sur la vente	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taxe sur la vente** change.
Calculer le Coût fiscal - Taux d'imposition	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** du formulaire du contrat lorsque le champ **Taux d'imposition** change.
Garantir la validité du pourcentage de la remise	Contrat [ast_contract]	Vérifie que le champ **Remise** ne contient pas de valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.
Renouveler l'ajustement des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Pourcentage** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur fixe un montant en dollars pour l'ajustement des coûts.
Renouveler le pourcentage des coûts	Contrat [ast_contract]	Définit le champ **Montant** du formulaire de contrat sur zéro si l'utilisateur saisit un pourcentage pour l'ajustement des coûts.
Exonération fiscale/ taux	Contrat [ast_contract]	Bascule en lecture seule tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Exonération fiscale** est cochée.
Taux d'imposition/ exonéré	Contrat [ast_contract]	Rend accessibles en écriture tous les champs liés à l'impôt du formulaire de contrat si la case **Taxe sur la vente** est cochée.

Règles métier installées avec Gestion des contrats

Des règles métier sont ajoutées avec Gestion des contrats.

Nom	Table	Description
Calculer les coûts prévisionnels (rapports)	Contrat [ast_contract]	Calcule les coûts prévisionnels mensuels et annuels d'un contrat lorsque l'échéancier de paiement ou les coûts changent.
Calculer les totaux taxes comprises	Contrat [ast_contract]	Calcule les champs **Coût fiscal** et **Coût total** d'un contrat lorsque le contrat est créé ou mis à jour.
Historique de contrat	Contrat [ast_contract]	Stocke l'historique lorsque la date de début, la date de fin ou les termes et les conditions d'un contrat changent.
Créer un enregistrement de l'approbation	Contrat [ast_contract]	Met à jour les **Termes et conditions** du contrat et commence le workflow d'approbation du contrat lorsqu'un contrat est envoyé pour examen.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Termes et conditions de marqueur	Termes et conditions [clm_m2m_contract_and_terms]	Définit le marqueur **Utilisation** dans un enregistrement des termes et conditions sur **true** une fois que l'enregistrement est associé à un contrat ou sur **false** dès que l'enregistrement est dissocié d'un contrat.
Nombre d'activations de licences manuelles	Instance de licence de logiciel [ast_license_software_instance]	Calcule et met à jour le nombre d'ordinateurs sur lesquels une licence particulière est installée dès qu'une instance de licence de logiciel est créée ou supprimée.
Gérer le cycle de vie du contrat	Contrat [ast_contract]	Cette règle métier : • Met à jour la date de fin d'un contrat lorsqu'une extension de contrat a été approuvée. • Renouvelle le contrat, en mettant à jour sa date de début, sa date de fin et son coût de base (si des ajustements de coûts doivent être appliqués) lorsqu'un renouvellement de contrat a été approuvé et que le renouvellement a atteint sa date de début. • Exécute les vérifications des conditions pour vérifier si les dates doivent être modifiées lorsqu'un contrat est approuvé, ou qu'une extension ou un renouvellement est approuvé, ou que les dates de début ou de fin ont changé.
Publier une panne aux actualités	Service [cmdb_ci_service]	Publie un article d'actualités sur la table des connaissances en cas de panne.
Mettre à jour le coût du contrat par actif	Actif couvert [clm_m2m_contract_asset]	Met à jour la valeur du coût unitaire en fonction du coût total et du nombre d'actifs associés au contrat.
Mettre à jour le coût de cycle de vie du contrat	Grille tarifaire de contrat [fm_contract_rate_card]	Calcule le coût de cycle de vie du contrat en calculant la somme des lignes de dépense du contrat.
Mettre à jour après un changement de dates du contrat	Contrat [ast_contract]	Met à jour les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** de tous les actifs et tous les utilisateurs associés à un contrat si la date de fin du contrat change.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table	Description
Mettre à jour après un changement de dates de la grille tarifaire	Grille tarifaire de contrat [fm_contract_rate_card]	Met à jour les actifs et les utilisateurs du contrat liés à la grille tarifaire lorsque la date de fin est modifiée.
Vérifier les dates de début et de fin du contrat	Contrat [ast_contract]	Valide les dates de début et de fin du contrat et les dates de début et de fin du renouvellement de contrat.
Vérifier le tarif de remise de l'accord d'achat	Contrat [ast_contract]	Pour les contrats disposant du modèle de contrat **Accord d'achat**, la règle métier vérifie que le champ **Remise** ne contient pas une valeur inférieure à zéro ou supérieure à 99.

Workflow de renouvellement de contrat

Utilisez le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré. Ce workflow vous permet de renouveler des contrats par le biais d'un processus rationalisé et géré.

Pour renouveler vos contrats, vous devez créer, valider, approuver et activer un enregistrement de contrat qui fait référence au contrat d'origine. Grâce à ce workflow, vous pouvez gérer des entités connexes telles que les actifs matériels, les autorisations d'utilisation du logiciel, les termes et conditions et les grilles tarifaires.

Remarque : le workflow de renouvellement de contrat prend en charge les modèles de contrats de licence de logiciel, d'abonnement, de maintenance et de garantie.

Procédez comme suit dans le workflow de renouvellement de contrat pour renouveler vos contrats :

1. Contract renewal request (Demande de renouvellement de contrat) : créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.
2. Contract selection (Sélection des contrats) : renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent.
3. Build renewal (Renouvellement) : fournissez les informations relatives au renouvellement du contrat.
4. Asset selection (Sélection des actifs) : ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise du processus de renouvellement du contrat, et visualisez les actifs reportés sur le nouveau contrat.
5. Software assets selection (Sélection des actifs logiciels) : ajoutez ou supprimez les autorisations d'utilisation du logiciel que vous souhaitez inclure dans le processus de renouvellement du contrat, et visualisez les droits reportés sur le nouveau contrat.
6. Termes et conditions : mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat, et visualisez les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.
7. Grilles tarifaires : ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat pour suivre les frais de contrat.
8. Confirmation du renouvellement : examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Approbation du renouvellement : approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat..
10. Bon de commande de renouvellement : recevez le bon de commande correspondant aux actifs couverts par le contrat.

Remarque :

- Vous ne pouvez pas modifier une tâche une fois que vous l'avez fermée.
- Vous pouvez annuler un processus de renouvellement de contrat pour un contrat, une demande de renouvellement de contrat, des lignes de demande de renouvellement de contrat et des tâches de renouvellement de contrat. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat.

Prérequis

Avant d'utiliser le workflow de renouvellement de contrat, vous devez remplir les conditions préalables suivantes :

- Activez le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) sur votre instance ServiceNow.

  Si vous souhaitez gérer des contrats portant sur du matériel ou des actifs d'entreprise, demandez et installez plutôt l'application Gestion des actifs matériels ou Gestion des actifs d'entreprise à partir de ServiceNow Store.

- Activez la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow*.

  Remarque : Si vous utilisez déjà Gestion des actifs logiciels, Gestion des actifs matériels ou les deux, cette propriété système est définie sur false. Si vous êtes un nouvel utilisateur, cette propriété système est définie sur true.

Séparation de domaine

L'application Séparation de domaine avec séparation des données est prise en charge pour le workflow de renouvellement de contrat, avec les exigences suivantes :

- La demande est créée dans le domaine du contrat qui a initié le processus de renouvellement.
- Les lignes de demande se trouvent dans le domaine du contrat de la ligne de demande.
- Les tâches sont créées dans le domaine du contrat en cours de renouvellement.

La propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* prend également en charge Séparation de domaine.

Créer une demande de renouvellement de contrat

Créez une demande de renouvellement de contrat pour les contrats sur le point d'expirer ou qui ont déjà expiré.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une demande de renouvellement uniquement pour la maintenance, la garantie, les abonnements et les licences de logiciels. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs logiciels, vous pouvez renouveler les contrats d'abonnement, de maintenance et de licences de logiciels. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs matériels, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie. Si vous avez uniquement installé l'application Gestion des actifs d'entreprise, vous pouvez renouveler les contrats de maintenance et de garantie.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats que vous souhaitez renouveler.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrats** > **Renouvellement du contrat**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

     Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**. Dans la section Vue d'ensemble des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration.

     Vous pouvez également ouvrir la vue Gestion des contrats et des baux, puis sélectionner l'onglet d'un type de contrat, tel que **Tout** ou **Maintenance**.
2. Sélectionnez le contrat que vous souhaitez renouveler avec le type Maintenance, Garanties, Abonnements, Licences de logiciels ou Service.
3. Cliquez sur **Renouveler** pour le contrat sélectionné.
4. Envoyez la demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **OK**.

     La demande de renouvellement de contrat comprend les informations suivantes :
     - Un numéro unique généré automatiquement
     - L'étape indiquant le type de tâche dans le processus de renouvellement du contrat
     - Une référence au contrat dont vous avez demandé le renouvellement
     - Les date et heure de création de la demande
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, la boîte de dialogue Renouveler le contrat s'affiche. Dans la boîte de dialogue, renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre en révision**.

Boîte de dialogue Renouveler le contrat

Champ	Description
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette la demande de renouvellement de contrat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Options	Durée du renouvellement du contrat.
Date de début de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat commence.
Date de fin de renouvellement	Date à laquelle le renouvellement du contrat prend fin.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts qui est appliqué au contrat. Les options sont **Fixe**, **Manuel** et **IPC** (indice des prix à la consommation).
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. **Remarque :** Dans une demande de renouvellement de contrat, vous pouvez spécifier un pourcentage ou un montant d'ajustement des coûts. Mais pas les deux.

5. Facultatif : Sélectionnez l'onglet **Lignes de demande de renouvellement de contrat** pour afficher la ligne de demande de renouvellement de contrat parente ou les contrats enfants existants et valides sous le contrat parent.
   Une ligne de demande de renouvellement de contrat est créée pour chaque contrat en cours de renouvellement.
6. Facultatif : Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat ouvertes et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Tâches ouvertes**.
7. Facultatif : Affichez toutes les tâches de flux de renouvellement de contrat et les détails de chaque tâche de renouvellement de contrat en sélectionnant l'onglet **Toutes les tâches**.

Résultats
Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est défini sur **Renouvellement en cours**.

Que faire ensuite
Si le contrat parent n'a pas de contrats enfants, sélectionnez la tâche de renouvellement de version.

Si le contrat parent possède des contrats enfants, sélectionnez la tâche de sélection de contrat.

Renouveler plusieurs contrats enfants

Renouvelez plusieurs contrats enfants sous le contrat parent à l'aide de la tâche Sélection du contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche n'est créée que lorsque le contrat que vous souhaitez renouveler comporte des contrats enfants valides pris en charge par le workflow de renouvellement de contrat, qui ne sont pas déjà renouvelés ou dont l'état est Brouillon.

Procédure
1. Dans le formulaire Contrat, sélectionnez l'onglet **Demandes de renouvellement de contrat** dans la section Liens connexes pour afficher la liste des demandes de renouvellement de contrat.
2. Sélectionnez une demande de renouvellement.
3. Affichez tous les contrats enfants liés au contrat sélectionné en sélectionnant l'onglet **Contrats de renouvellement** dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat.
4. Indiquez les contrats enfants que vous souhaitez renouveler.
   a. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant l'icône de vue d'ensemble ⓘ en regard d'un contrat enfant.
   b. Choisissez d'inclure les contrats enfants pour le renouvellement en saisissant Oui ou Non dans le champ **Décision de renouvellement**.
   Vous devez fournir une valeur pour le champ **Décision de renouvellement** pour chaque contrat enfant.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La colonne Décision de renouvellement de l'onglet **Contrats de renouvellement** affiche votre décision.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
Les lignes de demande de renouvellement de contrat pour les contrats parents et enfants sont répertoriées dans l'onglet Lignes de demande de renouvellement de contrat. Chaque ligne de demande de contrat possède son propre flux de tâches.

Que faire ensuite
Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement

Informations sur le renouvellement du contrat d'approvisionnement
Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat en exécutant la tâche de renouvellement de version.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque ligne de demande de renouvellement de contrat possède son propre flux de tâches.

Procédure
1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de renouvellement de version.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Détails du contrat de renouvellement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Fournissez les informations sur le renouvellement du contrat.

   Vous devez renseigner tous les champs requis avant de fermer la tâche. Si vous renouvelez le contrat enfant, vous devez indiquer la date de fin et la date de début dans la plage de dates de début et de dates de fin du contrat parent.

   Remarque : le champ Approbateur de contrat n'est affiché que pour le contrat parent. La même valeur d'approbateur de contrat est renseignée automatiquement pour tous les contrats enfants.

4. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
De nouvelles ébauches de contrat sont créées.

Que faire ensuite
Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajouter ou supprimer des actifs pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des actifs matériels ou d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat. Vous pouvez également afficher les actifs matériels ou d'entreprise reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer
Pour ajouter ou supprimer des actifs matériels dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs matériels auprès du ServiceNow Store. Pour ajouter ou supprimer des actifs d'entreprise dans le processus de renouvellement de contrat, demandez l'application Gestion des actifs d'entreprise auprès du ServiceNow Store.

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actifs valides et actifs du contrat en cours de renouvellement sont reportés sur le nouveau contrat et sont répertoriés dans l'onglet Actifs couverts. Les actifs matériels et d'entreprise valides sont les actifs qui ne sont pas supprimés du contrat avant la date de fin et qui se trouvent dans les états ou sous-états suivants :

- État
  - En stock
  - En cours de transit
  - En cours de maintenance
  - En cours d'utilisation
- Sous-état
  - Disponible
  - Réservé
  - Transfert en attente
  - Aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Réparation en attente
- Installation en attente

Les actifs non valides ne sont pas reportés sur l'ébauche de contrat, et vous devez les ajouter manuellement.

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat de sélection d'actifs pour lequel vous souhaitez ajouter des actifs.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat auquel vous souhaitez ajouter des actifs.
2. Sélectionnez l'onglet **Actifs couverts**.
3. Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels, cliquez sur **Modifier**.
4. Mettez à jour les actifs matériels ou d'entreprise dans le contrat.

Interface	Action
Interface utilisateur principale	Indiquez les actifs que vous souhaitez couvrir en les déplaçant vers la **liste des actifs couverts** ou en les supprimant.
Espace de travail des actifs matériels	Ajoutez ou supprimez des actifs de la liste existante pour indiquer les actifs que vous souhaitez couvrir. ◦ Pour ajouter un actif, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les informations d'actif requises. ◦ Pour supprimer un actif, sélectionnez-le, puis sélectionnez **Supprimer**.
Espace de travail des actifs d'entreprise	Ajoutez ou supprimez des actifs de la liste existante pour indiquer les actifs que vous souhaitez couvrir. ◦ Pour ajouter un actif, cliquez sur **Ajouter**. Dans la boîte de dialogue Ajouter des actifs, cochez la case en regard de chaque actif à ajouter, puis cliquez sur **Ajouter**. ◦ Pour supprimer un actif, cochez la case correspondant à celui-ci, puis cliquez sur **Supprimer**.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Modifiez le coût de renouvellement des actifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : cette étape s'applique uniquement si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels.

a. Sélectionnez l'actif dont vous souhaitez mettre à jour le coût de renouvellement.

b. Dans le champ **Coût du renouvellement**, mettez à jour le coût du renouvellement de l'actif.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Si vous ajoutez des actifs via la tâche de sélection des actifs du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Résultats

Le champ Montant du paiement dans l'onglet Indicateurs financiers de l'ébauche de contrat affiche le coût total de renouvellement des actifs matériels ou d'entreprise que vous avez sélectionnés.

Que faire ensuite

Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajouter ou supprimer des autorisations pour un renouvellement de contrat

Ajoutez ou supprimez des autorisations d'utilisation du logiciel dans le cadre du processus de renouvellement de contrat à l'aide de la tâche Sélection des actifs logiciels. Vous pouvez également afficher les autorisations reportées sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) doit être activé.

Rôle requis : sam_user, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les autorisations avec les types de licences suivants sont reportées sur le nouveau contrat :

- Perpétuel et Maintenance
- Perpétuel et Assurance de logiciel
- Perpétuel uniquement

Procédure

1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche de sélection des actifs logiciels.
2. Créez une autorisation si vous n'avez pas d'autorisation reportée sur l'ébauche de contrat.

a. Dans le formulaire Tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez **Créer une autorisation** dans l'onglet **Autorisations planifiées**.

b. Renseignez les champs requis du formulaire Droits d'utilisation du logiciel.

Pour en savoir plus, consultez Champs de Droits d'utilisation du logiciel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez publier cette autorisation une fois que vous avez terminé la demande de renouvellement, car cette autorisation est associée à un processus de renouvellement existant.

L'autorisation figure maintenant dans la liste Autorisations planifiées.

3. Facultatif : Mettez à jour les autorisations existantes pour l'ébauche de contrat.

Interface	Action
Interface utilisateur principale	**a.** Sélectionnez **Modifier**. **b.** Indiquez les autorisations que vous souhaitez couvrir en les déplaçant vers **Autorisations planifiées** ou en les supprimant.
Espace de travail des actifs matériels	(Optional) Ajoutez ou supprimez des autorisations pour indiquer les autorisations que vous souhaitez couvrir. ◦ Pour ajouter une autorisation, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les informations requises. ◦ Pour supprimer une autorisation, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Que faire ensuite

Mettre à jour les termes et conditions

Mettre à jour les termes et conditions

Mettez à jour les termes et conditions de votre nouveau contrat. Vous pouvez également consulter les termes et conditions reportés sur le nouveau contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la tâche ou le contrat pour lequel vous souhaitez ajouter des termes et conditions.

◦ Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'espace de travail des actifs matériels, sélectionnez le numéro de tâche Termes et conditions sur le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez l'onglet **Termes du contrat de renouvellement**, puis cliquez sur **Modifier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, accédez à la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**. Ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise auquel vous souhaitez ajouter des termes et conditions, puis sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.

2. Mettez à jour les termes et conditions dans le contrat.

Interface	Action
Interface utilisateur principale	Indiquez les termes et conditions que vous souhaitez couvrir en les déplaçant vers la **liste des termes et conditions** ou en les supprimant.
Espace de travail des actifs matériels	Ajoutez ou supprimez des termes et conditions de l'ébauche de contrat. ◦ Pour ajouter des termes et conditions, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les informations requises. ◦ Pour supprimer des termes et conditions, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Supprimer**.
Espace de travail des actifs d'entreprise	Ajoutez ou supprimez des termes et conditions de l'ébauche de contrat. ◦ Pour ajouter des termes et conditions, cliquez sur **Ajouter**. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard des termes et conditions que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Ajouter**. ◦ Pour supprimer des termes et conditions, cochez la case correspondant à ces termes et conditions, puis cliquez sur **Supprimer**.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Si vous ajoutez des termes et conditions par le biais de la tâche Termes et conditions du formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, cliquez sur **Fermer la tâche**.

Résultats
Plusieurs termes et conditions s'affichent dans l'onglet **Termes et conditions** du contrat.

Que faire ensuite
Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajouter des grilles tarifaires au nouveau contrat

Ajoutez des informations sur les grilles tarifaires du nouveau contrat à l'aide de la tâche Grilles tarifaires pour suivre les frais de contrat.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des coûts (com.snc.cost_management) doit être actif.

Rôle requis : asset, contract_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les détails de la grille tarifaire ne sont pas reportés sur le nouveau contrat.

Il n'est pas obligatoire d'ajouter les détails de la grille tarifaire à un contrat. Vous pouvez fermer cette tâche si vous n'avez pas besoin d'ajouter une grille tarifaire à l'ébauche de contrat.

Procédure
1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement de contrat, sélectionnez le numéro de tâche Grilles tarifaires.
2. Dans le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Grilles tarifaires de renouvellement**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les détails financiers du formulaire Grille tarifaire de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Grille tarifaire de contrat.
5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
La grille tarifaire est jointe à l'ébauche de contrat.

Que faire ensuite
Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examiner les détails de renouvellement du contrat

Examinez les détails du renouvellement après avoir renseigné toutes les informations d'un contrat à l'aide de la tâche Confirmation de renouvellement. Vous pouvez ensuite approuver ces informations ou les marquer pour les examiner ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il est nécessaire de terminer cette tâche avant de pouvoir approuver la demande de renouvellement de contrat.

Procédure
1. Dans le formulaire Ligne de demande de renouvellement du contrat, sélectionnez le numéro de tâche de confirmation de renouvellement.
2. Sur le formulaire de tâche de renouvellement de contrat, vérifiez les détails du renouvellement.
3. Facultatif : Passez en revue la liste des autorisations dans l'ébauche de contrat en accédant à l'onglet **Autorisations planifiées**.
4. Déterminez si cette tâche peut être fermée ou non.

Résultat de l'examen	Action
Les informations sont précises	Sélectionnez **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'examen	Action
Les informations ne sont pas précises	**a.** Sélectionnez **Non**. **b.** Sur le formulaire Tâche de confirmation de renouvellement, accédez au contrat en cliquant sur l'icône d'aperçu en regard du champ Contrat de renouvellement. **c.** Mettez à jour les détails du contrat si nécessaire. **d.** Accédez au formulaire Tâche de confirmation de renouvellement. **e.** Sélectionnez **Oui**.

5. Sélectionnez **Fermer la tâche**.

Résultats
Une fois la tâche fermée, le traitement de la ligne de demande de renouvellement de contrat est terminé, car toutes les tâches de renouvellement de contrat sont fermées. L'étape de la ligne de demande de renouvellement de contrat est définie sur En attente d'approbation. Une fois que toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont traitées pour une demande de renouvellement de contrat, la tâche d'approbation est créée sous Demandes de renouvellement de contrat.

Que faire ensuite
Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuver ou rejeter une demande de renouvellement de contrat

Approuvez ou rejetez une demande de renouvellement de contrat pour toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat.

Avant de commencer
Le champ Approbateur de renouvellement doit contenir une valeur. Si vous devez modifier l'approbateur, accédez au contrat parent et ajustez la valeur en conséquence.

Rôle requis : asset_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure
1. Vérifiez les détails de renouvellement de votre contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'Espace de travail des actifs matériels,sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes** sur le formulaire Demande de renouvellement de contrat. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement de contrat pour afficher les détails correspondants, puis cliquez sur **Tâche de clôture**.
   - Si vous utilisez l'Espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux. Sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**, puis ouvrez le contrat d'actifs d'entreprise que vous souhaitez renouveler. Affichez les détails de renouvellement du contrat dans la section Renouvellement de l'onglet **Détails**.

   Une demande d'approbation est déclenchée, et le sous-état de l'ébauche de contrat est défini sur En cours d'examen.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale ou l'Espace de travail des actifs matériels, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.
3. Sélectionnez la demande de renouvellement de contrat en attente d'approbation.
4. Évaluez toutes les lignes de la demande de renouvellement de contrat et les tâches de renouvellement de contrat.
5. Approuvez ou rejetez la demande de renouvellement de contrat.

Action	Résultat
Approuver la demande en sélectionnant Approuver	◦ Le sous-état de l'ébauche de contrat bascule sur Approuvé. ◦ La tâche Bon de commande de renouvellement ou la tâche Bon de commande manuel est créée.
Rejeter la demande en sélectionnant Rejeter	◦ La demande de renouvellement est terminée. ◦ Le sous-état de l'ébauche de contrat bascule sur Renouvellement rejeté.

6. Facultatif : Accédez à l'onglet **Historique d'approbation** pour afficher l'historique d'approbation ou de rejet du contrat et des contrats enfants.

Que faire ensuite

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevoir un bon de commande pour les actifs de contrat

Recevez le bon de commande pour les actifs couverts dans le contrat à l'aide de la tâche Bon de commande de renouvellement. Cette tâche est disponible si vous avez ajouté au moins un actif matériel, créé une autorisation ou sélectionné une autorisation existante à l'état de création.

Avant de commencer

Cette tâche n'est pas créée si vous n'avez pas sélectionné ou ajouté d'actifs matériels ou d'autorisations matérielles, ou si le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) n'est pas actif. Au lieu de cela, vous devez suivre manuellement les dépenses financières.

Rôle requis : procurement_user

Procédure

1. Dans le formulaire Demande de renouvellement de contrat, sélectionnez l'onglet **Tâches ouvertes**.
2. Sélectionnez le numéro de demande de renouvellement du contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.
4. Sélectionnez le numéro du bon de commande en vue d'obtenir les transactions financières du contrat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour chaque enregistrement d'actif couvert par un contrat, un élément de ligne de bon de commande est créé. Le coût de chaque bon de commande correspond au coût de renouvellement de chaque actif couvert.

Les éléments de ligne de bon de commande sont créés pour les autorisations à l'état de création. Chaque autorisation ajoutée dans l'onglet Autorisations planifiées correspond à une ligne de bon de commande unique.

5. Sélectionnez **Commande**.
6. Sélectionnez **Recevoir** pour recevoir le bon de commande des actifs couverts par le contrat.
   La réception du bon de commande met uniquement à jour les actifs et ne crée pas d'autorisation.

Résultats

L'ébauche d'autorisation est publiée et l'état est défini sur En cours d'utilisation.

Le reçu du bon de commande figure dans l'onglet **Bordereaux de réception**.

L'état du bon de commande et des éléments de ligne de bon de commande bascule sur Reçu. L'état de la tâche Bon de commande de renouvellement bascule automatiquement sur Fermé terminé. Le flux de demande de renouvellement de contrat est terminé.

Le sous-état de l'ancien contrat est défini sur Renouvelé. Un enregistrement d'historique de contrat est créé ; il affiche les dates de début et de fin de l'ancien contrat et du contrat renouvelé, ainsi que la date de renouvellement. Vous pouvez afficher tout l'historique du contrat en sélectionnant l'onglet Historique de contrat dans la section Liens connexes.

Une fois que vous avez reçu le bon de commande, l'état du contrat de renouvellement n'est plus défini sur Brouillon et le contrat devient actif. Si la date de début du contrat renouvelé a été atteinte, mais que le bon de commande n'a pas été reçu, l'état de la demande de renouvellement du contrat reste défini sur Brouillon. Une fois le nouveau contrat actif, l'ancien contrat expire et les actifs couverts ont une date de fin.

Résultats de l'annulation d'un processus de renouvellement de contrat

L'annulation d'un processus de renouvellement de contrat entraîne un changement d'état du contrat, de la demande de renouvellement du contrat, des lignes de demande de renouvellement du contrat et des tâches de renouvellement de contrat.

Résultats de l'annulation du contrat

Élément annulé	Résultat
Demande de renouvellement de contrat	• L'intégralité de la demande de renouvellement est annulée. • Le sous-état du contrat en cours de renouvellement est effacé. • Toutes les ébauches de contrats sont annulées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'annulation du contrat (suite)

Élément annulé	Résultat
Ligne de demande de renouvellement de contrat	• La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Lorsque toutes les lignes de demande de renouvellement de contrat sont annulées, la demande de renouvellement de contrat est annulée. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé.
Tâche de renouvellement du contrat	• La tâche de renouvellement du contrat et la ligne de demande de renouvellement de contrat sont annulées. ◦ Si la demande de renouvellement de contrat n'a qu'une seule ligne de demande de renouvellement de contrat, la demande de renouvellement du contrat bascule à l'état Annulé. ◦ Si la demande de renouvellement de contrat comporte plusieurs lignes de demande de renouvellement de contrat, l'état de la demande de renouvellement de contrat ne change pas. • Le renouvellement des ébauches de contrats enfants immédiats est annulé. • L'état de l'ébauche de contrat bascule sur Annulé. • L'état des tâches déjà fermées ne change pas. • L'état des tâches ouvertes bascule sur Fermé incomplet. • Les grilles tarifaires jointes à l'ébauche de contrat deviennent inactives. • Le contrat en cours de renouvellement passe à l'état d'origine et le sous-état est effacé. • Les autorisations associées à la tâche de renouvellement de contrat sont supprimées.
Contrat	• Le renouvellement des contrats enfants immédiats est annulé lorsque les contrats enfants sont inclus dans la demande de renouvellement de contrat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats de l'annulation du contrat (suite)

Élément annulé	Résultat
	• La ligne de demande de renouvellement de contrat est annulée. • Toute demande de renouvellement de contrat initiée par ce contrat est annulée. • Le bon de commande du contrat et les contrats enfants immédiats sont annulés.

Utilisation de Gestion des contrats

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent utiliser l'application Gestion des contrats pour créer divers types de contrat, tels que des contrats de bail, de garanties, de maintenance et de services.

Vous pouvez ajouter les informations suivantes aux contrats.

- Actifs couverts par le contrat
- Utilisateurs couverts par le contrat
- Termes et conditions associés au contrat
- Autres documents relatifs au contrat

Suivez les différentes étapes d'un contrat, du brouillon à la fermeture, en examinant l'historique des contrats et en exécutant des rapports. Ajustez, prolongez et renouvelez les contrats actifs.

Cycle de vie du contrat

De la création à la fermeture, les contrats suivent un cycle de vie qui détermine quels champs peuvent être modifiés.

Lorsqu'un contrat est à l'état de **Brouillon**, les champs de l'enregistrement du contrat sont presque tous modifiables. Lorsque le contrat dépasse l'état de **Brouillon**, certains champs de date, de renouvellement, d'extension et de finances basculent en lecture seule. Les champs d'**État** et de **Sous-état** sont en lecture seule.

Le travail planifié **Vérification de conformité du contrat** s'exécute automatiquement chaque nuit sur la table Contrat [ast_contract]. Pour plus d'informations sur la tâche planifiée, voir Utiliser les définitions des vérifications de conditions. La tâche planifiée exécute les actions suivantes :

- Bascule l'état du contrat sur **Actif** si le contrat est approuvé et atteint la date de début spécifiée.
- Renouvelle le contrat si le contrat est approuvé pour le renouvellement et atteint la date de début spécifiée.
- Bascule l'état du contrat sur **Expiré** si l'état du contrat est **Actif** et qu'il atteint la date de fin.

La propriété système *contract_compliance_check_job.enable_override* permet à la tâche de vérification de conformité du contrat de remplacer les vérifications d'une hiérarchie. Par défaut, cette propriété système est définie sur **True**. Lorsque les vérifications sont définies sur le même champ des tables parent et enfant, la tâche de vérification de conformité du contrat effectue les opérations suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les enregistrements de la table parent, la vérification de condition de la table définit le champ sur la valeur spécifiée dans la condition.
- Pour les enregistrements de la table enfant, la vérification de condition de la table enfant remplace la condition de la table parent et définit la valeur de champ de la table enfant en conséquence.

Par exemple, lorsqu'une vérification est définie sur le champ Description des tables Contrat (parent) et Bail (enfant), le champ de la table Bail est défini sur la valeur spécifiée dans la condition de la table enfant. Pour désactiver la fonctionnalité de remplacement de la vérification de conformité du contrat, définissez la propriété système contract_compliance_check_job.enable_override sur **False**.

Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats actifs ou expirés.

États de contrat

État	Description
Brouillon	L'utilisateur ajoute des informations sur le contrat et spécifie un approbateur.
Actif	Le contrat a été approuvé et a atteint la date de début spécifiée.
Expiré	Le contrat a atteint la date de fin spécifiée. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif qui sont en attente d'approbation affichent le sous-état **Revue en attente**. Les contrats expirés avec un workflow de renouvellement actif dont le renouvellement a été approuvé, mais dont la date de renouvellement n'est pas encore passée, affichent le sous-état **Renouvellement approuvé**. Les contrats expirés sans workflow en attente d'extension ou de renouvellement actif affichent un sous-état vide.
Annulé	Le contrat a été interrompu et n'est plus actif.

En plus d'un état, un contrat peut également avoir un sous-état.

Sous-états de contrat

Sous-état	Description
Revue en attente	Le contrat est en cours de préparation pour examen.
Revue en cours	Le contrat est envoyé à l'approbateur et l'approbateur examine le contrat.
Approuvé	Le contrat est examiné et accepté par l'approbateur.
Rejeté	Le contrat est examiné et refusé par l'approbateur.
Renouvellement approuvé	Le renouvellement du contrat est approuvé par l'approbateur.
Renouvellement rejeté	Le renouvellement du contrat est rejeté par l'approbateur.
Renouvellement en cours de traitement	Le renouvellement du contrat est en cours via le workflow de renouvellement de contrat.
Renouvelé	Le renouvellement du contrat est terminé via le workflow de renouvellement de contrat.
Extension approuvée	L'extension du contrat est approuvée par l'approbateur.
Extension rejetée	L'extension du contrat est rejetée par l'approbateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sous-états de contrat (suite)

Sous-état	Description
Aucun	Aucun sous-état n'est spécifié.

Contrats

Un contrat est un accord contraignant entre deux parties.

Dans la plateforme Now Platform, les contrats contiennent des informations détaillées telles que le numéro de contrat, les dates de début et de fin, l'état actif, les termes et conditions, les documents, les informations de renouvellement et les conditions financières.

Gérer des contrats comprend les tâches et les processus suivants.

Créer un contrat

Créez un contrat avec différents modèles de contrat, qui servira d'accord contraignant entre les deux parties.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Pour Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels : administrateur, contract_manager
- Pour Enterprise Asset Workspace : sn_eam.enterprise_admin, sn_eam.enterprise_asset_manager
- Pour Software Asset Workspace : sam_admin, sam_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si un contrat compte une ou plusieurs grilles tarifaires associées, les champs du formulaire de contrat ne peuvent pas être modifiés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'Interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** et sélectionnez un type de contrat, par exemple **Assurance**, **Maintenance** ou **Service**, ou sélectionnez **Tout**.
   - Si vous utilisez Espace de travail des actifs matériels, accédez à la vue **Gestion des contrats**, puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez Enterprise Asset Workspace, ouvrez la vue **Gestion des contrats et des baux**, puis sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez Software Asset Workspace, accédez à **Opérations de licence** > **Contrats** > **Contrats de logiciel** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les champs n'apparaissent pas tous dans les formulaires du type de contrat Tous.

Formulaire Contrat ou Créer un contrat

Champ	Description
Modèle de contrat	Modèle auquel le contrat est affecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple **Bail**, **Maintenance**, **Garantie**, **Contrat de service**, **Licence de logiciel** ou **Abonnement**.
Fournisseur	Fournisseur responsable du contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Numéro de contrat	Numéro attribué au contrat par le fournisseur (obligatoire).
Nom	Nom du contrat.
Contrat parent	Contrat parent du nouveau contrat, le cas échéant. Vous pouvez sélectionner un contrat parent à partir de la liste de recherche du contrat.
Date de début	Date de prise d'effet du contrat. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Date de fin	Date d'expiration du contrat. Ne renseignez pas la date de fin afin de créer un contrat à durée indéterminée. Ce champ est obligatoire lorsque le modèle **Accord d'achat** ou **Accord de confidentialité** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
État	État actuel du contrat. ◦ Brouillon ◦ Actif ◦ Expiré ◦ Annulé
Sous-état	Sous-état actuel du contrat. ◦ Revue en attente ◦ Revue en cours ◦ Approuvé ◦ Rejeté
Administrateur de contrat	Personne responsable de la gestion du contrat et interagissant avec le fournisseur.
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat. Cette liste est filtrée pour afficher uniquement les utilisateurs disposant du rôle itil.
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur qui gère le contrat d'un point de vue commercial.
Type d'accord	Type d'accord de licence :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Entreprise ◦ SaaS ◦ Abonnement Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Maintenance** ou **Licence de logiciel** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Engagement	Montant engagé à dépenser avec ce fournisseur pendant cette période, du début à la fin du contrat. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Accord d'achat** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Remise	Remise que le fournisseur a accepté d'appliquer. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Accord d'achat** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Traiter les SLA non contractuels	Option permettant de traiter les accords sur les niveaux de service (SLA) contractuels et non contractuels. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle **Contrat de service** est sélectionné dans **Modèle de contrat**.
Description	Description détaillée du contrat.
Section financière	
Conditions de paiement de facture	Conditions qui expliquent les modalités de paiement du contrat. Par exemple, **Compte mensuel net** ou **Net 30**.
Échéancier de paiement	Calendrier qui définit les périodes de paiements. Par exemple, **mensuellement** ou **annuellement**.
Montant du paiement	Montant qui a été payé dans le cadre du contrat à ce jour.
Taxes applicables	Indique si le contrat est exonéré de taxe ou soumis aux taxes de ventes.
Taux d'imposition effectif	Taux d'imposition effectif à appliquer au coût total, le cas échéant. Le taux d'imposition effectif correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Coût fiscal	Coût total de la taxe. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Coût total	Coût final du contrat après application des ajustements. Si un contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche la valeur combinée de toutes les cartes d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Ventes** est sélectionnée dans **Taxes applicables**.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au contrat.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande affecté au contrat.
Centre de coûts	Il s'agit du centre de coûts qui est financièrement responsable de l'actif.
A une grille tarifaire	Cochez la case pour indiquer si le contrat possède une grille tarifaire associée.
Section Renouvellement	
Renouvellement automatique	Indique si le contrat peut être renouvelé ou étendu quand il arrive à échéance.
Options	Durée du renouvellement ou de l'extension du contrat. Par exemple, 1 an.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du renouvellement ou de l'extension du contrat.
Date de fin de renouvellement	Date de fin de renouvellement ou d'extension de contrat.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat. ◦ Fixe ◦ Manuel ◦ IPC (indice des prix à la consommation)
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez également spécifier un **Ajustement des coûts** ou un **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.
Section Termes et conditions	
Termes et conditions	Informations juridiques spécifiques du contrat.

4. Enregistrez le formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous utilisez l'Interface utilisateur principale, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
- Si vous utilisez Espace de travail des actifs matériels, Software Asset Workspace ou Espace de travail des actifs d'entreprise, sélectionnez **Enregistrer**.

5. Continuez à saisir des informations dans les listes connexes ou les onglets qui s'affichent.

Listes connexes ou onglets d'un formulaire de contrat

Liste connexe ou onglet	Description
Actifs couverts	Répertorie tous les actifs couverts par ce contrat.
Utilisateurs couverts	Répertorie tous les utilisateurs couverts par ce contrat.
Contrat utilisé par	Répertorie tous les éléments de configuration (CI) utilisés dans ce contrat.
Termes et conditions	Répertorie tous les termes et toutes les conditions de ce contrat.
Lignes de dépense	Répertorie toutes les lignes de dépense de ce contrat.
Historique de contrat	Affiche les changements de dates de début et de fin de ce contrat et les modifications apportées aux termes et conditions.
Historique d'approbation	Répertorie toutes les approbations concernant ce contrat.
Offres de service	Répertorie toutes les offres de service de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.
Engagements de service pour contrats	Répertorie tous les engagements de service des offres de ce fournisseur. Activez Gestion des portefeuilles de services pour consulter cette liste connexe.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer et quitter le contrat.
   - Sélectionnez **Soumettre pour révision** afin d'envoyer une notification à l'approbateur.

Information associée

Modèles

Gestion des portefeuilles de services

Ajouter un engagement à une offre de service

Workflow de renouvellement de contrat

Contrats

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un exemple de contrat de maintenance logicielle

L'application Gestion des contrats est fréquemment utilisée pour créer un contrat permettant de suivre les paiements de la maintenance des logiciels d'entreprise. Vous pouvez utiliser cet exemple pour apprendre à créer un contrat de maintenance logicielle.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple a pour but de créer un contrat qui affiche le montant total de la maintenance à payer pour l'application logicielle, indépendamment des différents achats de licence effectués au fil du temps. Le module d'extension Gestion des actifs logiciels doit être activé pour utiliser cet exemple.

Procédure

1. Créez un modèle d'application, en ajoutant un **Nom** et spécifiant la **Licence de logiciel** dans les **Catégories de modèle**.
2. Créez un modèle logiciel, en ajoutant un **Nom** et un **Numéro de modèle**, puis en sélectionnant le modèle d'application créé à l'étape 1.
3. Créez une nouvelle autorisation logicielle, en sélectionnant le modèle logiciel créé à l'étape 2.
4. Accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Maintenance**.
5. Cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Type d'accord	Sélectionnez **Entreprise**.
Modèle d'application	Sélectionnez le modèle d'application créé à l'étape 1.

6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un certain nombre de listes et de sections connexes s'affichent.
7. Dans la liste connexe **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau** et saisissez les informations suivantes.

Option	Description
Actif	Sélectionnez la licence de logiciel créée à l'étape 3.
Date d'ajout	Saisissez la valeur.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Continuez à remplir le formulaire avec les informations suivantes.

Option	Description
Échéancier de paiement	Sélectionnez **Annuellement**.
Montant du paiement	Saisissez la valeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Renseignez les autres champs comme il vous convient.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. Envoyez le contrat pour examen.

Information associée

Software Asset Management

Ajouter un actif à un contrat

Vous pouvez associer des contrats à des actifs spécifiques, y compris des licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Dans le champ **Actif**, sélectionnez un actif spécifique qui est couvert par le contrat.
     c. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été ajouté au contrat.

        Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
     d. (Facultatif) Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'actif a été, ou sera, retiré du contrat.

        Il est utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour le reporting.
     e. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Actifs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif que vous souhaitez ajouter au contrat.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter un utilisateur à un contrat

Un contrat peut couvrir des utilisateurs spécifiques. Par exemple, vous pouvez utiliser un contrat pour embaucher un groupe de travailleurs temporaires.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez un utilisateur spécifique couvert par le contrat.
5. Dans le champ **Date d'ajout**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté au contrat.
   Il peut s'agir d'une date passée, présente ou future.
6. Facultatif : Dans le champ **Date de suppression**, sélectionnez la date à laquelle l'utilisateur a été, ou sera, retiré du contrat.
   Il peut être utile de renseigner les champs **Date d'ajout** et **Date de suppression** pour le reporting.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un élément de configuration à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des éléments de configuration. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un contrat pour clarifier ce que le contrat couvre légalement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Facultatif : Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Nouveau** pour créer un élément de configuration.
4. Dans la liste connexe **CI couverts**, sélectionnez **Modifier**.
5. Dans la liste des éléments de configuration de la **Collection** située à gauche, double-cliquez sur un nom d'élément de configuration.
   L'élément est ajouté à la **Liste des CI couverts** située à droite.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un document à un contrat

Les contrats peuvent être associés à des documents. En associant des documents connexes à un contrat, toutes les informations pertinentes sur un contrat sont conservées ensemble et facilement accessibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez un document à un contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Cliquez sur l'icône Gérer les pièces jointes ( ) sur l'en-tête du formulaire.
     b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Choisir le fichier** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
     a. Cliquez sur l'icône de pièce jointe ( ) sur la barre latérale de l'enregistrement du contrat.
     b. Dans la boîte de dialogue Pièces jointes, cliquez sur **Sélectionner** pour rechercher et sélectionner le document que vous souhaitez ajouter au contrat.

Ajuster un contrat

Après la création d'un contrat, vous pouvez modifier la date de début, la date de fin ou le montant du paiement d'un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster un contrat, le champ **État** doit être **Actif**. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour correspondre à la nouvelle date de fin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif**.
3. Cliquez sur **Ajuster**.
4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajuster le contrat.

Champs Ajuster le contrat

Champ	Description
Date de début du contrat	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin de contrat	Date d'expiration du contrat.
Montant du paiement du contrat	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs grilles tarifaires, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des grilles tarifaires.

5. Cliquez sur **Soumettre des ajustements**.

Renouveler un contrat

Une fois que vous avez créé un contrat ou que le contrat a expiré, vous pouvez le renouveler.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale ou Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsqu'un contrat est renouvelé, aucun nouveau contrat n'est créé. Au lieu de cela, le même contrat est mis à jour avec les informations de renouvellement.
- Les changements apportés à la date de début et à la date de fin d'un contrat sont capturés dans l'onglet Historique de contrat.
- Les informations et l'historique du contrat sont conservés lors du renouvellement d'un contrat. Si la date de fin d'un contrat change, la date de fin de tout actif associé change pour s'y conformer. Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'**État** est **Actif** ou **Expiré**
- Le **Sous-état** est **Aucun** ou **Rejeté**

- Si la propriété système *sn_contract_enable_renewal_flow* est activée, le workflow de renouvellement de contrat est disponible pour les contrats de maintenance et de garantie. Pour plus d'informations, consultez Workflow de renouvellement de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

     Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.

     Vous pouvez également sélectionner l'onglet **Aperçu** de la vue Gestion des contrats et des baux. Dans la section Aperçu des contrats, localisez le widget Contrat arrivant à expiration pour afficher la liste des contrats arrivant à expiration.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif** ou **Expiré**.
3. Cliquez sur **Renouveler**.
4. Renseignez les champs du formulaire Renouveler le contrat (Interface utilisateur principale) ou dans la boîte de dialogue (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Champs Renouveler le contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Options	Durée du renouvellement, en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé : **Aucun**, **Fixe**, **Manuel** ou **IPC**.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un pourcentage négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Pour indiquer une baisse de prix, saisissez un nombre négatif. Vous pouvez renseigner le champ **Montant d'ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts**, mais pas les deux.

5. Exécutez l'une des actions suivantes.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état en **Revue en cours**, cliquez sur **Envoyer pour révision**. Le contrat est envoyé à l'**Approbateur** spécifié.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies et basculer le sous-état sur **Revue en attente**, cliquez sur **Enregistrer**. Le bouton **Renouveler** est disponible pour envoyer le contrat renouvelé pour révision à une date ultérieure.
6. Modifiez toute information du formulaire de **Contrat**, au besoin.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer**, assurez-vous de cliquer sur **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à envoyer le contrat renouvelé pour approbation.

Annuler un contrat

Vous pouvez annuler un contrat lorsque l'**État** est **Actif**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'annulation d'un contrat entraîne le processus suivant.

- L'**État** du contrat bascule sur **Annulé**.
- Les vérificateurs de condition passent sur Inactifs.
- Les boutons **Renouveler** et **Étendre** deviennent inactifs.
- Les cartes d'évaluation de contrat deviennent inactives.

Procédure
1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Cliquez sur **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier l'affectation d'administrateur de contrat pour la notification

Un événement s'exécute automatiquement chaque nuit pour envoyer des rappels aux administrateurs de contrat au sujet des dates d'expiration du contrat afin qu'ils puissent le renouveler ou le renégocier. Vous pouvez vérifier qu'il s'agit du bon administrateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'événement contract.expiration s'exécute chaque nuit sur la table Contrat [ast.contract], un message électronique est envoyé à la personne identifiée comme l'administrateur du contrat. Cet e-mail est envoyé aux échéances suivantes.

- 90 jours avant la date d'expiration du contrat
- 60 jours avant la date d'expiration du contrat
- 30 jours avant la date d'expiration du contrat
- À la date d'expiration du contrat

Un utilisateur disposant du rôle administrateur peut modifier la vérification de condition contract.expiration qui traite les notifications de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez que le champ **Administrateur de contrat** contient le nom correct.
   Un seul nom peut être spécifié.

Information associée

Définitions des vérifications de conditions

Notifications par SMS et par e-mail

Envoyer le contrat pour approbation

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de **Brouillon**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Brouillon** et **Examen en attente**.
3. Sélectionnez un **Approbateur** pour le contrat.
4. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.
   Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le **Sous-état** du contrat bascule sur **Revue en cours**.

Approuver ou rejeter un contrat

Si vous êtes le gestionnaire des contrats, vous pouvez approuver ou rejeter un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des demandes de contrat et de renouvellement de contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Mes approbations**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Mes approbations de contrat**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état **Demandé**.
3. Approuvez ou rejetez le contrat.
   - Approuvez le contrat.
     - Pour approuver le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Approuver**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Approuvé**.
     - Pour approuver le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Approuvé**.
   - Rejetez le contrat.
     - Pour rejeter le contrat dans l'interface utilisateur principale, cliquez sur **Rejeter** et indiquez le motif du rejet dans le champ **Commentaires**. Le **Sous-état** du contrat bascule sur **Rejeté**.
     - Pour rejeter le contrat dans l'espace de travail des actifs matériels ou dans l'espace de travail des actifs d'entreprise, définissez le champ **État** sur **Rejeté**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un contrat à l'état de **Brouillon** et avec une date de début fixée dans le futur reste à l'état de **Brouillon** jusqu'à ce que la date de début soit atteinte. Si le **Sous-état** d'un contrat est défini sur **Approuvé**, le système bascule l'**État** sur **Actif** et efface la valeur du **Sous-état**.
- Lorsqu'un contrat à l'**État** de **Brouillon**, avec une **Date de début** fixée à une date passée, est approuvé, l'**État** du contrat est automatiquement réglé sur **Actif** et le **Sous-état** est laissé vide.

Afficher l'historique d'approbation sur les contrats

Vous pouvez consulter l'historique d'approbation d'un contrat dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : workflow_admin, admin ou sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un contrat est envoyé à un approbateur pour révision, le nom de l'approbateur n'est plus modifiable. Si l'approbateur rejette un contrat, le même approbateur ou un autre approbateur peut être spécifié avant que le contrat ne soit à nouveau envoyé pour approbation. Une fois que le contrat a été révisé et approuvé, les enregistrements de l'historique d'approbation sont automatiquement énumérés dans la liste connexe Historique d'approbation sur le formulaire Contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez l'onglet **Historique d'approbation**.
4. Cliquez sur un enregistrement pour afficher les détails de l'approbation.

Termes et conditions

Vous pouvez ajouter des termes et conditions à un contrat pour conserver toute la documentation pertinente relative à un contrat en un seul endroit.

Les termes et conditions peuvent être recherchés et utilisés dans les rapports. Si plusieurs enregistrements de termes et conditions sont ajoutés à un seul contrat, définissez un ordre d'affichage des enregistrements afin qu'ils apparaissent dans une séquence spécifique. Les champs des termes et conditions sont en lecture seule après l'envoi d'un contrat pour approbation.

Les utilisateurs disposant du rôle contract_manager peuvent lire l'historique du contrat et ajouter des termes et conditions.

L'ajout de termes et conditions à un contrat implique trois procédures :

Créer un enregistrement des termes et conditions

Vous pouvez créer un enregistrement des termes et conditions à ajouter à un contrat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure
1. Ouvrez la liste des termes et conditions de vos contrats.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Tout** > **Contrat** > **Contrats** > **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Termes et conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Termes et conditions (Interface utilisateur principale) ou Créer des termes et conditions (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Formulaire Termes et conditions ou Créer des termes et conditions

Champ	Description
Numéro	ID unique utilisé pour les termes et conditions. Ce champ est généré automatiquement.
Nom	Nom des termes et conditions.
Contrat	Lien vers le contrat.
Utilisé	Case à cocher permettant d'indiquer si les termes et conditions sont associés au contrat.
Description	Détails des termes et conditions.

4. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Ajouter des termes et conditions à un contrat

Après avoir créé un enregistrement des termes et conditions, ajoutez-le à un contrat dont le sous-état est Examen en attente, Rejeté, Renouvellement rejeté ou Extension rejetée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les termes et conditions ne peuvent être ajoutés à un contrat qu'au moment de sa création. Une fois le contrat approuvé, il est impossible de modifier les termes et conditions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des termes et conditions au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une ligne**.
     b. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez un enregistrement des termes et conditions dans la liste.
     c. (Facultatif) Saisissez une valeur numérique dans le champ **Ordre** pour spécifier l'ordre dans lequel l'enregistrement doit apparaître dans le document des termes et conditions.

     > **Remarque :** si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, procédez comme suit :
     a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
     b. Lorsque vous y êtes invité, fournissez les informations requises.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :
     a. Dans l'onglet **Termes et conditions**, cliquez sur **Ajouter**.
     b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard des termes et conditions que vous souhaitez ajouter.
     c. Cliquez sur **Ajouter**.

Élaborer un document de termes et conditions dans un contrat

Après avoir ajouté un ou plusieurs enregistrements de termes et conditions à un contrat, vous pouvez créer un document de termes et conditions dans le contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements des termes et conditions sont ajoutés dans la séquence spécifiée dans le champ **Ordre**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Vérifiez qu'un ou plusieurs enregistrements des termes et conditions sont ajoutés à l'onglet **Termes et conditions**.
4. Dans l'onglet **Termes et conditions**, élaborez les termes et conditions du contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, cliquez sur le lien connexe **Élaborer les termes et conditions**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, cliquez sur **Élaborer les termes et conditions**.

   Tous les enregistrements de la liste Termes et conditions sont ajoutés aux termes et conditions du contrat.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une Grille tarifaire de contrat

Vous pouvez créer des cartes d'évaluation pour suivre les frais de contrat. Les cartes d'évaluation aident à enregistrer et à répartir les coûts.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des coûts pour utiliser des cartes d'évaluation.
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une Grille tarifaire de contrat fournit des informations détaillées sur les prix d'un contrat et vous permet de générer automatiquement des lignes de dépenses récurrentes. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Prenons le cas suivant : une entreprise a un contrat avec une société tierce, qui supervise les opérations techniques dans les centres de données de l'entreprise. Les coûts du contrat d'utilisation d'un modèle de serveur spécifique dans le centre de données de New York sont différents de l'utilisation du même modèle de serveur dans le centre de données de Madrid. Ainsi, deux cartes d'évaluation permettent de détailler ces coûts séparément.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Grille tarifaire de contrat.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Grille tarifaire de contrat.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Répartition des dépenses

Utiliser les services aux entreprises avec les dépenses

Formulaire Grille tarifaire de contrat

Le formulaire Grille tarifaire de contrat vous permet de générer automatiquement des lignes de dépense pour les dépenses récurrentes en fournissant des informations détaillées sur les tarifs d'un contrat. Il peut y avoir plusieurs cartes d'évaluation pour un même contrat.

Champ	Description
Numéro	Numéro de la grille tarifaire de contrat.
Contrat	Numéro du contrat interne.
Type de résumé	Type de grille tarifaire de contrat. La catégorisation des cartes d'évaluation peut être utile pour le reporting. Sélectionnez **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**.
Nom	Nom descriptif de la Grille tarifaire de contrat.
Actif	Option qui indique si la grille tarifaire est disponible pour utilisation.
Description courte	Brève description de la Grille tarifaire de contrat.
Date de début	Date à laquelle la Grille tarifaire de contrat devient active. Les lignes de dépenses sont générées pour les coûts engagés à partir de la date spécifiée. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
Date de fin	Date à laquelle la Grille tarifaire de contrat devient inactive. Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être postérieure à la date de fin du contrat. Si aucune valeur n'est spécifiée, la date est automatiquement fixée à la date de fin du contrat, à condition que le contrat ait une date de fin. Aucune ligne de dépenses n'est générée pour les coûts engagés après la date de fin.
Intervalle	Le délai entre les facturations de la grille tarifaire. Par exemple, **Mensuel**, **Trimestriel** ou **Annuel**.
Centre de coûts	Le centre de coûts financièrement responsable de la grille tarifaire.
Dernier traitement	La date de facturation la plus récente de la grille tarifaire.
Traitement suivant	La date de la prochaine facturation de la grille tarifaire.
Description	Informations détaillées sur la grille tarifaire.
Taxe sur la vente	Option qui permet d'indiquer s'il faut appliquer ou non la taxe sur la vente au coût total.
Taux d'imposition	Le taux d'imposition effectif à appliquer au coût total. Ce taux d'imposition correspond habituellement au taux d'imposition moyen facturé.
Coût de distribution	Méthode de distribution du montant indiqué dans le champ **Coût de base** et de génération de lignes de dépenses.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur	Le type de valeur à utiliser lorsque **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur** est sélectionné dans le champ **Coût de distribution**.
Coût de base	Montant qui doit être payé avant impôts.
Coût fiscal	Coût total de la taxe.
Coût total	Coût final de la grille tarifaire après application des ajustements, tels que les taxes.

Créer une nouvelle ligne de dépense

En règle générale, les lignes de dépense sont générées automatiquement en fonction des actifs ou des utilisateurs, mais vous pouvez créer une nouvelle ligne de dépense manuellement si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise), cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la grille tarifaire à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour le reporting.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Soumettre** (Interface utilisateur principale) ou sur **Enregistrer** (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

Génération des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs

Une ligne de dépense est un montant de dépense à un moment donné et l'enregistrement qui a induit ou généré la dépense. Vous pouvez générer des lignes de dépense en fonction des actifs ou des utilisateurs affectés au contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La génération de lignes de dépense est une procédure en trois étapes.

Procédure

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat

Vous pouvez ajouter un utilisateur ou un actif à un contrat pour générer des lignes de dépense.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Ajoutez des actifs ou des utilisateurs au contrat.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, procédez comme suit :
     a. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Spécifiez un **Actif** ou un **Utilisateur**.
     c. Spécifiez une **Date d'ajout**.
     d. Cliquez sur **Envoyer**.
     e. (Facultatif) Répétez les étapes précédentes pour ajouter d'autres actifs ou utilisateurs au contrat.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels ou l'espace de travail des actifs d'entreprise, procédez comme suit :

     Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs à un contrat dans l'espace de travail des actifs d'entreprise.

     a. Dans l'onglet **Actifs couverts** ou **Utilisateurs couverts**, cliquez sur **Nouveau**.
     b. Dans la boîte de dialogue, cochez la case en regard de chaque actif ou utilisateur que vous souhaitez ajouter au contrat.
     c. Cliquez sur **Ajouter**.

Créer une grille tarifaire et affectez un utilisateur ou un actif

Vous pouvez affecter un utilisateur ou un actif lorsque vous créez une grille tarifaire. Vous pouvez affecter uniquement l'actif ou l'utilisateur qui est affecté au contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des contrats** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat avec un actif ou un utilisateur affecté.
3. Dans la liste connexe des **Cartes d'évaluation de contrat**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Spécifiez une **Date de début**.
   Pour que les calculs financiers fonctionnent, la date ne peut pas être antérieure à la date de début du contrat.
5. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe des **Actifs couverts** ou des **Utilisateurs de grille tarifaire**, cliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez l'**Actif** ou l'**Utilisateur** qui est affecté au contrat.
   Seuls les actifs et les utilisateurs associés au contrat parent sont répertoriés.
8. Spécifiez une **Date d'ajout**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la génération de dépenses de grille tarifaire

Une fois que les actifs ou les utilisateurs sont ajoutés à la grille tarifaire, vous pouvez utiliser le champ **Coût de distribution** dans la section Financière du contrat pour générer des dépenses de grille tarifaire.

Avant de commencer

Rôle requis : financial_mgmt_user, asset ou contract_manager

Procédure

1. Accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
2. Sélectionnez le contrat pour générer des dépenses.
3. Dans la liste connexe de la **Grille tarifaire de contrat**, sélectionnez une grille tarifaire.
4. Dans **Coût de distribution**, sélectionnez l'une des options suivantes pour répartir le montant indiqué dans le **Coût de base**.

Option	Description
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les actifs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par actif**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux actifs, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Répartir les lignes de dépense entre les actifs en fonction de la valeur de l'actif	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût en fonction de la valeur :**. Le champ **Valeur** s'affiche avec les options **Coût** et **Coût résiduel**. Le coût est dérivé du champ **Coût** ou **Coût Résiduel** de l'enregistrement d'actif. Si la grille tarifaire comporte plusieurs actifs, le coût ou le coût résiduel est réparti en fonction de la valeur des actifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Par exemple, si vous sélectionnez l'option **Coût** avec un **Coût de base** de 100,00 $, un actif d'une valeur de 70 $ et un actif d'une valeur de 30 $, deux lignes de dépense sont créées, une pour 70 $ et une pour 30 $.
Répartir les lignes de dépense uniformément entre les utilisateurs	Sélectionnez **Allouer et répartir le coût par utilisateur**. Par exemple, pour un **Coût de base** de 100 $ et deux utilisateurs sur un contrat, deux lignes de dépense de 50 $ sont créées.
Allouer le coût au contrat au lieu des actifs individuels	Sélectionnez **Allouer le coût au contrat**.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les lignes de dépense sont automatiquement générées par une tâche planifiée pour les coûts engagés entre la **Date de début** et la **Date de fin** de la grille tarifaire. La tâche planifiée, *Process FM Costs*, s'exécute une fois par jour sur la table Contrat [ast_contract]. Les lignes de dépenses ne sont générées qu'à partir de contrats à l'état **Actif** ou **Expiré**. Vous pouvez générer des lignes de dépense pour les contrats expirés afin de suivre les dépenses précédentes.

Information associée

Cycle de vie du contrat

Afficher les lignes de dépense de contrat

Utilisez la liste connexe ou l'onglet **Lignes de dépenses** pour afficher et contrôler toutes les dépenses enregistrées pour un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset, financial_mgmt_user (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez la liste connexe **Lignes de dépense** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un enregistrement de ligne de dépense à afficher.
   Les informations telles que les détails de la ligne de dépense, le coût total du contrat et la valeur actuelle du contrat sont énumérées.

Surveiller un contrat

Vous pouvez surveiller les contrats en consultant l'historique du contrat et en créant des rapports de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : asset, contract_manager (Interface utilisateur principale et Espace de travail des actifs matériels uniquement), sn_eam.enterprise_admin (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement) ou sn_eam.enterprise_asset_manager (Espace de travail des actifs d'entreprise uniquement)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si des modifications sont apportées à une date de début, une date de fin ou aux termes et conditions du contrat, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat. Cette sauvegarde est utile pour suivre les modifications apportées à un contrat et conserver une piste d'audit. Configurez la liste connexe **Historique de contrat** de manière à inclure des colonnes pour la création et la mise à jour afin de savoir facilement qui est à l'origine de la modification du contrat.

Procédure

1. Ouvrez la liste des contrats utilisés dans votre déploiement.
   - Si vous utilisez l'interface utilisateur principale, accédez à **Contrat** > **Contrats** > **Tous**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs matériels, ouvrez la vue Gestion des contrats et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
   - Si vous utilisez l'espace de travail des actifs d'entreprise, ouvrez la vue Gestion des contrats et des baux et sélectionnez l'onglet **Tous les contrats**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Affichez la liste connexe **Historique de contrat** (Interface utilisateur principale) ou l'onglet (Espace de travail des actifs matériels et Espace de travail des actifs d'entreprise) et procédez de l'une des façons suivantes.
   - Si des versions antérieures du contrat existent, cliquez sur une date dans la colonne **Début de contrat** pour en afficher une version.
   - Si aucune version antérieure du contrat n'existe, modifiez la **Date de début** ou la **Date de fin** du contrat. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**. Dans la liste connexe **Historique de contrat**, cliquez sur une date dans la colonne **Début du contrat** pour afficher la version antérieure.

Exécuter un rapport de contrat

Plusieurs rapports de contrat sont disponibles pour aider à suivre et à gérer les contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez l'un des rapports suivants à exécuter.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de contrat

Rapport	Description
Contrats actifs par coût unitaire	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût unitaire moyen.
Contrats actifs par coût de cycle de vie	Tous les contrats actifs ayant une grille tarifaire associée, regroupés par ordre croissant selon le coût total. Le coût total est mesuré du début du contrat jusqu'à la date d'exécution du rapport.
Contrats actifs par coût mensuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût mensuel.
Contrats actifs par fournisseur	Tous les contrats actifs triés par fournisseur, par ordre alphabétique.
Contrats actifs par coût annuel	Tous les contrats actifs regroupés par ordre croissant selon le coût annuel.
Tous les contrats par État	Contrats regroupés par état, tel que **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré**, sous forme d'histogramme
Contrats d'actifs par type	Tous les contrats actifs pour les actifs regroupés par type, sous forme de graphique à secteurs.
Liste de contrats d'actifs	Tous les contrats actifs pour les actifs par numéro de contrat.
Dépenses de contrat par type	Total des frais de contrat par type, comme le bail, la maintenance ou la garantie, sous forme d'histogramme.
Dépenses de contrat par fournisseur	Coûts totaux de tous les contrats associés à un fournisseur spécifique, sous forme d'histogramme.
Rapport de pipeline de contrat	Tous les contrats avec l'état **Brouillon**, **Actif** ou **Expiré** et un sous-état **Revue en attente** ou **Revue en cours**, sous forme d'histogramme.
Contrats arrivant à échéance	Tous les contrats arrivant à échéance dans les 90 prochains jours.

Définitions des vérifications de conditions

Les définitions des vérifications de conditions vous permettent de définir des conditions logiques qui indiquent quand modifier une valeur de champ dans un enregistrement.

Un travail planifié, appelé *`Contract Compliance Checks`* dans **Planificateur système** > **Travaux planifiés**, évalue ces définitions des vérifications de conditions tous les jours en exécutant le vérificateur de condition. Lorsque ce travail est exécuté, l'include de script ConditionChecks est déclenché et exécute les définitions des vérifications de conditions. Ce

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérificateur de condition vous permet de vérifier les dates de début et de fin des contrats et d'en définir les niveaux d'échéance.

Par exemple, un contrat présente une date de début au 1er mars. Lorsque le vérificateur de condition s'exécute le 1er mars, il vérifie que le **Sous-état** du contrat est **Approuvé** et définit son **État** sur **Actif** en fonction du champ **Date de début**.

Le vérificateur de condition journalier fixe le niveau d'échéance approprié des contrats actifs en fonction de la **Date de fin** du contrat. Le niveau d'échéance peut être consulté dans la liste des contrats. Connaître le niveau d'échéance peut aider les gestionnaires des contrats à renouveler ou à prolonger un contrat avant qu'il n'expire.

Définir une vérification de condition

Vous pouvez définir une vérification de condition pour modifier des valeurs dans un contrat quand la tâche planifiée *`Contract Compliance Checks`* s'exécute chaque nuit.

Avant de commencer

Rôle requis : contract_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Contrat** > **Administration** > **Définitions des vérifications de conditions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs de définition de vérification de condition

Champ	Description
Table	Table à laquelle la condition s'applique. Pour une définition de vérification de contrat, sélectionnez **Contrat [ast.contract]**.
Catégorie	Catégorie de la vérification de condition. Sélectionnez **Contrat** ou **Aucun**. La catégorie est utilisée pour organiser les informations et le reporting.
Champ de condition	Champ à mettre à jour, généralement **Niveau d'échéance** ou **État**.
Nom d'événement	Nom de l'événement à déclencher lorsque cette condition modifie la valeur du champ. Créez un nom à l'aide de cette syntaxe : <table_name>.<condition_field>, par exemple, `contract.validation`.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées.

4. Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe des **Conditions** s'affiche.
5. Dans la liste connexe des **Conditions**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Complétez le formulaire.

Champs de condition

Champ	Description
Nom	La valeur que prend le champ, si les conditions d'échéance sont remplies.
Vérification de conditions	La vérification de condition associée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	La table associée à la vérification de condition.
Nom d'événement	Le nom de l'événement déclenché par cette condition.
Condition d'échéance	La condition qui doit être vraie pour le champ **Vérification de condition** à définir sur cette valeur (le **Nom**). Ajoutez autant de conditions que nécessaire.
État conforme	Champ système. Ne pas utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées. La première condition qui correspond, lorsque la condition d'échéance est vraie, est utilisée et aucune autre n'est vérifiée.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire de vérification des conditions rouvre avec la nouvelle condition figurant dans la liste connexe.
8. Facultatif : Vous pouvez continuer à ajouter des conditions au besoin en suivant les étapes ci-dessus.

Séparation de domaine et Gestion des contrats

Gestion des contrats ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Approvisionnement

Les gestionnaires de Approvisionnement peuvent utiliser l'application ServiceNow® Approvisionnement pour créer des bons de commande et obtenir des articles pour répondre aux demandes de Catalogue de services.

Approvisionnement offre la possibilité d'exécuter les fonctions suivantes.

- Suivre les demandes de catalogue de services
- Créer et gérer les bons de commande
- Créer et gérer les ordres de transfert
- Recevoir des actifs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles de l'application Approvisionnement

L'application Approvisionnement utilise les rôles suivants.

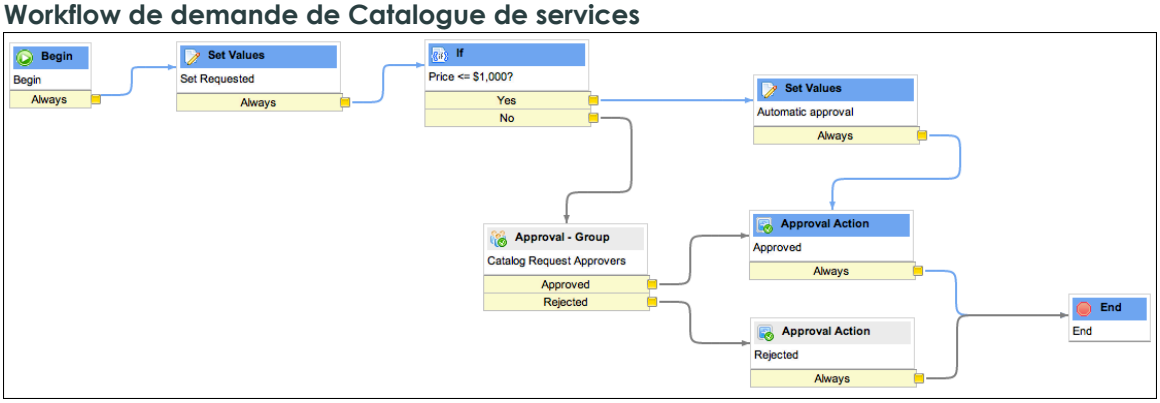
Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.

Workflow de l'application Approvisionnement

L'application Approvisionnement utilise les workflows suivants.

- Dans le workflow de demande de Catalogue de services, les éléments commandés à partir du catalogue de services qui coûtent plus de mille dollars nécessitent une approbation.

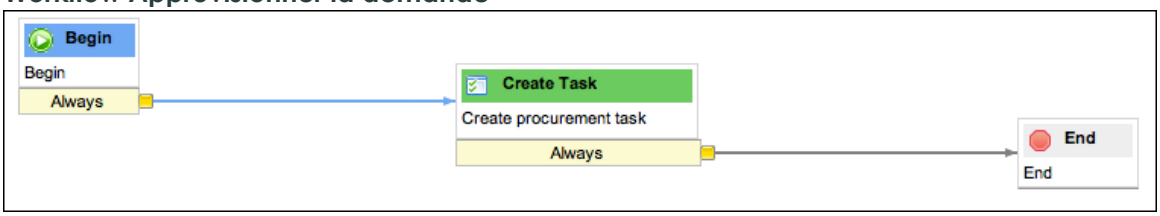
Workflow de demande de Catalogue de services



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le workflow Approvisionner la demande, des tâches du catalogue sont créées afin qu'un gestionnaire d'Approvisionnement puisse approvisionner l'élément en créant un ordre de transfert ou un bon de commande.

Workflow Approvisionner la demande



Ces workflows sont fournis dans le système de base. Vous pouvez modifier ces workflows dans l'éditeur de workflow graphique ou créer un workflow pour mieux répondre aux besoins d'approvisionnement de votre entreprise.

Information associée

Workflows

Utiliser le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement

Utilisez les jauges de la page d'accueil de la vue d'ensemble d'Approvisionnement pour vous aider à suivre et à gérer les demandes, les bons de commande et d'autres aspects importants du processus d'Approvisionnement.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Vue d'ensemble**.
2. Cliquez sur les éléments dans les jauges pour obtenir plus d'informations.

   Example
   Par exemple, cliquez sur un numéro de demande pour afficher l'enregistrement de la demande.

Activer Approvisionnement

Vous pouvez activer le module d'extension Approvisionnement qui fournit des fonctionnalités d'approvisionnement de base.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin, procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Composants installés avec Approvisionnement

Plusieurs types de composants sont installés avec Approvisionnement.

Les données de démonstration sont disponibles avec Approvisionnement Les données de démonstration fournissent des exemples de demandes, de bons de commande, d'éléments de ligne de commande et de bordereaux de réception.

Règles métier installées avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Ajuster la quantité restante	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule la quantité restante d'éléments commandés sur une ligne de commande en soustrayant le montant reçu du montant commandé.
La demande peut-elle être approvisionnée	Demande [sc_request]	Vérifie si une demande peut être approvisionnée.
Annuler les commandes d'Approvisionnement	Demande [sc_request]	Annule tous les bons de commande non reçus et les lignes de commande de transfert non expédiées associées aux éléments de la demande si l'état de la demande bascule sur **Fermé annulé**.
Vérifier si l'élément req est approvisionné	Élément demandé [sc_req_item]	Définit le champ **Approvisionné** de la demande parente sur **true** si tous les éléments demandés ont été approvisionnés.
Vérifier si la demande est approvisionnée	Élément demandé [sc_req_item]	Vérifie si la demande associée à un élément demandé peut être approvisionnée (par le biais d'un ordre de transfert ou en créant un bon de commande auprès d'un fournisseur).
Créer des actifs	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Si l'élément de la ligne du bon de commande est disponible, crée les actifs d'une ligne de bordereau de réception lorsque les actifs de la ligne de bordereau sont reçues.
Gérer les états de déploiement et la	Éléments de ligne de bon de commande	Gère les éléments de la ligne de bon de commande s'ils sont annulés ou reçus. Si une ligne de bon de commande est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
suppression des actifs	[proc_po_item]	annulée, cette règle métier supprime tous les actifs pré-créés. Cette règle métier vérifie également l'état des autres lignes qui partagent le même bon de commande et, si nécessaire, met à jour l'état du bon de commande. Par exemple, lorsque la dernière ligne de bon de commande est reçue, l'état du bon de commande bascule sur **Reçu**.
Rediriger la ligne TOL vers un OT-Approvisionnement existant	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Associe une ligne d'ordre de transfert à un ordre de transfert existant si l'ordre de transfert est à l'étape de **Brouillon** et que ses valeurs **Entrepôt de départ** et **Entrepôt de destination** sont les mêmes que celles de la ligne de l'ordre de transfert.
Modifications des coûts d'expédition	Bon de commande [proc_po]	Recalcule le coût total du bon de commande si le coût d'expédition change.
Changement d'état	Ligne d'ordre de transfert [alm_transfer_order_line]	Marque l'élément demandé comme **Reçu** si l'état de la ligne d'ordre de transfert associée bascule sur **Reçu**.
Changement d'état	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Définit le moment où l'élément de la ligne de bon de commande est commandé et met à jour l'élément demandé d'origine lorsque l'élément de la ligne de bon de commande est reçu.
Changement d'état du bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Change l'état de l'élément de la ligne de bon de commande lorsque l'état du bon de commande associé change.
Coût total	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Calcule le coût total de la commande en fonction du coût des éléments individuels et de la quantité commandée. Lorsque vous recevez un élément de ligne de bon de commande, cette règle métier prend également les mesures suivantes. • Elle renseigne le champ **Prix catalogue** avec la valeur du champ **Coût** sauf si vous saisissez une valeur différente. • Calcule la valeur du champ **Prix catalogue total** en multipliant le **Prix catalogue** par la valeur du champ **Quantité commandée**.
Mettre à jour la date de livraison prévue pour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Fixe la **Date de livraison prévue** des bons de commande à la **Date de livraison prévue** de la dernière ligne de bon de commande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour la date de livraison prévue pour les lignes de bon de commande	Bon de commande [proc_po]	Fixe la **Date de livraison prévue** des lignes de bon de commande associées à la **Date de livraison prévue** du bon de commande si au moins une des conditions suivantes est vraie. • La ligne de bon de commande n'a pas de date de livraison prévue. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est postérieure à la date de livraison prévue du bon de commande. • La date de livraison prévue de la ligne de bon de commande est la même que la date de livraison précédente du bon de commande.
Mettre à jour la date de commande	Bon de commande [proc_po]	Renseigne le champ **Date de commande** avec les date et heure auxquelles l'état du bon de commande est défini sur **Commandé**.
Mettre à jour le bon de commande	Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Met à jour le bon de commande si le coût d'un élément de ligne de bon de commande change.
Mettre à jour la ligne de bon de commande	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Met à jour le champ **Quantité reçue** sur l'élément de la ligne de bon de commande associée lorsqu'un élément de bordereau de réception est reçu.
Mettre à jour le CI de l'élément de demande	Matériel [alm_hardware]	Définit le champ **Élément de configuration** de la tâche du catalogue et l'élément demandé sur le CI matériel connexe au cours du processus d'Approvisionnement.

Information associée

Règles métier

Scripts clients installés avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les scripts clients suivants.

Script client	Table	Description
Masquer l'élément de demande si la demande n'est pas vide	Tâche du catalogue [sc_task]	Affiche l'**Élément de demande** de la tâche et la valeur **Demandé pour** de l'élément de demande si la tâche est associée à un élément demandé et non directement à une demande. Dans le cas contraire, si la tâche est associée à une demande, le script client affiche la **Demande** et la valeur **Demandée pour** de la demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Table	Description
Ligne de bon de commande obligatoire	Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Rend obligatoire le champ **Ligne de bon de commande** sur le formulaire de ligne de bordereau de réception si le bordereau de réception associé possède un bon de commande répertorié.

Information associée

Scripts clients

Include de script installé avec Approvisionnement

Le module d'extension de Approvisionnement ajoute l'include de script suivant.

Include de script	Description
ProcurementUtils	Fournit des utilitaires pour Approvisionnement.

Tables installées avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Bon de commande [proc_po]	Stocke les informations relatives aux éléments commandés, le coût des éléments commandés et les utilisateurs qui en ont besoin pour les commandes passées auprès d'un fournisseur. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Éléments de ligne de bon de commande [proc_po_item]	Stocke les informations relatives aux éléments et à la quantité commandée sur les bons de commande. **Remarque :** les rôles asset, procurement_user, inventory_admin ou contract_manager ne peuvent accéder qu'aux rapports. Vous devez activer le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) pour les rôles contract_manager et inventory_admin.
Bordereau de réception [proc_rec_slip]	Stocke les informations de réception des éléments commandés par le biais d'un bon de commande. Peut renvoyer vers plusieurs lignes de bordereau de réception.
Ligne de bordereau de réception [proc_rec_slip_item]	Stocke les informations de réception des éléments commandés sur une ligne de bon de commande spécifique, tels que les éléments commandés, la quantité commandée et l'auteur de la commande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur installés avec Approvisionnement

Le module d'extension d'Approvisionnement ajoute les rôles d'utilisateur suivants.

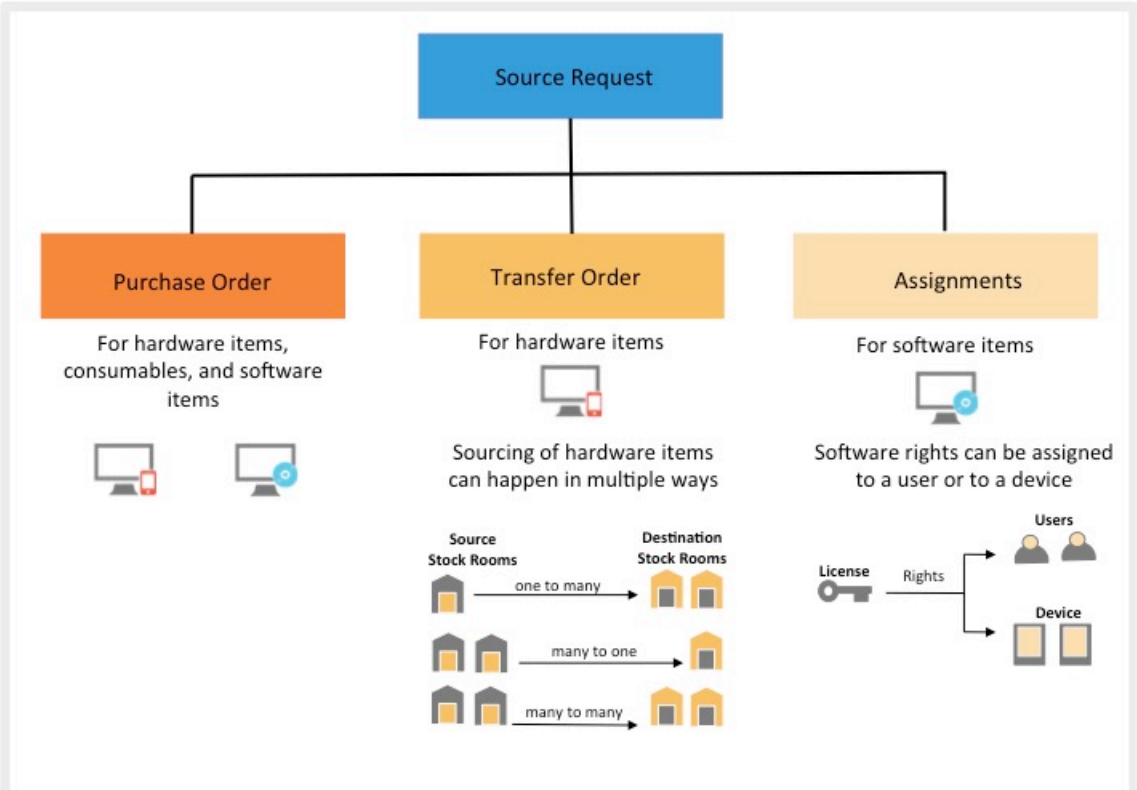
Rôle	Contient des rôles	Description
procurement_admin	procurement_user	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut actualiser, ajouter, supprimer et réorganiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.
procurement_user	financial_mgmt_user, model_manager	Peut créer des bons de commande sans demande. Peut afficher les demandes et les éléments demandés. Peut afficher les ordres de transfert. Peut créer un bon de commande ou un ordre de transfert lors de l'approvisionnement d'éléments pour une demande. Peut afficher le catalogue du fournisseur. Peut afficher et actualiser les jauges dans le module de vue d'ensemble d'Approvisionnement.

Éléments d'approvisionnement dans une demande de Catalogue de services

Une demande de Catalogue de services peut contenir plusieurs éléments qui doivent être approvisionnés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes d'approvisionnement des éléments demandés



Remarque : seuls les éléments avec un modèle affecté peuvent être approvisionnés. Vous ne pouvez pas approvisionner des lots.

Approvisionnement des éléments demandés auprès des entrepôts locaux

Vous pouvez utiliser les ressources disponibles dans l'entrepôt local du demandeur pour répondre à une demande de Catalogue de services. Les actifs en stock sont réservés et une tâche d'exécution est créée pour approvisionner et répondre à la demande.

Approvisionnement des éléments demandés auprès d'autres entrepôts

Lorsque les éléments demandés ne sont pas en stock, vous pouvez créer un bon de commande afin de faire livrer les éléments d'autres entrepôts vers votre entrepôt local. Vous pouvez demander plusieurs éléments dans un bon de commande.

Après avoir créé un bon de commande, vous pouvez créer des actifs matériels et les réserver au demandeur avant ou après avoir reçu les éléments demandés. Vous ne pouvez pas créer ou affecter de licences de logiciels au demandeur avant d'avoir reçu ces licences de logiciels.

Approvisionnement des éléments matériels demandés

Pour approvisionner les éléments matériels demandés, vous devez créer un ordre de transfert. Vous pouvez transférer des actifs matériels d'un entrepôt source vers plusieurs entrepôts de destination.

Si un entrepôt source ne dispose pas de suffisamment d'éléments en stock, vous pouvez spécifier plusieurs entrepôts sources dans l'ordre de transfert pour permettre le transfert des éléments matériels vers les entrepôts de destination.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Si l'application Gestion des services sur site est également activée sur votre instance ServiceNow, un workflow dans cette application traite les ordres de transfert. Pour plus d'informations, consultez Faire passer un actif par le biais du processus de transfert.

Approvisionnement des licences de logiciels demandées

Pour approvisionner une licence de logiciel demandée, vous devez affecter les droits de la licence de logiciel à un utilisateur ou un appareil pour qu'il soit autorisé à utiliser le logiciel.

Information associée

- Gérer les ordres de transfert
- Suivre une demande du catalogue de services
- Modèles
- Modèles groupés

Créer un bon de commande à partir d'une demande

Vous pouvez créer un bon de commande directement à partir d'une demande. Cela permet aux gestionnaires d'Approvisionnement d'obtenir des éléments et de répondre aux demandes depuis Catalogue de services. Vous pouvez créer plusieurs bons de commande à partir d'une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez le **numéro** d'une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée.
   Regardez dans les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro des éléments de demande sources.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   L'écran Approvisionner la demande s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Sélectionnez **Bon de commande** dans la section des éléments demandés.
6. Dans la liste **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur qui doit livrer l'élément ou les éléments demandés.
7. Dans le champ **Épuisé**, vérifiez si la valeur est définie sur **false**.
   Si le fournisseur n'a pas de stock, la valeur du champ est définie sur **true**.
8. Dans le champ **Quantité**, spécifiez la quantité que vous souhaitez commander.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.
10. Facultatif : Cochez la case **Consolider les bons de commande** pour associer les éléments énumérés aux bons de commande existants.

    (Optional) Lorsque vous cochez la case Consolider les bons de commande, tous les éléments provenant du même fournisseur sur une même demande sont placés sur le même bon de commande. Lorsque vous sélectionnez un fournisseur, le système recherche automatiquement les bons de commande qui ont été créés pour la même demande,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui ont le même **Fournisseur** sélectionné et qui ont l'état **Demandé**. Si le système trouve une correspondance, tous les éléments sont placés sur le même bon de commande et peuvent être commandés ensemble. En l'absence de correspondance, un nouveau bon de commande est créé.

Par exemple, si vous achetez 25 téléphones chez Apple et qu'un bon de commande ouvert existe déjà pour Apple, les 25 téléphones sont ajoutés au bon de commande ouvert. Si aucun bon de commande n'est ouvert pour les fournisseurs sélectionnés, de nouveaux bons de commande sont créés. Les éléments commandés auprès du même fournisseur sont regroupés. Les éléments différents s'affichent sur des lignes séparées sur le bon de commande.

11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Le bon de commande est créé.
- Sur la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

Créer un ordre de transfert à partir d'une demande

Vous pouvez créer un ordre de transfert directement à partir d'une demande d'approvisionnement d'éléments matériels et de consommables depuis les entrepôts.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Important : Si l'application Gestion des services sur site est également activée sur votre instance ServiceNow, un workflow dans cette application traite les ordres de transfert. Pour plus d'informations, consultez Faire passer un actif par le biais du processus de transfert.

Procédure

1. Affichez les demandes Approvisionnement.

Interface utilisateur	Action
Interface utilisateur principale	Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
Espace de travail des actifs matériels	**a.** Accédez à **Tout** > **Espace de travail des actifs matériels** > **Opérations sur les actifs**. **b.** Dans la liste Approvisionnement, sélectionnez **Demandes**.

2. Sélectionnez une demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée. Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez une tâche d'approvisionnement.
4. Sélectionnez **Demande source**.
   La page Demande source ou Approvisionnement s'affiche avec une liste de tous les éléments demandés.
5. Créez un ordre de transfert.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur	Action
Interface utilisateur principale	Sélectionnez **Ajouter un ordre de transfert**.
Espace de travail des actifs matériels	Sélectionnez **Transférer**.

6. Facultatif : Sur la page Approvisionnement de l'espace de travail des actifs matériels, cochez la case **Source via le canal de distribution** pour approvisionner les actifs à partir des canaux de distribution entrants qui prennent en charge les entrepôts de destination.

   Remarque : La case à cocher **Source via le canal de distribution** qui vous permet de vous approvisionner via un canal de distribution pour les ordres de transfert s'affiche uniquement dans l'espace de travail des actifs matériels. Votre préférence de cocher ou décocher cette case est enregistrée et s'affiche lorsque vous ouvrez à nouveau la page Approvisionnement.

   Vous pouvez associer l'emplacement du demandeur en tant qu'emplacement de service à plusieurs entrepôts pour une meilleure couverture des emplacements. En outre, ces entrepôts peuvent être associés à plusieurs entrepôts ou canaux de distribution entrants pour un transfert optimisé des actifs entre les entrepôts. Les canaux de distribution vous permettent d'approvisionner les actifs à partir des entrepôts de votre choix pour l'approvisionnement en fonction du classement que vous fournissez aux entrepôts.

   Pour plus d'informations, consultez Associer un entrepôt à des emplacements de service et Relier les entrepôts à un canal de distribution.

7. Dans la liste **Entrepôt source**, sélectionnez un entrepôt d'où l'élément matériel est approvisionné.

   Remarque : Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt source affiche uniquement les canaux de distribution entrants des entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

   a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.

   b. Lorsque les canaux de distribution entrants sont ajoutés aux entrepôts qui prennent en charge l'emplacement du demandeur.

8. Dans le champ **Quantité de transfert**, spécifiez la quantité que vous souhaitez transférer. La colonne **En stock** affiche le stock total disponible dans l'entrepôt source sélectionné.
9. Dans la liste **Entrepôt de destination**, sélectionnez la destination vers laquelle l'élément ou les éléments demandés doivent être livrés.

   Remarque : Dans l'espace de travail des actifs matériels, la liste Entrepôt de destination affiche uniquement l'entrepôt qui prend en charge l'emplacement du demandeur dans les conditions suivantes :

   a. Lorsque vous avez sélectionné l'option **Source via le canal de distribution**.

   b. Lorsque l'emplacement du demandeur est ajouté comme emplacement de service d'un ou de plusieurs entrepôts.

10. Sélectionnez **Envoyer**.
    Un ordre de transfert est créé pour déplacer le ou les éléments de l'**entrepôt source** vers l'**entrepôt de destination**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Faire des demandes d'approvisionnement aux entrepôts locaux

Gagnez en visibilité sur les entrepôts locaux au moment des demandes d'approvisionnement.

Avant de commencer

Vous pouvez approvisionner une demande en utilisant les actifs de l'entrepôt local du demandeur. Si le stock est disponible dans l'entrepôt local, l'actif est réservé et suit la tâche d'exécution pour approvisionner la demande. Si l'emplacement du demandeur est desservi par un autre entrepôt dans le cadre des emplacements de service, l'actif peut également être approvisionné par cet entrepôt. Si le stock dans l'entrepôt local n'est pas disponible, vous pouvez obtenir les actifs transférés à partir d'autres entrepôts ou créer un bon de commande.

L'application Concepteur de flux est utilisée pour créer un flux secondaire de stock d'actifs locaux qui vous fera passer par le processus d'utilisation des actifs de votre entrepôt local pour approvisionner votre demande. Les détails de l'actif sont automatiquement mis à jour au fil des étapes du flux secondaire. Vous pouvez ouvrir le flux secondaire Stock d'actifs locaux pour afficher l'état de ses étapes.

Remarque : Utilisez les tables de décision pour personnaliser le flux secondaire Stock d'actifs locaux. Pour en savoir plus, consultez Personnalisation du flux Gestion des actifs matériels.

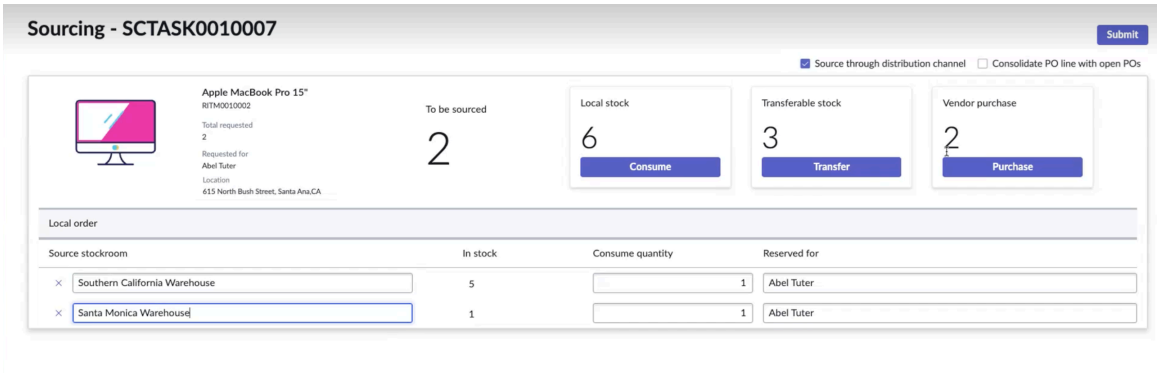
Rôle requis :

- procurement_user ou procurement_admin
- inventory_user ou inventory_admin

Procédure

1. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle procurement_user ou procurement_admin.
2. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** et sélectionnez **Hardware** (Matériel).
3. Sélectionnez l'élément matériel que vous souhaitez approvisionner, puis cliquez sur **Commander maintenant**.
   Votre demande est soumise et l'écran du formulaire d'état de la commande s'affiche.
4. Sélectionnez le numéro de la demande.
5. Sur l'écran du formulaire de demande, sélectionnez la liste connexe **Tâches du catalogue** pour afficher la tâche d'approvisionnement associée à la demande.
6. Sélectionnez la tâche d'approvisionnement, puis sélectionnez **Source request** (Demande d'approvisionnement).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le formulaire Sourcing (Approvisionnement) affiche les détails suivants sur la demande d'approvisionnement en matériel :

- Total requested (Total demandé) : quantité de matériel demandée.
- Requested for (Demandé pour) : nom de la personne pour laquelle le matériel est demandé.
- Location (Emplacement) : lieu où le matériel doit être déployé.

7. Sélectionnez **Consume** (Utiliser) pour approvisionner le stock disponible à partir de l'entrepôt local et de l'entrepôt qui dessert votre emplacement.
   Si le stock n'est pas disponible dans votre entrepôt local et dans l'entrepôt qui dessert votre emplacement, sélectionnez **Transférer** ou **Acheter** pour approvisionner la demande via un ordre de transfert ou un bon de commande. Si vous créez un ordre de transfert et que vous souhaitez que l'entrepôt local soit inclus dans la liste des entrepôts à choisir, l'administrateur doit activer la propriété `glide.asset.procurement.sourcing.local_stock_transfer`.
8. Sélectionnez **Entrepôt source** pour sélectionner l'entrepôt à partir duquel vous souhaitez approvisionner les actifs.
   Si votre emplacement est associé à un entrepôt en tant qu'emplacement de service, vous pouvez vous approvisionner auprès de cet entrepôt ainsi qu'auprès de l'entrepôt local. Les options liées aux emplacements de service permettent à un entrepôt de desservir plusieurs emplacements et d'utiliser efficacement le stock local. Pour en savoir plus sur les emplacements de service, consultez Associer un entrepôt à des emplacements de service.

   Si la tâche de récupération d'actif est activée pour l'entrepôt source, cette tâche est ajoutée aux flux Demande d'actualisation des actifs matériels et Demande d'actifs matériels.
9. Dans le champ **Consume Quantity** (Utiliser la quantité), spécifiez la quantité d'actifs que vous souhaitez utiliser à partir de l'entrepôt que vous avez sélectionné.
10. Sélectionnez **Réservé pour** afin de spécifier l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approvisionner la demande.
11. Pour un approvisionnement à partir de plusieurs entrepôts, répétez les étapes 7 à 9.
12. Sélectionnez **Soumettre**.
    Une tâche d'actif consommable est créée. Les actifs sont sélectionnés dans les entrepôts et réservés pour l'utilisateur que vous avez sélectionné dans la liste **Réservé pour**. L'état de l'actif sélectionné passe à En stock et le sous-état à Réservé.
13. Connectez-vous avec les informations d'identification du rôle inventory_admin ou inventory_user.
14. Sélectionnez la liste connexe **Requested Items** (Éléments demandés), puis sélectionnez l'élément qui vous intéresse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'actifs**, puis sélectionnez une tâche pour affecter un actif à la tâche d'approvisionnement.
    L'écran du formulaire Tâche d'actif consommable s'affiche dans le module Tâches d'actifs. Les champs de l'écran du formulaire varient en fonction du type d'actif (matériel ou consommable) qui est en cours d'approvisionnement. Le module Tâches d'actifs répertorie toutes les tâches d'actifs enregistrées.
16. Apportez les changements nécessaires, puis fermez la tâche.
    - Pour les actifs matériels : les actifs sont automatiquement affectés aux tâches d'approvisionnement, mais vous pouvez modifier un actif en sélectionnant la liste **Actif**. Lorsque vous avez terminé, sélectionnez **Fermer la tâche**.
    - Pour les actifs consommables : le modèle de l'actif apparaît sur l'écran du formulaire à la place de l'actif. Sélectionnez **Fermer la tâche** ou **Consume and Close** (Utiliser et fermer). Si vous sélectionnez **Utiliser et fermer**, l'actif réservé est automatiquement pris en charge et affecté à l'utilisateur. Si vous sélectionnez **Fermer la tâche**, vous devez accéder à l'écran du formulaire Consumable (Consommable) et affecter un actif à l'utilisateur manuellement.

Ajouter une affectation à partir d'une demande

Vous pouvez ajouter des affectations directement à partir d'une demande afin d'acquérir des droits depuis les licences de logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Sélectionnez la demande qui a été approuvée, mais qui n'a pas été approvisionnée. Vérifiez les colonnes **État de la demande** et **Approvisionné**.
3. Dans la liste connexe **Tâches du catalogue**, sélectionnez un numéro.
4. Sélectionnez **Demande source**.
5. Sélectionnez **Ajouter des affectations** dans la section des éléments logiciels demandés.
6. Dans la liste **Nom de licence**, sélectionnez une licence d'où les droits logiciels doivent provenir.
   La colonne **Droits disponibles** affiche le total des droits disponibles avec la licence sélectionnée.
7. Dans le champ **Droits**, spécifiez les droits que vous souhaitez affecter.
8. Dans la liste **Type**, indiquez si vous affectez les droits à un utilisateur ou à un appareil.
9. Dans la liste **Affecté/Alloué**, sélectionnez l'utilisateur ou l'appareil à qui l'élément demandé doit être affecté.
10. Sélectionnez **Envoyer**.
    Une affectation est créée pour attribuer les droits depuis l'emplacement du **Nom de licence** à l'utilisateur ou l'appareil **Affecté/Alloué**. Lorsque vous affichez la demande, la case **Approvisionné** est cochée.
11. Exécutez le compteur pour vous assurer que vous êtes en conformité.
    Vous êtes invité à exécuter le compteur logiciel si Gestion des actifs logiciels est actif.
12. Sélectionnez **OK**.
    À des fins d'audit, la liste connexe des **Licences affectées** du formulaire de demande fournira les détails de toutes les affectations effectuées dans le cadre de cette demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des bons de commande Approvisionnement pour les actifs

Il est important que les informations sur les bons de commande soient précises pour le suivi, la réception et le reporting dans la plateforme ServiceNow.

L'application Approvisionnement permet aux utilisateurs disposant d'un rôle d'approvisionnement approprié de gérer les informations de bon de commande pour les actifs. Elle fournit également un accès direct aux demandes de catalogue de services. Vous pouvez créer des bons de commande et des ordres de transfert directement à partir des demandes.

Avant d'utiliser l'application Approvisionnement, créez des groupes d'affectation pour les tâches du catalogue. Les groupes d'affectation sont des ensembles d'utilisateurs, filtrés par emplacement, qui peuvent effectuer des tâches du catalogue.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un groupe

Suivre une demande du catalogue de services

L'application Approvisionnement vous permet de suivre une demande qui a été commandée à partir du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un utilisateur passe une commande à partir du catalogue de services, un enregistrement de demande est créé pour suivre la commande. Chaque élément commandé devient un élément demandé, répertorié sur l'enregistrement de la demande. Par exemple, une demande unique pour un ordinateur portable, deux moniteurs et un clavier crée les enregistrements suivants.

Demande REQ0000001 : 4 éléments

- Élément demandé RITM0000001 : 1 ordinateur portable
- Élément demandé RITM0000002 : 2 moniteurs
- Élément demandé RITM0000003 : 1 clavier

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
   La liste connexe des **Éléments demandés** affiche les éléments qui ont été commandés. Vous pouvez afficher l'élément demandé, ou afficher les **Bons de commandes**, **Ordres de transfert** et **Affectations** associés sur d'autres listes connexes. Une tâche du catalogue est automatiquement générée pour chaque élément demandé afin d'identifier la source de l'élément, qu'il soit acheté ou transféré depuis un entrepôt.

Annuler une demande du catalogue de services

Vous pouvez annuler une demande du catalogue de services si, par exemple, l'élément n'est plus nécessaire ou si la demande n'a pas été approuvée.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin, procurement_admin ou procurement_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande du catalogue de services est annulée, les actions suivantes se produisent automatiquement.

- Les bons de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés.
- Toutes les tâches d'approvisionnement sont annulées.
- Les ordres de transfert associés sont annulés, si toutes les lignes de l'ordre de transfert liées à l'ordre de transfert sont également associées à la demande du catalogue de services et qu'elles ont toutes été annulées. Si l'ordre de transfert contient des lignes d'ordre de transfert qui ne sont pas liées à la demande du catalogue de services et que ces lignes n'ont pas été annulées, l'ordre de transfert n'est pas annulé.

Les lignes d'ordre de transfert associées qui sont **En transit** ou **Livrées** ne sont pas annulées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Demandes**.
2. Cliquez sur un **numéro** de demande.
3. Cliquez sur **Annuler la demande**.

Afficher et modifier une tâche de catalogue

Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes. Vous pouvez afficher et modifier les tâches du catalogue à partir d'une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une demande nécessite une approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est approuvée. Si une demande n'a pas besoin d'approbation, une tâche de catalogue est créée automatiquement lorsque la demande est créée.

Remarque : si une demande contient un élément demandé et qu'aucun modèle n'est spécifié pour l'élément, aucune tâche de catalogue n'est créée automatiquement. Si une demande comporte plusieurs éléments demandés et qu'un modèle est spécifié seulement pour certains d'entre eux, les tâches du catalogue sont créées automatiquement, mais uniquement pour les éléments demandés avec modèle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche de catalogue.
3. Modifiez les champs au besoin.

Champs des tâches du catalogue

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la tâche de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Demande	Le numéro de la demande à laquelle la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de la demande.
Élément de demande	Numéro de l'élément demandé auquel la tâche de catalogue est associée. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Numéro** du formulaire de l'élément demandé.
Demandé pour	Nom de la personne pour qui l'élément associé a été demandé. Les informations de ce champ sont dérivées du champ **Demande** ou **Élément de demande**.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de catalogue doit être terminée.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à l'**Élément de demande**.
Approbation	État de l'approbation de la tâche de catalogue : **Pas encore demandé**, **Demandé**, **Approuvé** ou **Rejeté**.
État	État actuel de la tâche de catalogue : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Fermé ignoré**.
Groupe d'affectation	Groupe à partir duquel une personne est choisie pour effectuer la tâche de catalogue.
Affectée à	Personne désignée pour effectuer la tâche de catalogue, sélectionnée dans le **Groupe d'affectation**.
Liste de notes de travail	Liste des utilisateurs qui doivent recevoir des notifications par e-mail lorsque les notes de travail sur la tâche de catalogue sont mises à jour.
Description courte	Courte description de la tâche de catalogue.
Description	Description détaillée de la tâche de catalogue.
Notes de travail	Informations sur la façon dont la tâche de catalogue est résolue.
Commentaires additionnels	Informations supplémentaires sur la tâche de catalogue qui pourraient être utiles à d'autres personnes. Il s'agit d'un champ visible par le client.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modèles

Créer un bon de commande

Vous pouvez créer un bon de commande. Les bons de commande définissent les actifs à commander auprès d'un fournisseur unique.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, une entreprise peut créer un bon de commande pour acheter 20 ordinateurs portables ou 10 serveurs. Les informations qui figurent sur un bon de commande permettent un suivi physique et financier des actifs qui ont été commandés.

Vous pouvez également utiliser un ordre de transfert si un actif appartient déjà à une entreprise. Un ordre de transfert vous permet de transférer en interne des actifs d'un entrepôt à un autre au lieu de les acheter. Par exemple, un entrepôt d'une entreprise à New York dispose de cinq ordinateurs portables qui sont nécessaires à Boston. Vous créez un ordre de transfert pour déplacer les ordinateurs portables de l'entrepôt de New York à l'entrepôt de Boston.

Après avoir créé un bon de commande, la liste connexe **Bordereau de réception** est disponible sur le formulaire du bon de commande. Un bordereau de réception est créé manuellement ou automatiquement lorsque l'élément est reçu. La liste connexe **Bordereau de réception** affiche tous les bordereaux de réception liés au bon de commande. Une fois qu'un bordereau de réception est ajouté à un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande. **Remarque :** L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow Approvisionnement.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Date de livraison prévue des bons de commande.)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez de ce fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Gérer les ordres de transfert

Créer un élément de ligne de bon de commande

Après avoir enregistré un nouveau bon de commande, créez des enregistrements d'éléments de ligne de bon de commande pour spécifier les éléments individuels à commander.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Champs d'élément de ligne de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant l'élément de ligne de bon de commande.
Fournisseur	Fournisseur chez qui ce produit doit être commandé.
Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande.
Catalogue de produits	Catégorie de catalogue de produits à laquelle le modèle de produit est affecté. Par exemple, **Matériel**, **Logiciel** ou **Fournitures**.
Numéro de pièce	Numéro d'identification attribué au modèle de produit.
Groupe de mesures	Chaque groupe de mesures dispose d'un ensemble de mesures de licence propres à l'éditeur du logiciel. **Remarque :** Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire.
Mesure de licence	Mesure de licence du groupe de licences via laquelle la licence de logiciel est comptabilisée lors de l'exécution du rapprochement. Options de changement de mesure de licence en fonction du champ **Groupe de mesures**. **Remarque :** ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, ce champ s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous choisissez une mesure de licence qui n'est pas disponible sur Coupa, la valeur de mesure de licence est définie par défaut sur **chacune**.
Ligne de demande	Numéro d'identification de l'enregistrement de l'élément demandé associé à cet élément de ligne de bon de commande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commandé	Date et heure auxquelles cet élément de ligne de bon de commande a été commandé.
Livraison prévue	Date à laquelle l'élément de ligne de bon de commande est prévu d'arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Livraison prévue** de l'enregistrement du bon de commande. Ce champ est modifiable lorsque l'élément de ligne de bon de commande affiche l'**État Demandé**. Pour plus d'informations sur ce champ, voir Date de livraison prévue des bons de commande.
Reçu	Date et heure auxquelles l'état de l'élément de ligne de bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Bon de commande	Numéro d'enregistrement du bon de commande associé à cet élément de ligne de bon de commande.
Droits par pack de licence	Droits associés à chaque pack acheté pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
Nombre de packs	Nombre de packs pour Microsoft Per Core ou Microsoft Per Core avec des licences CAL.
État	État actuel de l'élément de ligne de bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Livraison en attente**, **Reçu** ou **Demandé**.
Quantité commandée	Nombre de modèles de produits commandés.
Quantité reçue	Nombre de modèles de produits qui ont été expédiés et reçus. Le fournisseur peut avoir envoyé plusieurs expéditions. La quantité reçue peut être supérieure ou inférieure à la **Quantité commandée**. Par exemple, vous pouvez avoir commandé cinq ordinateurs portables, mais le fournisseur en a envoyé six.
Quantité restante	Nombre de modèles de produits encore en attente de réception pour répondre à la **Quantité commandée**.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend, sans compter les remises. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du prix catalogue de l'élément de catalogue du fournisseur associé. Si l'élément de catalogue du fournisseur n'a pas de valeur de prix catalogue et que vous n'avez pas saisi de valeur, ce champ est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Coût**.
Coût	Coût d'un modèle de produit unique, remise comprise. Si le système crée le bon de commande à l'aide du processus de commande du catalogue de services, l'élément de ligne de bon de commande hérite du **Prix fournisseur** de l'élément de catalogue du fournisseur associé.
Coût total	Coût d'un modèle de produit unique multiplié par la valeur spécifiée dans le champ **Quantité**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Demande hors catalogue	Cochez cette case pour créer une demande d'achat pour un élément qui n'est pas présent dans le catalogue de produits de l'organisation. **Remarque :** ◦ Ce champ n'est pas visible sur le formulaire si vous n'avez pas publié de profil d'intégration de Approvisionnement. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à des applications d'approvisionnement externes. ◦ Si vous sélectionnez uniquement un modèle logiciel dans le champ Modèle de produit, cette case à cocher s'affiche sur le formulaire. ◦ Si vous sélectionnez un élément dans le champ Catalogue de produits, la case est automatiquement décochée. ◦ Si vous n'avez sélectionné aucun élément dans le champ Catalogue de produits, cette case est automatiquement cochée, ce qui indique que vous soumettez une demande hors catalogue.
Commande de stock	En lecture seule et sélectionnée si la demande connexe utilise le workflow de la commande de stock en bloc. **Remarque :** S'affiche pour tous les éléments de ligne de bon de commande lorsque l'application Gestion des actifs matériels est installée à partir de ServiceNow Store.
Brève description	Quelques mots ou une courte phrase décrivant l'élément de ligne de bon de commande.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bon de commande rouvre avec l'élément de ligne répertorié. Le bon de commande et l'élément de ligne affichent l'état **Demandé**.
6. Facultatif : Vous pouvez continuer à ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour ce fournisseur, au besoin.
7. Une fois la commande initiée avec le fournisseur, dès que vous êtes prêt à montrer que la commande a été passée, cliquez sur **Commander**.
   Les états du bon de commande et des éléments de ligne basculent sur **Commandé**.

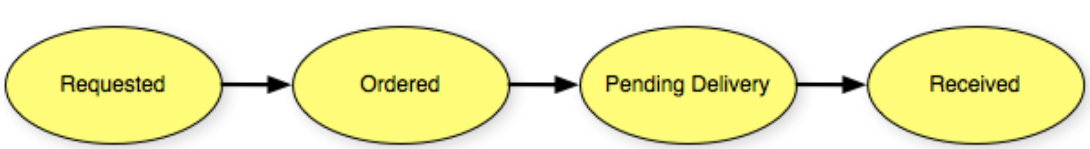
Information associée

Éléments de catalogue du fournisseur

État du bon de commande

Les bons de commande suivent un cycle de vie spécifique. Le champ **État** de l'enregistrement des bons de commande est toujours en lecture seule.

État du bon de commande



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de l'état

Statut	Description
Demandé	L'état est **Demandé** lorsque vous créez un bon de commande.
Commandé	L'état bascule sur **Commandé** lorsque vous ajoutez des éléments de ligne de bon de commande et que vous cliquez sur **Commander**.
Livraison en attente	Lorsque vous créez des actifs avant de les recevoir en tant qu'élément de ligne de bon de commande, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à l'état **Livraison en attente**.
Reçu	Lorsque les actifs commandés arrivent dans l'entrepôt spécifié et que vous cliquez sur **Recevoir**, l'état des bons de commande et des éléments de ligne de bon de commande passe à **Reçu**.
Annulé	Vous pouvez annuler un bon de commande si son état est défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**. Pour plus d'informations, voir Annuler un bon de commande.

Date de livraison prévue des bons de commande

L'enregistrement des bons de commande et l'enregistrement des éléments de ligne de bon de commande contiennent tous les deux le champ de date **Livraison prévue**.

Le champ **Livraison prévue** est modifiable sur les deux enregistrements. La modification d'un champ sur un enregistrement peut modifier le champ sur l'autre enregistrement.

- Si vous ajoutez une date de livraison prévue au bon de commande et que le champ de date de livraison prévue de l'élément de bon de commande est vide, la date qui figure sur le bon de commande est ajoutée automatiquement à l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous ajoutez une date de livraison prévue à l'élément de ligne de bon de commande et que le champ de date de livraison prévue du bon de commande est vide, la date qui figure sur l'élément de ligne de bon de commande est ajoutée automatiquement au bon de commande.
- Si le bon de commande et l'élément de ligne de bon de commande ont la même date de livraison prévue et que vous modifiez la date sur le bon de commande, la date est modifiée automatiquement sur l'élément de ligne de bon de commande.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date ultérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande est modifiée à la nouvelle date. La date de livraison prévue d'un élément de ligne de bon de commande ne peut pas être ultérieure à la date de livraison prévue indiquée sur le bon de commande associé.
- Si vous modifiez la date de l'élément de ligne de bon de commande à une date antérieure à celle spécifiée sur le bon de commande, la date du bon de commande reste inchangée.

Annuler un bon de commande

Vous pouvez annuler les bons de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments de ligne de bon de commande peuvent également être annulés depuis un bon de commande.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à annuler.
3. Cliquez sur **Annuler**.
   Tous les éléments de ligne de bon de commande associés qui n'ont pas été reçus sont annulés. Tous les actifs créés pour le bon de commande sont supprimés.

Annuler un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez annuler les éléments de ligne de bon de commande ayant un état défini sur **Demandé**, **Commandé** ou **En attente de livraison**.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous annulez un élément de ligne de bon de commande.

- Lorsqu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, si tous les autres éléments de ligne sont également annulés, le bon de commande est annulé.
- Une fois qu'un élément de ligne de bon de commande est annulé, il peut être de nouveau commandé si le bon de commande associé n'a pas été annulé ou reçu.
- Si vous annulez un élément de ligne de bon de commande pour lequel des actifs ont été créés, les actifs sont supprimés du système et retirés du bon de commande.
- Si vous commandez de nouveau le même élément de ligne de bon de commande, les actifs sont recréés pour cette ligne si la ligne affiche l'état **Livraison en attente**.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne à annuler.
4. Cliquez sur **Annuler**.

Commander de nouveau un bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande à l'état **Annulé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Commander**.
   L'état du bon de commande et de tous les éléments de ligne de bon de commande associés bascule sur **Commandé**.

Commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande

Vous pouvez commander de nouveau un élément de ligne de bon de commande qui a été annulé.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Ouvrez un bon de commande.
3. Dans la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande**, sélectionnez un élément de ligne ayant l'état **Annulé**.
4. Cliquez sur **Commander**.
   Le champ **État** de l'élément de ligne de bon de commande change en fonction du champ **État** du bon de commande associé. Par exemple, si le bon de commande affiche l'état **Livraison en attente**, l'état de l'élément de ligne de bon de commande bascule sur **Livraison en attente** et les actifs sont créés automatiquement pour cet élément.

Créer un actif et le réserver pour le demandeur

Créez des actifs avant leur livraison afin de pouvoir créer l'enregistrement d'actif avec la balise et le numéro de série de l'actif au début du processus et réserver l'actif pour l'utilisateur qui l'a demandé. Le destinataire peut uniquement sélectionner les actifs à recevoir au fur et à mesure qu'ils sont précréés.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines demandes doivent être approuvées avant de pouvoir se procurer les éléments de la demande. Dans le système de base, les demandes de plus de 1 000 $ doivent être approuvées. Pour modifier le seuil d'approbation de 1 000 $ et d'autres attributs de workflow, modifiez le workflow de demande de Catalogue de services.

Lorsque l'état de l'actif est sur **En stock**, le champ **Réservé pour** est conservé à mesure que l'actif est reçu et placé dans un entrepôt. Lorsque l'état de l'actif bascule sur **En cours d'utilisation**, le champ **Réservé pour** est réétiqueté **Affecté à**. S'il y a un nom dans le champ **Réservé pour**, le nom est conservé lorsque le champ est réétiqueté. Un utilisateur disposant du rôle asset peut modifier le nom qui figure dans le champ **Affecté à**. Modifier le nom est utile, par exemple, si un technicien informatique commande 10 ordinateurs portables et qu'il doit les affecter à des utilisateurs individuels.

Remarque : si les actifs ne sont pas créés avant la livraison, ils sont créés automatiquement à partir des éléments de ligne à réception des bons de commande. Vous pouvez également saisir des détails sur l'actif et les recevoir lorsque les bons de commande sont reçus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Demandes** > **Tâches**.
2. Ouvrez une tâche ayant un **État Ouvert** et une **Brève description** des **Éléments de la demande à approvisionner**.
3. Cliquez sur **Approvisionner la demande**.
   - Si la demande est déjà satisfaite ou si les éléments de la demande ne peuvent être fournis, le bouton **Approvisionner la demande** est masqué.
   - Si l'élément demandé n'a pas de modèle affecté, l'élément n'est pas répertorié dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
   - Tous les éléments figurant sur le bon de commande dont la quantité restante est égale à **0** ne sont pas répertoriés dans la boîte de dialogue Approvisionner la demande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de destination**.
5. Sélectionnez l'option **Créer un bon de commande** pour un ou plusieurs éléments répertoriés.
6. Pour chaque élément nécessitant un bon de commande, sélectionnez un **Fournisseur**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Accédez à **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
9. Ouvrez le bon de commande que vous venez de créer.
   Si vous avez créé un bon de commande pour plusieurs éléments, il est possible que plusieurs bons de commande aient été créés.
10. Sélectionnez **Commande**.
    Une fois les éléments commandés, aucun élément de ligne de bon de commande supplémentaire ne peut être ajouté au bon de commande.
    L'état de tous les éléments de ligne de bon de commande bascule sur **Commandé**.
11. Cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** pour créer automatiquement les actifs matériels pour tous les éléments de ligne de bon de commande.
    Les actifs matériels sont répertoriés dans la liste connexe des **Actifs**. Cliquez sur un actif dans la liste pour afficher l'enregistrement de l'actif. À l'exception des consommables, le champ **Réservé pour** contient le nom de l'utilisateur qui a fait la demande initiale.

    Vous pouvez également créer des actifs pour des éléments de ligne de bon de commande individuels. Sur un bon de commande, accédez à la liste connexe des **Éléments de ligne de bon de commande** et cliquez sur un numéro d'élément de ligne de bon de commande spécifique. Ensuite, cliquez sur le lien connexe **Créer les actifs matériels avant la livraison** . Seuls les actifs matériels inclus sur l'élément de ligne de bon de commande sont créés.

Information associée

Définir les états et les sous-états des actifs

Modèles

Recevoir des actifs

Les actifs peuvent être reçus et ajoutés au système lorsqu'ils sont livrés à un entrepôt.

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'Approvisionnement approprié peuvent recevoir des actifs. Si un bon de commande contient plusieurs lignes de bon de commande, les lignes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent être reçues à des moments différents. Cela peut être utile si les éléments sont livrés à l'entrepôt par différentes expéditions. L'état du bon de commande ne bascule pas sur **Reçu** tant que les lignes de bon de commande ne sont pas toutes reçues.

Sinon, à défaut de recevoir les actifs quand ils arrivent, vous pouvez créer des actifs avant leur arrivée et les réserver pour le demandeur.

Recevoir un actif

Lorsque les actifs sont reçus et livrés à un entrepôt, ils sont ajoutés au système.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous recevez des actifs :

- Si vous n'avez pas créé au préalable des actifs matériels, vous pouvez saisir les détails des actifs et les réserver pour les utilisateurs.
- Vous pouvez recevoir un excédent de commande, où la quantité reçue peut être supérieure à la quantité commandée.
- Si vous avez commandé plusieurs éléments avec différents entrepôts de réception, vous pouvez les recevoir simultanément.

Procédure

1. Affichez les bons de commande.

Interface utilisateur	Action
Interface utilisateur principale	Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
Espace de travail des actifs matériels	**a.** Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des actifs matériels** > **Approvisionnement**. **b.** Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.
Espace de travail des actifs d'entreprise	**a.** Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des actifs d'entreprise** > **Approvisionnement**. **b.** Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.
Espace de travail des actifs OT	**a.** Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail des actifs OT** > **Approvisionnement**. **b.** Sélectionnez l'onglet **Bons de commande**.

2. Sélectionnez un bon de commande avec un **État** défini sur **Commandé** ou **Livraison en attente**.
3. Sélectionnez **Recevoir**.
   L'écran Recevoir un bon de commande s'affiche avec la liste des produits commandés.
4. Cochez la case **Reçu** en regard des éléments de ligne que vous recevez.
5. Pour recevoir des actifs logiciels :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.

b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.

c. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.

d. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.
Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue.

e. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

f. Saisissez la balise, le numéro de série, les droits et la clé de licence de l'actif.

6. Pour recevoir des actifs matériels et des consommables :

a. Modifiez le champ **Entrepôt de réception** si les éléments sont arrivés dans un entrepôt différent de celui spécifié sur le bon de commande.

> **Remarque :** Une fois le lot d'actifs reçu, un lot d'actifs est créé avec l'état **Ensemble**. Vous devez ajouter les actifs individuels dans le lot d'actifs.

b. Modifiez le champ **Quantité de réception** si le nombre d'éléments livrés ne correspond pas au nombre commandé.

c. Sélectionnez le bouton bascule **Réserver** pour réserver l'élément.
Lorsqu'un élément réservé est reçu, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont automatiquement réglés sur **En stock** et **Réservé**, respectivement. Si vous ne sélectionnez pas le bouton **Réserver** pour un élément, les champs **État** et **Sous-état** de l'enregistrement d'actif correspondant sont définis sur **En stock** et **Disponible**.

> **Remarque :** Vous ne pouvez pas réserver de consommables.

d. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez un utilisateur pour qui vous souhaitez réserver l'actif.

Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

Vous pouvez ajouter plusieurs utilisateurs dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**.

e. Sélectionnez **Capturer la balise d'actif** pour saisir les détails de l'actif.

Vous ne pouvez pas saisir plus de détails d'actifs que la quantité reçue. Vous pouvez également réserver des actifs pour un utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous avez créé les actifs au préalable, vous devez sélectionner ceux que vous souhaitez recevoir.

f. Dans la boîte de dialogue **Capturer la balise d'actif**, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.

g. Saisissez la balise et le numéro de série de l'actif.
Si vous avez activé l'application Gestion des actifs d'entreprise ou Gestion des actifs OT, les champs d'**Adresse MAC** sont également affichés.

h. Dans la liste **Réservé pour**, sélectionnez l'utilisateur pour qui l'élément a été commandé.
Si un nom a été spécifié dans le champ **Demandé pour** sur le formulaire d'élément de ligne de bon de commande, le nom est ajouté automatiquement et il est modifiable.

i. Modifiez le champ **Coût unitaire** si le prix a changé entre le moment où l'élément a été commandé et le moment où il est arrivé à l'entrepôt.
Saisissez une valeur numérique. Cette valeur peut inclure des décimales.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
Un message de confirmation s'affiche avec les détails des actifs reçus.
8. Sélectionnez **OK**.

Un bordereau de réception est automatiquement créé et s'affiche dans la liste connexe des **Bordereaux de réception**. Si des éléments d'un bon de commande sont reçus à des moments différents, un nouveau bordereau de réception est créé chaque fois qu'un élément du bon de commande est reçu. Par exemple, si 30 ordinateurs portables ont été commandés et qu'ils ont été livrés en trois expéditions distinctes, trois bordereaux de réception sont créés.

Différents actifs sont créés pour chaque élément matériel. S'il s'agit d'un actif logiciel, un seul actif est créé pour chaque licence si vous ne divisez pas les droits. En ce qui concerne les consommables, s'il existe un actif, il est mis à jour ; dans le cas contraire, de nouveaux actifs sont créés.

Créer un bordereau de réception

Les bordereaux de réception sont créés automatiquement au cours du processus de réception des actifs. Vous pouvez également créer des bordereaux de réception manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'un bordereau de réception a été créé pour un bon de commande, tous les champs de l'enregistrement du bon de commande basculent en lecture seule.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Réception** > **Bordereaux de réception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Un **Numéro** est attribué automatiquement. La date et l'heure actuelles sont ajoutées automatiquement au champ **Reçu**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez un **Bon de commande**.
   Seuls les bons de commande ayant un état **Commandé**, **Livraison en attente** ou **Demandé** sont répertoriés dans la fenêtre de sélection. La colonne **Fournisseur** indique le fournisseur spécifié sur le bon de commande. La colonne **Envoyer à** indique l'entrepôt de destination spécifié sur le bon de commande.
4. Sélectionnez un **Entrepôt de réception**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez une ligne au bordereau de réception pour identifier les éléments du bon de commande qui ont été reçus.

Créer une ligne de bordereau de réception

Lorsque les actifs arrivent dans un entrepôt et que vous les recevez, un bordereau de réception est créé sur le bon de commande. Vous créez une ligne de bordereau de réception pour identifier les actifs et les quantités spécifiques qui ont été reçues.

Avant de commencer

Rôle requis : procurement_admin ou procurement_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'actif existe déjà, l'enregistrement de l'actif est mis à jour lorsque vous enregistrez la ligne de bordereau de réception. Si l'actif n'existe pas encore, un nouvel enregistrement d'actif matériel ou logiciel est créé. Les champs **Catégorie de modèle** et **Élément de configuration** sont automatiquement renseignés sur le nouvel enregistrement de d'actifs en fonction des informations contenues dans la demande, le bon de commande ou le bordereau de réception. Si des informations sur la **Balise d'actif** et le **Numéro de série** existent, elles ne sont pas écrasées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Réception** > **Bordereaux de réception** et ouvrez un bordereau de réception.
2. Dans la liste connexe des **Lignes de bordereau de réception**, sélectionnez **Nouveau**.
   Les champs suivants sont renseignés automatiquement.

   - Un **Numéro** est attribué.
   - Dans **Reçu**, la date et l'heure actuelles sont ajoutées.
   - Dans **Reçu par**, l'utilisateur actuellement connecté est ajouté.
3. Dans **Ligne de bon de commande**, sélectionnez l'icône de recherche de référence et sélectionnez une ligne de bon de commande.
   Le champ **Ligne de bon de commande** est requis si le bordereau de réception parent possède un bon de commande associé. Seules les lignes de bon de commande qui sont associées au même bon de commande, lié au bordereau de réception parent, peuvent être sélectionnées.
4. Dans le champ **Quantité**, saisissez le nombre d'éléments reçus.
   Par exemple, cinq articles ont été commandés, mais seulement deux sont reçus.
5. Facultatif : Modifiez les champs **Reçu par**, **Demandé pour** et **Coût unitaire**, au besoin.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le champ **Entrepôt de réception** de l'enregistrement de bordereau de réception passe en lecture seule.

Actifs consommables

Un actif consommable est un actif qui est acheté en quantité et distribué. Il est affecté à la catégorie de modèle consommable et l'enregistrement des actifs suit la quantité disponible et le coût total. Lorsque les actifs consommables sont reçus, ils sont fusionnées dans un enregistrement de consommable existant, si disponible.

Pour que les enregistrements fusionnent, le consommable ne peut pas être répertorié sur un ordre de transfert actif et les champs **Modèle**, **Emplacement**, **Catégorie de modèle**, **Entrepôt**, **État** et **Sous-état** de l'enregistrement de l'actif doivent correspondre.

Si les consommables sont fusionnés dans un enregistrement de consommable existant, le coût des consommables supplémentaires reçus est ajouté à celui des consommables existants dans l'enregistrement. Par exemple, si 50 claviers d'ordinateur arrivent et que 20 claviers du même modèle existent dans l'entrepôt de réception, les deux enregistrements sont fusionnés et affichent 70 claviers dans l'entrepôt avec un coût total combiné.

Si aucun enregistrement de consommable correspondant n'existe dans l'entrepôt de réception, un enregistrement est créé. Une fois les consommables reçus, la quantité est mise à jour, mais les consommables individuels ne sont plus suivis dans l'application Approvisionnement et ne sont pas affichés dans les lignes de bordereau de réception.

Remarque : la liste connexe d'un bon de commande n'affiche pas les détails des actifs consommables. Vous ne pouvez donc pas suivre les consommables via un bon de commande.

Pour en savoir plus sur la création d'actifs consommables, consultez Créer des actifs consommables.

Intégrer à des applications d'approvisionnement externes

Gérez un processus d'approvisionnement de bout en bout en intégrant des applications d'approvisionnement externes à Gestion des actifs logiciels et créez des demandes de logiciels directement sur les applications d'approvisionnement externes. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations une fois ces demandes reçues sur l'application d'approvisionnement externe.

Grâce à l'intégration de Gestion des actifs logiciels à des applications d'approvisionnement externes :

- Bénéficiez d'une visibilité de bout en bout sur l'ensemble de la demande d'achat jusqu'à la création des autorisations.
- Automatisez le processus complet de création des demandes de logiciels jusqu'à la création des autorisations.
- Réduisez les risques d'erreurs lors de la création des autorisations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Installez Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp). Pour plus d'informations, consultez Demander le Gestion des actifs logiciels.

  Remarque : Gestion des actifs logiciels - Professional n'est pas tenu d'installer l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration, mais d'en utiliser toutes les fonctionnalités.

- Activez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Approvisionnement.
- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

Vous pouvez installer l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Gestion des actifs - Intégration d'Approvisionnement dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : Now Support

Une fois que l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration a été autorisée, vous pouvez contacter Now Support pour l'installer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

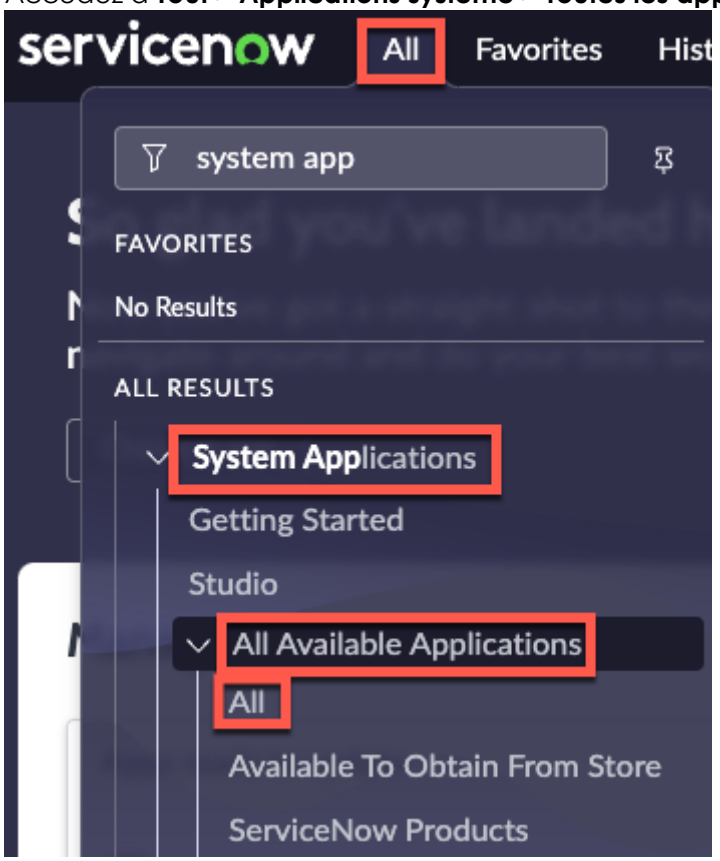
Les travaux planifiés et les tables sont installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration :

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration, notamment des tables et des travaux planifiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
ITAM - Synchroniser les bons de commande <procurement_integration_profile_name>	Récupère quotidiennement l'état des demandes déjà créées. Ce travail planifié est automatiquement créé lorsque vous publiez le profil d'intégration.

Tables installées

Table	Description
Profil de l'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_profile]	Comprend les détails des intégrations d'Approvisionnement tierces connectées à l'application Approvisionnement dans ServiceNow.
Tâches de l'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job]	Comprend les informations de mappage d'un profil d'intégration d'Approvisionnement avec les travaux planifiés qui lui sont associés.
Résultats des travaux planifiés d'intégration [itam_procurement_integration_job_log]	Comprend les détails de l'échec de l'exécution du travail planifié.

Séparation de domaine et Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

L'application Séparation de domaine est prise en charge pour Gestion des actifs - Approvisionnement Integration. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Amélioré

- Inclut les niveaux **Basique** et **Standard**.
- Le processus piloté par les données permet aux clients du fournisseur de service de modifier la logique métier basée sur des cas d'utilisation définis. Ces configurations sont basées sur l'interface utilisateur et sont sécurisées de sorte que les configurations d'un client ne peuvent pas en affecter une autre.
- Les locataires de l'instance doivent être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) pour eux-mêmes. Cette logique et ces paramètres sont attendus pour un fonctionnement normal de l'application.

Exemple de cas d'utilisation : les locataire-clients d'un environnement partagé doivent être en mesure de modifier la matrice d'impact, d'urgence ou de priorité pour définir la priorité au sein de leur domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'intégration Gestion des actifs - Approvisionnement

Séparation de domaine figure dans tous les aspects de l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des actifs - Approvisionnement Integration

- Vous pouvez créer plusieurs profils d'intégration d'Approvisionnement dans chaque domaine. Vous ne devez avoir qu'un seul profil publié et actif dans chaque domaine, y compris le domaine parent.
- Pour que le bon de commande crée une demande dans votre application d'achat externe, un profil d'intégration d'Approvisionnement publié doit être présent dans le domaine du bon de commande.
- Tous les bons de commande, lignes de bons de commande, bordereaux de réception, lignes de bordereaux de réception, autorisations, erreurs d'importation d'autorisations et enregistrements de lignes de dépense que vous avez créés sont marqués avec le domaine respectif du bon de commande.

La table Tâche d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job] n'est pas séparée par domaine.

Toutefois, chaque tâche d'intégration d'Approvisionnement est associée à un profil d'intégration d'Approvisionnement. L'exécution de la tâche synchronise uniquement les mises à jour de l'application d'achat externe vers les bons de commande marqués avec le profil d'intégration d'Approvisionnement correspondant.

Tables séparées par domaine

- Profil d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_profile]
- Journal des tâches d'intégration d'Approvisionnement [itam_procurement_integration_job_log]

Modules d'extension requis

- Extension Séparation de domaine (com.glide.domain.msp_extensions.installer)
- SAMP (com.sn_samp_master)
- Approvisionnement (com.snc.procurement)

Autres modules d'extension pris en charge

Catalogue de services – Séparation de domaine (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation)

Intégration à Coupa

L'intégration de Coupa à Gestion des actifs logiciels vous permet de créer des demandes de logiciels directement sur Coupa. Gestion des actifs logiciels suit ces demandes et génère automatiquement des autorisations ou des erreurs d'importation d'autorisations après réception de ces demandes sur Coupa.

Remarque : Cette intégration ne permet pas de transférer les demandes créées sur Coupa vers Gestion des actifs logiciels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Installez l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Gestion des actifs - Approvisionnement Integration.
- Installez Gestion des actifs logiciels - Professional. Pour plus d'informations, consultez Demander le Gestion des actifs logiciels.

  Remarque : Gestion des actifs logiciels - Professional n'est pas tenu d'installer l'application de stockage Gestion des actifs - Approvisionnement Integration (app-itam-procurement-integration) mais d'en utiliser toutes les fonctionnalités.

- Activez le spoke Coupa. Pour plus d'informations, consultez Coupa Spoke.
- Activez le module d'extension Approvisionnement (com.snc.procurement). Pour plus d'informations, consultez Activer Approvisionnement.

Synchroniser les données de référence

ServiceNow ServiceNow et Coupa disposent tous deux de leur propre ensemble de tables et de types de données de référence. Pour une intégration fluide et réussie, vous devez synchroniser les données de référence. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

Avertissement : Si vous ne synchronisez pas les données, vous risquez de rencontrer quelques problèmes lors de la création d'une demande sur Coupa.

Créer un profil d'intégration Coupa

Créez un profil d'intégration Coupa pour vérifier l'état des travaux planifiés d'Approvisionnement, des autorisations et des erreurs d'importation des autorisations créées par le biais de ce profil.

Avant de commencer
Rôle requis : sam_admin

Créez une connexion OAuth 2.0 avec Coupa pour obtenir l'ID et le secret client. Pour en savoir plus, consultez OAuth 2.0 - Introduction à l'API Coupa. Enregistrez l'ID et le secret client en lieu sûr pour une utilisation ultérieure.

Vous devez définir les champs d'application suivants lors de la création d'une connexion OAuth 2.0 avec Coupa.

- core.approval.configuration.read
- core.approval.read
- core.approval.write
- core.catalog.read
- core.common.read
- core.contract.read
- core.contract.write
- core.inventory.adjustment.read
- core.inventory.adjustment.write
- core.inventory.asn.read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- core.inventory.common.write
- core.inventory.consumption.read
- core.inventory.consumption.write
- core.inventory.receiving.read
- core.inventory.receiving.write
- core.inventory.return_to_supplier.read
- core.inventory.transfer.read
- core.inventory.transfer.write
- core.invoice.delete
- core.invoice.read
- core.invoice.write
- core.item.read
- core.item.write
- core.legal_entity.read
- core.purchase_order.read
- core.purchase_order.write
- core.requisition.read
- core.requisition.write
- core.sourcing.pending_supplier.read
- core.sourcing.pending_supplier.write
- core.sourcing.read
- core.sourcing.response.award.write
- core.sourcing.response.read
- core.sourcing.response.write
- core.sourcing.write
- core.supplier.read
- core.supplier.write
- core.user.read
- core.user.write

Remarque : Si ces champs d'application ne sont pas associés à l'ID et au secret client, le flux de jetons OAuth échoue sur ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à **Software Asset Workspace** > **Opérations de licence** > **Achats** > **Intégrations d'Approvisionnement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un profil d'intégration d'Approvisionnement

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du profil d'intégration d'Approvisionnement. Par exemple, `Intégration Coupa`.
Connexion et informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification pour Coupa. Ce champ est automatiquement renseigné avec **sn_coupa_spoke. Coupa_OAuth**.
Type de profil	Type de profil d'intégration. Sélectionnez **Intégration Coupa**.
Statut	État du profil d'intégration. ◦ Si vous n'avez pas publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Brouillon. ◦ Si vous avez déjà publié le profil d'intégration, ce champ est automatiquement défini sur Publié.
Actif	Ce champ n'est visible et défini sur true que lorsque le profil d'intégration est publié. Si vous attribuez la valeur false à ce champ, les demandes associées à ce profil d'intégration ne sont ni créées ni suivies.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'icône Aperçu ⓘ en regard du champ Connexion et informations d'identification.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification.
6. Sélectionnez **Créer une connexion et des informations d'identification** dans la section Liens connexes pour créer des informations d'identification de connexion.
7. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom (connexion)	Nom permettant d'identifier la connexion de manière unique. Par exemple, `Connexion OAuth Coupa`.
URL de connexion	URL permettant d'établir une connexion avec Coupa. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Pour les instances client, utilisez le format `https://{organization_name}.coupahost.com`. ◦ Pour les instances partenaires et de démonstration, utilisez le format `https://{organization_name}.coupacloud.com`.
Nom (informations d'identification)	Nom permettant d'identifier de manière unique les informations d'identification. Par exemple, `Informations d'identification OAuth Coupa`.
URL de jeton	URL utilisée pour générer le jeton OAuth. Utilisez le format `https://<coupa-instance-url>/oauth2/token`.
ID client OAuth	Identificateur (ID client) généré dans Coupa.
Secret client OAuth	Secret (secret client) généré dans Coupa.

8. Sélectionnez **Créer et obtenir un jeton OAuth**.
   Votre instance ServiceNow crée un jeton OAuth pour Coupa, puis vous renvoie automatiquement au formulaire Profil d'intégration.
9. Facultatif : Créez un alias enfant permettant d'identifier de manière unique la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration.
   Le premier profil d'intégration Coupa que vous créez utilise l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut (parent) pour Coupa. Chaque profil d'intégration Coupa supplémentaire que vous créez requiert un alias enfant unique afin de différencier la connexion et les informations d'identification des différents profils d'intégration.

   a. Dans le formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification, sélectionnez le lien situé sous **Alias enfants > Parentalias=*** ** pour ajouter des alias enfants.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Donnez un nom à l'alias enfant dans le champ Nom.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Une fois le formulaire rechargé, sélectionnez le lien connexe **Create New Connection & Credential** (Créer une connexion et des informations d'identification).

   f. Répétez les étapes 7 et 8.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Dans le champ Connexion et informations d'identification du formulaire Profil d'intégration, sélectionnez l'icône de recherche pour localiser et sélectionner l'alias enfant que vous avez créé.
La sélection de l'alias enfant associe l'alias au profil d'intégration. Votre instance ServiceNow utilise cet alias pour identifier la connexion et les informations d'identification de ce profil d'intégration

10. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Une fois le profil d'intégration publié, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* s'exécute quotidiennement et récupère l'état des demandes déjà créées.

Remarque : Si vous n'avez créé aucune demande, le travail planifié ne s'exécute pas.

Vous pouvez consulter ces informations en cliquant sur l'onglet **Tâches d'intégration d'Approvisionnement** (Travaux d'intégration d'Approvisionnement).

Que faire ensuite

Vérifiez que le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* a été exécuté en sélectionnant l'onglet **Résultats des travaux planifiés d'intégration**. Si le travail a échoué, vous pouvez consulter la liste des erreurs en procédant comme suit :

1. Dans le formulaire Profil d'intégration d'Approvisionnement, sélectionnez la liste connexe **Journal de travaux d'intégration d'Approvisionnement**
2. Ouvrez l'enregistrement du journal des travaux dans lequel l'état affiché correspond à un échec.
3. Sélectionnez la liste connexe **Détails du journal des tâches de la ressource** pour connaître la raison de l'échec du travail.

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement pour acheter des logiciels.

Si vous souhaitez supprimer le profil d'intégration Coupa, consultez Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe.

Créer une demande sur Coupa via l'application Approvisionnement

Créez des demandes de logiciels directement sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement pour acheter des logiciels.

Avant de commencer

Pour créer une demande sur Coupa via l'application ServiceNow Approvisionnement, vous devez effectuer les tâches suivantes.

- Créez et publiez un profil d'intégration Coupa. Pour en savoir plus, consultez Créer un profil d'intégration Coupa.
- Assurez-vous que le bon de commande que vous créez comporte au moins une ligne de bon de commande, et que toutes les lignes de bon de commande concernent des produits logiciels.
- Synchronisez les types de données de référence sur les applications ServiceNow Approvisionnement et Coupa. Pour plus d'informations, consultez Synchronisation des données de référence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si toutes ces conditions sont remplies, vous pouvez créer une demande dans Coupa.

Si les conditions ne sont pas remplies, les demandes ne sont pas créées sur Coupa et le flux d'approvisionnement hérité se poursuit sur l'application Approvisionnement.

Rôle requis : sam_admin et procurement_integrator

Remarque : Le rôle procurement_integrator est ajouté au rôle sam_admin. Le rôle procurement_integrator permet à l'administrateur de SAM de visualiser les connexions et les alias.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une demande sur Coupa en suivant les méthodes ci-dessous :

- Lorsqu'un utilisateur demande un logiciel par l'intermédiaire du Catalogue de services. Pour en savoir plus, consultez Demander un élément de catalogue à partir du Portail des services.
- Si un utilisateur doté du rôle procurement_user ou sam_admin crée directement un bon de commande sur l'application Approvisionnement. Pour en savoir plus, consultez Créer un bon de commande.
- Lorsqu'un utilisateur doté du rôle sam_user crée un bon de commande directement à partir du formulaire Options de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Afficher les résultats de modèle logiciel.

Les types de demandes sont les suivants :

- **Demande catalogue** : demande créée pour un élément déjà présent dans l'application d'achat externe.
- **Demande hors catalogue** : demande créée pour un élément qui ne figure pas dans le catalogue de produits de l'organisation.

Pour en savoir plus sur la création d'un bon de commande, consultez Créer un bon de commande.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Approvisionnement** > **Commandes** > **Bons de commande**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de bon de commande

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant le bon de commande.
Date d'échéance	Date à laquelle le **Coût total** du bon de commande doit être payé.
Fournisseur	Fournisseur au profit de qui le bon de commande a été émis.
Envoyer à	Entrepôt vers lequel les éléments du bon de commande doivent être expédiés. **Remarque :** Ce champ est obligatoire, mais n'a pas d'incidence sur la création de demandes d'achat de logiciels sur Coupa.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date du bon de commande	Date à laquelle le bon de commande a été créé.
Statut	État du bon de commande : **Annulé**, **Commandé**, **Reçu**, **Demandé** ou **Suspendu**.
Affecté à	Utilisateur à qui le bon de commande est affecté.
Facturer à	Emplacement responsable du paiement du **Coût total** du bon de commande.
Brève description	Courte description du bon de commande.
Section Généralités	
Envoi	Mode de livraison à utiliser pour l'expédition des éléments du bon de commande.
Conditions	Modalités de paiement du bon de commande : **Crédit**, **Net à 30 jours** ou **Net à 90 jours**.
Coût de l'envoi	Montant à payer pour le mode de livraison spécifié dans le champ **Expédition**.
Coût total	Somme de tous les coûts relatifs aux éléments du bon de commande et des frais d'expédition.
Description	Description complète du contenu du bon de commande.
Section Détails	
Demande initiale	Numéro d'enregistrement de la demande concernant les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Demandés par	Utilisateur à l'origine de la demande des éléments qui figurent sur le bon de commande. **Remarque :** L'ID d'e-mail ou l'adresse e-mail de l'utilisateur à l'origine de la demande d'éléments sur le bon de commande doit être identique pour les applications Coupa et ServiceNow Approvisionnement.
Demandé	Date à laquelle l'utilisateur désigné dans le champ **Demandés par** a demandé les éléments qui figurent sur le bon de commande.
Commandé	Date et heure auxquelles l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Commander** sur le formulaire de bon de commande.
Livraison prévue	Date à laquelle les éléments associés au bon de commande doivent arriver dans l'entrepôt identifié dans le champ **Envoyer à**. Ce champ n'est pas modifiable lorsque le bon de commande affiche un **état Reçu** ou **Annulé**. (Pour plus d'informations sur ce champ, consultez la rubrique Date de livraison prévue des bons de commande.)
Reçu	Date et heure auxquelles l'état du bon de commande a basculé sur **Reçu**.
Contrat	Numéro d'enregistrement du contrat avec le fournisseur auprès de qui les éléments du bon de commande sont commandés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Département	Département responsable du paiement du bon de commande.
Numéro de budget	Numéro de budget associé au bon de commande.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au bon de commande.

4. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez ajouter des éléments de ligne de bon de commande pour spécifier ce que vous commandez à ce fournisseur. Pour en savoir plus sur la création d'un élément de ligne de bon de commande, consultez Créer un élément de ligne de bon de commande. Une ligne de demande est créée avec un ID unique dans Coupa.
5. Une fois que vous avez ajouté au moins un élément de ligne de bon de commande, sélectionnez **Order** (Commander).
   Un ID de demande s'affiche sur votre bon de commande et les ID de ligne de demande correspondants apparaissent sur vos lignes de bon de commande.

   Remarque : Attendez un peu, puis rechargez le formulaire de bon de commande pour voir les ID ou les erreurs générés.

Résultats

Lorsque l'état du bon de commande passe à **Reçu** sur Coupa, les activités suivantes se produisent :

- Les **actifs** et les **bordereaux de réception** sont créés et le **numéro du bon de commande** apparaît sur le formulaire Bon de commande.
- L'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration génère automatiquement des autorisations.
- À la réception des actifs, le travail planifié *`ITAM - Sync Coupa purchase orders`* crée un bordereau de réception et des lignes de bordereau de réception dans l'application ServiceNow Approvisionnement. Ce travail extrait également les champs Coupa tels que Numéro de pièce du fabricant, État et Quantité reçue. Les valeurs renvoyées par Coupa via les transactions de réception sont utilisées pour renseigner les autorisations créées. Toutefois, si ces valeurs ne sont pas disponibles sur les bordereaux de réception, l'application Gestion des actifs - Approvisionnement Integration utilise les valeurs renseignées sur le bon de commande de l'application Approvisionnement.
- En cas d'anomalie sur le bon de commande, Gestion des actifs - Approvisionnement Integration génère des erreurs d'importation d'autorisations. Vous pouvez visualiser les erreurs en sélectionnant l'onglet **Entitlement Import Errors** (Erreurs d'importation d'autorisations) sous un bon de commande, un élément de ligne de bon de commande et une ligne de bordereau de réception.

Synchronisation des données de référence

Pour une intégration réussie de Coupa à Gestion des actifs logiciels, vous devez synchroniser les types de données de référence suivants dans l'application ServiceNow Approvisionnement et dans Coupa.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande ou de bon de commande

Champ de demande de Coupa	Champ de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
Demandés par	Demandés par	L'adresse e-mail associée à l'enregistrement Requested by (Demandés par) est utilisée pour rechercher l'enregistrement de référence correspondant dans Coupa.

Champs d'élément de ligne de demande ou de ligne de bon de commande

Champs de ligne de demande de Coupa	Champs d'élément de ligne de bon de commande de ServiceNow Approvisionnement	Description
Fournisseur	Fournisseur	Fournisseur auprès duquel le produit logiciel doit être commandé.
unit-price (Prix unitaire)	Coût	Coût ou prix d'un modèle de produit unique, remise comprise.
Devise	Coût	Devise est un champ de référence dans Coupa. Pour une intégration réussie, vérifiez que les codes de devise indiqués dans Coupa et ServiceNow correspondent.
Élément	Élément de catalogue	Les éléments de Coupa et les éléments de catalogue de ServiceNow Approvisionnement doivent partager le même nom d'affichage. **Remarque :** ce champ n'est utilisé que pour les demandes de catalogue.
Description	Modèle de produit	Modèle de l'élément de ligne de bon de commande. **Remarque :** ce champ n'est utilisé que pour les demandes autres que de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un profil d'intégration d'application d'approvisionnement externe

Si vous souhaitez arrêter d'utiliser une application d'approvisionnement externe pour créer des demandes de logiciels via Gestion des actifs logiciels, vous pouvez supprimer le profil d'intégration.

Le rôle sam_admin peut supprimer un profil d'intégration en sélectionnant **Supprimer** dans l'enregistrement du profil d'intégration.

Lorsque vous supprimez un profil d'intégration directe, tous les travaux planifiés et les résultats des travaux associés au profil sont supprimés. Les références du profil d'intégration sont également supprimées des enregistrements de bons de commande dans ServiceNow.

Une fois le profil d'intégration supprimé, Gestion des actifs logiciels ne prend en compte aucune demande en cours. Assurez-vous que toutes les demandes en cours sont terminées avant de supprimer le profil d'intégration.

Séparation de domaine et Approvisionnement

Le traitement Approvisionnement prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Approvisionnement

Pour créer ou modifier des bons de commande (PO) ou des éléments de ligne de bons de commande qui distinguent le domaine, les clients doivent travailler dans le domaine approprié. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour choisir le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de produits

Le catalogue de produits est un ensemble d'informations sur les modèles individuels. Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Les gestionnaires des actifs utilisent le catalogue de produits comme un référentiel centralisé pour l'information sur les modèles.

Un catalogue de produits détaillé et bien géré peut se coordonner avec les informations du catalogue de services, de l'actif, de l'approvisionnement, de la demande, du contrat et du fournisseur.

Les modèles publiés dans le catalogue de produits sont automatiquement publiés dans le Catalogue de services. Le catalogue de services comprend des informations sur les biens (modèles) et les services. Si le modèle est disponible chez plusieurs fournisseurs, il peut être répertorié plusieurs fois. Les modèles sont inclus dans l'application Gestion des actifs.

Gardez à l'esprit les points suivants lorsque vous travaillez avec le catalogue de produits.

- Un élément de catalogue de produits peut être lié à plusieurs éléments de catalogue du fournisseur ou à un seul modèle.
- Un modèle ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.
- Un élément de catalogue fournisseur ne peut avoir qu'un seul élément de catalogue de produits.

Information associée

Gestion des actifs et des CI

Composants installés avec Catalogue de produits

Les composants suivants sont installés avec le module d'extension Catalogue de produits.

Les données de démonstration sont disponibles avec le catalogue de produits. Les données de démonstration fournissent plusieurs modèles, catégories de modèle, éléments du catalogue de produits, éléments de catalogue du fournisseur et fournisseurs.

Tables installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Catalogue de matériel [pc_hardware_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de matériels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].
Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item]	Stocke toutes les informations du catalogue de produits. Cette table étend la table Élément de catalogue [sc_cat_item].
Catalogue de logiciels [pc_software_cat_item]	Stocke tous les éléments du catalogue de logiciels qui ont été publiés à partir de la table de base Modèle de produit [cmdb_model]. Prolonge la table Élément de Catalogue de produits [pc_product_cat_item].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Élément de catalogue du fournisseur [pc_vendor_cat_item]	Stocke toutes les informations sur les éléments de catalogue du fournisseur.

Rôles installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les rôles suivants.

Rôle	Description	Contient les rôles
model_manager	Peut créer des modèles de CMDB.	aucun
category_manager	Peut faire tout ce que les gestionnaires de modèles peuvent faire et peut gérer les catégories de modèles.	model_manager

Include de script installé avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute l'include de script suivant.

Table	Description
ProductCatalogUtils	Utilitaires pour la création et la maintenance des éléments du catalogue de produits dérivés des modèles et des éléments de catalogue du fournisseur.

Scripts clients installés avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute le script client suivant.

Script client	Table	Contenus de script
Définir les champs de modèle	[pc_vendor_cat_item]	Ajoute la description et le prix, s'ils ne sont pas indiqués, lorsqu'un élément de catalogue du fournisseur est ajouté au catalogue de produits.

Information associée

Scripts clients

Règles métier installées avec Catalogue de produits

Le module d'extension Catalogue de produits ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Supprimer le modèle	[pc_product_cat_item]	Supprime le lien sur un modèle lorsque le lien est supprimé du catalogue de produits.
Créer des entrées de catalogue	[cmdb_hardware_product_model]	Crée des entrées dans le catalogue de produits pour tous les éléments d'un modèle groupé lors de la création du modèle groupé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
de produits enfants		
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[pc_vendor_cat_item]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.
Synchroniser sur l'élément du catalogue de produits	[cmdb_model]	Met à jour le champ correspondant dans le catalogue de produits lorsqu'un champ est mis à jour.

Information associée

Règles métier

Modèles

Les modèles sont des versions spécifiques ou diverses configurations d'un actif. Ils sont utilisés pour la gestion et le suivi des actifs par le biais de diverses applications d'actif de la plateforme ServiceNow, notamment Catalogue de produits, Gestion des actifs et Approvisionnement.

Les définitions de modèles peuvent être basées sur des critères fournis par le fournisseur, par exemple, le nom du fabricant Apple MacBook Pro, ou sur une description personnalisée, par exemple, Graphic Designer Workstation. Toutes les informations du modèle se trouvent dans l'application Catalogue de produits.

Un modèle peut appartenir à une ou plusieurs catégories de modèle. Par exemple, un ordinateur portable peut être un ordinateur et un serveur. Les définitions de modèle spécifient si le modèle crée un actif, un élément de configuration ou les deux. Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles.

Sauf indication contraire, vous devez disposer du rôle model_manager pour utiliser les modèles de produit. Ce rôle est inclus dans d'autres rôles, tels que sam, category_manager et asset.

Création de modèles

Les modèles sont créés dans le module **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.

Voir Champs de formulaire de modèle pour obtenir une liste des champs qui figurent dans tous les modèles, quel que soit le type de modèle.

Information associée

Gestion des actifs

Approvisionnement

Champs de formulaire de modèle

Certains champs du formulaire de modèle s'appliquent à tous les types de modèles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du modèle. Une propriété système appelée *glide.cmdb_model.display_name.shorten* contrôle la façon dont les noms d'affichage des modèles logiciels sont générés.
Fabricant	L'entreprise qui a élaboré le modèle.
Nom	Le nom du modèle attribué par le fabricant ou le nom abstrait spécifié par le gestionnaire du modèle, tel que **Ordinateur portable Agent de terrain**.
Édition	L'édition du modèle logiciel, tel que **Professionnel**.
Brève description	Une description courte du modèle.
Catégories de modèles	Les catégories auxquelles le modèle est affecté. Ce champ est une liste Glide et ne peut pas être utilisé pour créer des rapports.
Stratégie de suivi des actifs	Le processus de suivi du modèle. Vous pouvez choisir entre : • **Laisser dans la catégorie** : le modèle est transparent et la catégorie définit la classe d'actifs. • **Créer des actifs consommables** : le modèle force la classe d'actifs à être consommable, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs. • **Ne pas créer d'actifs** : le modèle bloque l'instanciation de l'actif, indépendamment de ce que la catégorie définit comme la classe d'actifs.
Méthode d'acquisition	La méthode d'achat du modèle. Les options sont **Les deux**, **Acheter** ou **Louer**.
Coût	Le coût d'une seule unité du modèle.
Dépréciation	Le schéma de dépréciation du modèle.
Valeur de récupération	La valeur estimée réalisée par un actif lors de sa vente à la fin de sa durée de vie utile. Cette valeur doit être inférieure ou égale au coût de l'actif.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant. Définir la propriété système *glide.cmdb.makeandmodel.use_model_number_lookup* sur vrai vous permet de rechercher le numéro de modèle des modèles matériels via le script MakeAndModelJS.
Code barre	Numéro de code-barres attribué au modèle. Les codes-barres sont attribués par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.
Statut	L'état du modèle. Les options sont **En production**, **Hors service** et **Vendu**.
Type de dépense	Le type de dépenses. Vous pouvez choisir entre : • **Capex** : les frais d'investissement sont une dépense ponctuelle qui crée de la valeur sur le long terme. Par exemple, une photocopieuse. • **Opex** : les dépenses opérationnelles constituent une dépense courante. Par exemple, les toners pour la photocopieuse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Certifié	L'option qui détermine si le modèle est approuvé pour une utilisation.
Commentaires	Informations sur le modèle qui pourraient être utiles à d'autres personnes.
Actifs	Les actifs créés à partir de ce modèle. Cette création peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration. Par exemple, avec un seul modèle matériel, vous pouvez avoir des actifs et aucun élément de configuration, des éléments de configuration et aucun actif, ou avoir les deux.
Éléments de configuration	Les éléments de configuration créés à partir de ce modèle. Peut avoir n'importe quelle combinaison d'actifs et d'éléments de configuration.
Catalogue de produits	Les informations sur le modèle telles qu'elles apparaissent dans le catalogue de produits et le catalogue de services. Les informations n'apparaissent que si le modèle a été publié dans le catalogue de produits.

Créer des modèles matériels

Utilisez des modèles matériels pour suivre les actifs d'équipement tels que les serveurs et les racks. Vous pouvez créer un nouveau modèle matériel.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles matériels**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Les champs de modèles matériels répertoriés se trouvent dans la section Informations du formulaire.

Champs de formulaire de modèle pour les modèles matériels

Champ	Description
Hauteur (U)	La hauteur totale de l'élément matériel, en pouces.
Débit (pi3/min)	Le débit du modèle matériel, exprimé en pieds cube par minute.
Alimentation acoustique (bels)	La mesure du bruit, en bels (1 bel = 10 décibels).

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des modèles compatibles à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des modèles matériels compatibles, vous donnant une bonne méthode pour suivre les actifs matériels qui peuvent fonctionner ensemble.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles compatibles.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter un élément compatible**.
4. Sélectionnez un modèle compatible.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle sélectionné est répertorié dans la liste connexe **Compatibles**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

Ajouter des modèles de substitution à un modèle matériel

Sur un enregistrement de modèle matériel, vous pouvez ajouter des substituts pour détecter les modèles matériels qui peuvent être substitués par un autre modèle matériel.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, un moniteur de 19 pouces peut remplacer un moniteur de 17 pouces. Notez que les substitutions sont directionnelles, par conséquent, dans le cas présent, un moniteur de 17 pouces n'est pas une substitution d'un moniteur de 19 pouces. Les informations sur les modèles de substitution valides sont utiles lorsque vous sélectionnez des modèles tout en créant des ordres de transfert.

Lorsque vous sélectionnez des modèles de substitution, notez les conditions suivantes.

- Les modèles de substitution peuvent être utilisés avec des ordres de transfert de gestion du travail. En outre, ils ne sont pas utilisés dans l'approvisionnement en pièces d'acquisition.
- Les modèles matériels inclus dans les modèles groupés ne peuvent pas être ajoutés en tant que modèles de substitution.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles matériels**.
2. Cliquez sur un **Nom** de modèle matériel.
3. Cliquez sur **Ajouter une substitution**.
4. Dans la liste **Collection** à gauche, double-cliquez sur un modèle matériel.
   Le modèle matériel est ajouté à la **Liste** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le modèle est répertorié dans la liste connexe **Substituts**.

Information associée

Modèles

Modèles groupés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les ordres de transfert

Approvisionnement

Créer des modèles de consommables

Les consommables sont des éléments qui sont suivis en groupe, et non individuellement. Le clavier d'ordinateur est un exemple d'élément consommable.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles de consommable**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles de consommables.
   Tous les actifs consommables que vous créez et affectez au nouveau modèle sont affichés dans la liste connexe des **Consommables** sur l'enregistrement du modèle.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles groupés

Un modèle groupé est un modèle unique composé de modèles individuels. Par exemple, un ordinateur portable, une imprimante, un clavier et une souris peuvent être combinés en un seul modèle groupé. Si vous affectez un actif du modèle groupé à une personne, cette personne reçoit tous les composants du groupe.

Le modèle groupé est un modèle qui sert à définir le type d'actifs qui font partie des lots d'actifs. Pour que les lots d'actifs et les modèles groupés restent cohérents, cochez la case **Lots d'actifs** dans la section Formulaire modèle du produit. Une fois la case cochée, le modèle groupé a l'état **Version** par défaut. Avec l'état Version, vous pouvez ajouter des modifications au modèle groupé. Si vous avez faites passer l'état à **En production**, plus aucun changement ne peut être apporté au modèle groupé. Une fois que le modèle groupé est en lecture seule, vous pouvez créer des lots d'actifs à partir de ce dernier. Vous pouvez revenir à l'état **Version** du modèle groupé à condition qu'il n'y ait aucun lot d'actifs associé au modèle groupé.

Remarque : La case **Actifs en lot** peut uniquement être cochée avec l'Gestion des actifs matérielsapplication sous licence. Gestion des actifs matériels est disponible dans ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur la fonctionnalité de lot d'actifs, consultez Lots d'actifs.

Les modèles groupés peuvent être abstraits ou concrets.

Abstrait

Permet l'utilisation d'un seul modèle dans plusieurs groupes. Le groupe abstrait est créé comme un conteneur. Un actif du groupe est désigné comme le composant principal. Les catégories de modèles définissent les actifs qui peuvent être inclus dans un groupe. Les catégories de modèles définissent également ce qui peut être le composant principal d'un groupe.

Ajoutez un composant principal pour faciliter le suivi des composants du groupe. Par exemple, créez un groupe abstrait en ajoutant un ordinateur comme composant principal et une souris et un clavier comme composants

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

supplémentaires. Lorsque le groupe est affecté à un utilisateur, l'enregistrement d'actif de l'ordinateur affiche l'ordinateur, la souris et le clavier comme étant tous affectés à l'utilisateur. Les groupes abstraits sont utilisés plus souvent que les groupes concrets.

Concret

Est un groupe fixe dont le composant principal est une actif. Spécifiez le composant principal et les autres composants pour créer un groupe exact. Les groupes concrets ne permettent pas une relation plusieurs-à-plusieurs avec les modèles.

Gardez à l'esprit les conseils suivants lors de la création et de l'utilisation des modèles groupés.

- Les groupes peuvent être imbriqués dans des groupes.
- N'importe quel type de modèle peut être utilisé dans un groupe.
- Quand un lien parent est défini, les champs associés à l'affectation et à l'état des actifs enfants sont en lecture seule. Ils sont renseignés en fonction de l'affectation du parent et des champs d'état.
- Si vous apportez une modification au groupe parent, les enfants du groupe sont affectés. Par exemple, si vous affectez un groupe à une personne, tous les enregistrements d'actifs enfants désignent cette même personne comme la personne affectée.
- Vous ne pouvez pas préallouer des groupes.
- Dans un groupe, les consommables sont consommés et les actifs sont définis avec le même état que le composant principal.
- Seul le groupe, et non les composants individuels, peut faire partie d'un ordre de transfert.
- Vous contrôlez ce qui peut intégrer un groupe à travers la catégorie de modèle. Par exemple, la catégorie de modèles **Serveurs** peut être définie pour ne jamais autoriser les serveurs dans les groupes.
- Pour créer une collection de logiciels, vous devez créer une suite au lieu d'un modèle groupé.
- Une licence logicielle ne peut pas être le composant principal d'un groupe.

Pour créer un modèle abstrait, définissez la catégorie de modèle sur **Groupe**, puis ajoutez les composants. Pour créer un modèle concret, créez un modèle dans le module **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés** et ajoutez des composants.

Information associée

Créer des actifs préalloués

Utiliser les actifs consommables

Catégories de modèles

Ajouter des composants de modèle à un groupe

Ajoutez des composants de modèle à un modèle au besoin, par exemple, lorsque vous mettez à niveau un groupe pour inclure des actifs supplémentaires.

Avant de commencer

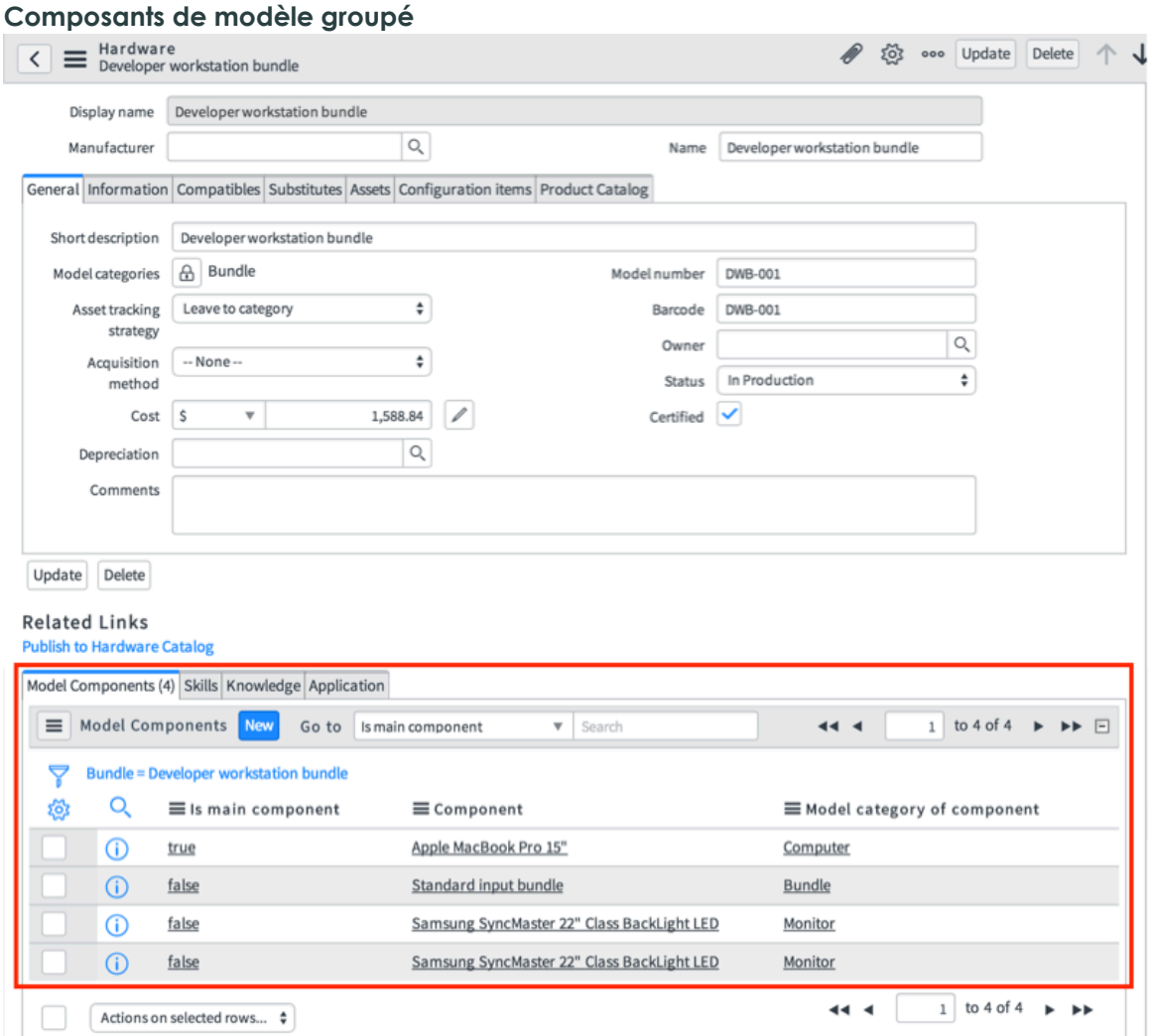
Rôle requis : model_manager et asset

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez la **Catégorie de modèle** du composant, telle que **Ordinateur**.
5. Sélectionnez le **Composant**, tel que **Apple Computer MacBook Pro 17"**.
6. Cochez la case **Est un composant principal** s'il s'agit du composant auquel les autres composants sont attachés.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Répétez les étapes 3 à 7 pour ajouter d'autres composants au groupe.
   Tous les composants que vous ajoutez au modèle groupé sont affichés dans la liste connexe **Composants de modèle**.

Composants de modèle groupé



Information associée

Modèles

Supprimer les composants de modèle d'un groupe

Supprimez un composant d'un modèle groupé, par exemple, lorsque vous souhaitez le remplacer par un composant différent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Aucun historique de composant n'est conservé. Si vous supprimez un composant d'un modèle groupé, aucun enregistrement indiquant que le composant a fait partie d'un groupe n'est enregistré.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un enregistrement de groupe.
3. Dans la liste connexe **Composants de modèle**, sélectionnez le composant que vous souhaitez supprimer.
4. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
5. Cliquez sur **OK**.

Publier des modèles groupés dans Catalogue de produits

Vous pouvez publier des modèles groupés dans Catalogue de produits pour que ceux-ci soient disponibles dans Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou catalog_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez publier un modèle groupé uniquement dans les conditions suivantes :

- Le modèle doit être créé dans la table cmdb_model.
- Le modèle ne doit pas comporter d'élément de catalogue existant.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèles de produits** > **Modèles groupés**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de produits**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Sélectionnez **OK**.

Modèles logiciels

Les modèles logiciels sont créés dans le cadre du processus de gestion des actifs. Vous pouvez créer des modèles de produits pour les logiciels à partir du catalogue de produits, mais vous ne pouvez pas gérer tous les aspects des modèles logiciels.

Les modèles logiciels sont utilisés dans les compteurs logiciels. Pour en savoir plus sur la création des modèles logiciels, consultez Créer des modèles logiciels.

Créer des modèles d'application

Vous pouvez créer des modèles d'application pouvant être gérés et suivis dans le cadre d'un processus de développement Scrum.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Modèles d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour les descriptions générales des champs, voir Champs de formulaire de modèle. Il n'existe aucun champ spécifique aux modèles d'application.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Agile Development

Modèles de commande de travaux

Lorsque la gestion du travail est activée, la plateforme ServiceNow ajoute les modules Modèles de commandes de travaux et Modèles de tâches de travail au catalogue de produits.

Les utilisateurs disposant du rôle wm_admin peuvent définir de nouveaux enregistrements de modèle, qui peuvent être utilisés en tant que modèles pour créer des commandes de travaux pour les procédures communes.

Modèles créés pour le support VMware et Amazon EC2

Lorsque vous activez Orchestration pour VMware ou Amazon EC2, le système crée automatiquement des modèles.

Le système crée les modèles suivants :

- Instance vmware pour VMware
- Instance ec2 pour Amazon

Lorsque l'ordinateur virtuel est arrêté, l'état de l'actif bascule sur **Hors service**.

Ajouter des compétences à un modèle

Vous pouvez associer des compétences à n'importe quel modèle. La création d'associations entre les compétences et les modèles est utile si vous utilisez la gestion du travail et que vous souhaitez affecter des tâches à des agents en fonction de leurs compétences avec des modèles spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
3. Dans la liste connexe **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des éléments de la liste **Collection** à la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels

Vous pouvez publier des modèles dans le catalogue de matériels ou de logiciels pour rendre les modèles disponibles dans le catalogue de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Ouvrez un modèle de produit.
   Lorsque vous publiez un élément de catalogue à partir d'un modèle, la propriété *glide.model.catalog_item_currency* détermine la devise de l'élément de catalogue. Par défaut, cette propriété est définie sur false et la valeur est définie sur la devise de la session utilisateur. Si vous définissez cette propriété sur true, la valeur est définie sur la devise du modèle.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels** ou **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une catégorie.
5. Cliquez sur **OK**.

Supprimer des modèles

Si un modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez le supprimer dans la mesure où aucun actif ou aucun élément de configuration ne l'utilise.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Tous les modèles**.
2. Cochez la case en regard du modèle de produit.
3. Dans la liste de choix **Actions** située en dessous de la liste, sélectionnez **Supprimer**.
4. Cliquez sur **OK**.

Éléments de catalogue du fournisseur

Le catalogue fournisseur est une liste de marchandises disponibles auprès de différents fournisseurs.

Un catalogue fournisseur précis et complet favorise la conservation des éléments en stock au meilleur prix possible.

Vous pouvez lier plusieurs éléments de catalogue du fournisseur à un seul élément du catalogue de produits, ce qui vous permet de suivre les informations sur un seul élément chez différents fournisseurs.

Par exemple, pour un élément du catalogue de produits iPhone 5, vous pouvez créer des éléments de catalogue de fournisseurs différents tels que Apple et Amazon. Sélectionnez le fournisseur avec le meilleur prix lorsque vous vous procurez un élément. Les utilisateurs doivent disposer du rôle model_manager pour utiliser les éléments de catalogue du fournisseur.

Synchroniser les informations

Certaines informations sont synchronisées entre les modèles, les éléments du catalogue de produits et les éléments de catalogue du fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous utilisez des modèles, des éléments du catalogue de produits et des éléments de catalogue du fournisseur, gardez à l'esprit les points suivants :

- Les modifications apportées à l'enregistrement du modèle actualisent automatiquement les éléments de catalogue du fournisseur uniquement si les éléments de catalogue du fournisseur sont publiés et non liés.
- Si un modèle est lié à un élément de catalogue du fournisseur, toute modification apportée au modèle ne met pas à jour l'élément de catalogue du fournisseur.
- Après avoir publié un modèle ou un élément de catalogue du fournisseur dans le catalogue de matériels ou de logiciels, certains champs basculent en lecture seule sur l'enregistrement de l'élément de catalogue du fournisseur ou l'enregistrement de l'élément du catalogue de produits. Vous pouvez mettre à jour les informations uniquement sur l'enregistrement du modèle.

Liste des champs synchronisés :

- Description
- Brève description
- Nom
- ID produit
- Prix
- Fournisseur
- Caractéristiques
- Fonctionnalités
- Modèle
- UPC
- Numéro de modèle
- Coût
- Fabricant

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créez un élément de catalogue du fournisseur pour associer des modèles de produits à un fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs d'élément de catalogue du fournisseur

Champ	Description
Nom	Le nom de l'élément est formé à partir des informations contenues dans les champs **Modèle de produit**, **Fournisseur** et **ID produit**.
Fournisseur	Le fournisseur qui fournit l'élément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle de produit	La version spécifique ou la configuration de l'élément.
Épuisé	L'option qui indique si l'élément est indisponible à la commande. Ce champ est important si vous gérez l'approvisionnement des éléments de demande. Décochez cette case si l'élément est disponible à la commande.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.
Prix catalogue	Le prix auquel l'élément se vend, hors remises du fournisseur.
Prix fournisseur	Le prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue du fournisseur. Si le fournisseur offre une remise, le prix fournisseur reflète le prix réduit.
Niveau de classement	Affiche le classement global des produits et services de ce fournisseur, selon les critères Partenaire apprécié ou Fournisseur tactique, par exemple. Le champ Niveau de rang exprime l'opinion de votre entreprise sur les performances de ce fournisseur. Il aide à décider s'il faut promouvoir les produits du fournisseur, ou cesser de les utiliser. Les utilisateurs disposant du rôle vendor_manager sont habilités à modifier ce champ.
Brève description	Courte description de l'élément.
Section Généralités	
Élément du catalogue de produits	Nom de l'élément du catalogue de produits, si l'élément a été ajouté au catalogue de produits. Laissez ce champ vide si vous prévoyez de lier un élément de catalogue du fournisseur au catalogue de matériels.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier de façon unique et suivre les éléments à vendre.
Actif	Cochez la case pour inscrire l'élément dans le catalogue fournisseur. Décochez cette case pour masquer l'élément dans le catalogue fournisseur.
Description	Description détaillée de l'élément.
Section Informations	
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Lier un élément au catalogue de matériels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de matériels pour consultation.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément du catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de matériels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Lier un élément au catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément de catalogue du fournisseur, vous pouvez le lier au catalogue de logiciels pour consultation.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Lien vers un élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Lien vers un élément du catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez un **Élément de catalogue**.
5. Cliquez sur **OK**.
   La page s'actualise pour afficher l'élément du catalogue de logiciels sélectionné. L'élément de catalogue du fournisseur est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur**.

Publier un élément dans le catalogue de matériels

Après avoir créé un élément matériel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de matériels pour consultation. Le catalogue de matériels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de matériels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle matériel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de matériels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de matériels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de matériels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Publier dans le catalogue de matériels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de matériels.

Publier un élément dans le catalogue de logiciels

Après avoir créé un élément logiciel pour le catalogue fournisseur, vous pouvez le publier dans le catalogue de logiciels pour consultation. Le catalogue de logiciels est une section du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour voir le lien connexe **Publier dans Élément de catalogue de logiciels** sur le formulaire de l'élément de catalogue du fournisseur, ajoutez un modèle logiciel ou un modèle de consommable au champ **Modèle de produit**, et laissez le champ **Élément du catalogue de produits** vide.

Après avoir publié un élément de catalogue fournisseur dans le catalogue de logiciels, le lien connexe **Publier dans le catalogue de logiciels** n'est plus disponible. Toutes les modifications apportées à l'enregistrement de l'élément du catalogue fournisseur sont synchronisées avec les informations du catalogue de logiciels.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments fournisseur**.
2. Ouvrez un élément de catalogue du fournisseur.
3. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Publier dans le catalogue de logiciels**.
4. Sélectionnez une **Catégorie**.
5. Sélectionnez **OK**.
   L'élément publié est répertorié dans la liste connexe **Éléments de catalogue du fournisseur** du formulaire Catalogue de logiciels.

Afficher une liste de fournisseurs

Vous pouvez consulter une liste de fournisseurs depuis le catalogue de produits.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La liste répertorie toutes les entreprises qui ont l'option **Fournisseur** sélectionnée dans leur enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur n'importe quel **Nom** de fournisseur pour plus d'informations.

Éléments du catalogue de produits

Les éléments du catalogue de produits désignent les matériels et les logiciels que vous pouvez suivre et proposer dans le catalogue de services.

Le catalogue de produits est une extension du Catalogue de services qui contient une liste des Modèles disponibles. Les utilisateurs disposant du rôle catalog_admin peuvent créer, activer et désactiver des éléments du catalogue de produits.

Créer un élément de catalogue de produits

Créez des éléments du catalogue de produits matériels et logiciels à inclure dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez activer les éléments séparément avant qu'ils n'apparaissent dans le catalogue de produits ou de services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire.
   Certains des champs énumérés n'apparaissent qu'une fois l'élément de catalogue de produits enregistré.

Champs d'éléments de catalogue de produits

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément tel que vous souhaitez l'afficher dans le catalogue de produits.
Catalogues	Catalogue dans lequel cet élément est répertorié.
Fournisseur	Fournisseur qui fournit l'élément. Si l'élément est acheté auprès de plusieurs fournisseurs, utilisez le catalogue fournisseur et laissez ce champ vide.
Niveau de rang	Classement général des produits et services du fournisseur sélectionné. Ce champ est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Modèle	Version spécifique ou la configuration de l'élément.
ID produit	Numéro d'identification d'élément attribué par votre entreprise.
Prix	Prix auquel l'élément est disponible dans le catalogue de produits. Saisissez une valeur numérique et sélectionnez la devise appropriée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

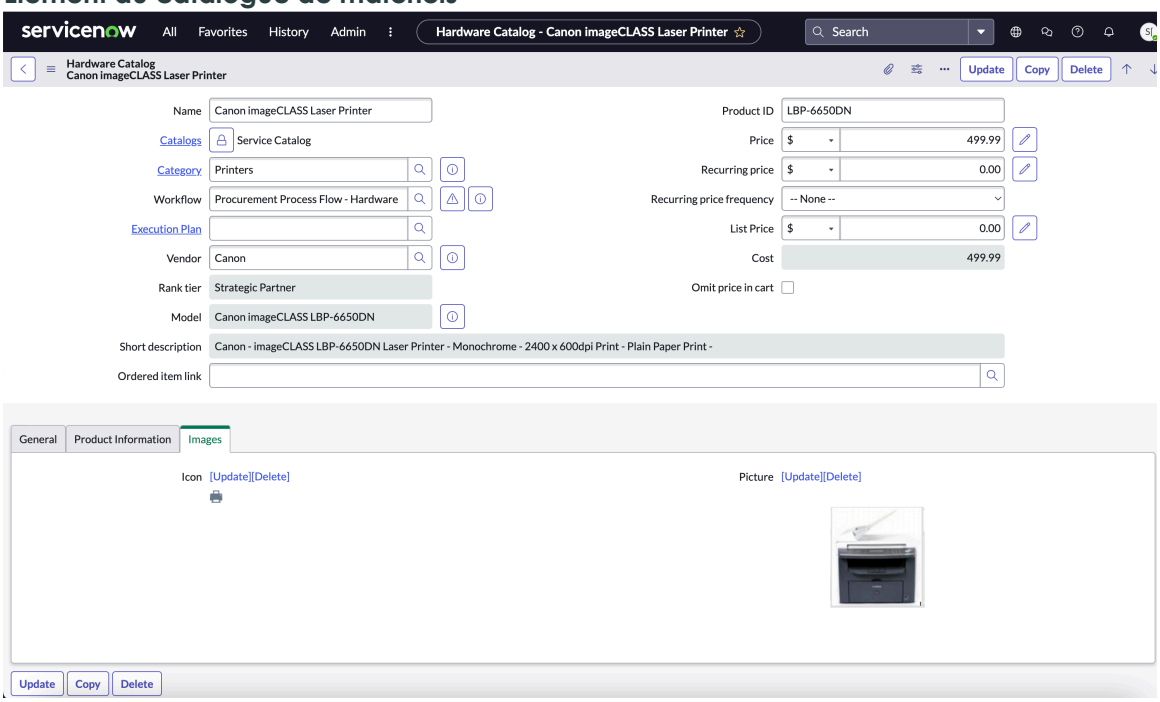
Champ	Description
Prix récurrent	Prix récurrent de l'élément. Par exemple, un abonnement à un contrat de téléphonie mobile pourrait coûter 500,00 $, avec un prix récurrent mensuel de 30,00 $.
Fréquence de prix récurrent	Intervalle auquel le prix récurrent est cumulé.
Prix catalogue	Prix auquel l'élément se vend. Ce champ n'est visible que lorsque le champ **Classe** est défini sur **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Le coût peut être inférieur au **Prix catalogue** si votre entreprise a bénéficié d'une remise du vendeur. Ce champ n'est visible dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits que lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**.
Omettre le prix dans le panier	Lorsque cette case est cochée, le prix est masqué lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Décochez la case pour afficher le prix dans le catalogue de services. Ce champ n'est visible que dans un enregistrement d'élément de catalogue de produits lorsque la classe CI est **Catalogue de matériels**.
Workflow	Workflow associé à cet élément. Vous pouvez afficher les activités, les conditions et les étapes associées au workflow en sélectionnant **Afficher le workflow**.
Plan d'exécution	Plan d'exécution associé à cet élément.
Brève description	Brève description de l'élément.
Lien d'élément commandé	Liste des liens contenant davantage d'informations sur les éléments. Les liens peuvent être réutilisés à travers plusieurs éléments.
Classe	Classe d'élément de catalogue à laquelle appartient cet élément. Sélectionnez **Catalogue de matériels** ou **Catalogue de logiciels**. Ce champ est visible par défaut. Lorsque vous sauvegardez l'enregistrement en tant qu'élément de catalogue de matériels ou de logiciels, le formulaire est renommé Catalogue de matériels ou de logiciels, respectivement.
Section Généralités	
Catégorie	Groupe d'éléments nommé auquel appartient l'élément.
Délai de livraison	Délai nécessaire pour livrer l'élément, à partir du moment où il est commandé depuis le catalogue de produits.
UPC	Numéro de code-barres utilisé pour identifier et suivre les éléments.
Description	Description détaillée de l'élément. La description est affichée dans la liste du catalogue de produits.
Section Informations sur le produit	
Coût	Prix auquel l'élément a été acheté auprès du fournisseur. Ce champ n'est visible que lorsque la **Classe** est définie sur **Catalogue de logiciels**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Spécifications	Faits concernant l'élément tels que la taille, le poids, la version ou la vitesse.
Fonctionnalités	Propriétés distinctes ou caractéristiques distinctives de l'élément.
Section Images	
Icône	Image miniature qui s'affiche en regard du nom lorsque l'élément est affiché dans le catalogue de services. Les types de fichiers pris en charge sont `jpg`, `png`, `bmp`, `gif` et `jpeg`.
Image	Image montrant l'élément. Les types de fichiers pris en charge sont `jpg`, `png`, `bmp`, `gif` et `jpeg`.
Listes connexes	
Inclut	Éléments de catalogue supplémentaires fournis avec cet élément. Cette liste connexe est fournie à des fins d'information uniquement.
Variables	Variables de catalogue de services associées à cet élément. Une variable de catalogue de services capture et transmet des informations sur les choix effectués par un client lors de la commande d'un élément à partir du catalogue de services.
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur associés à cet élément. Les éléments de catalogue du fournisseur vous permettent de suivre les informations sur cet élément par spécifications pour chaque fournisseur.

Example
Enregistrement d'élément du catalogue de matériels avec une icône et une image de l'élément.

Élément du catalogue de matériels



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Facultatif : Sélectionnez **Testez-le** pour prévisualiser l'élément tel qu'il apparaît dans le catalogue de services.
5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un élément de catalogue du fournisseur

Créer un plan d'exécution

Variables du catalogue de services

Activer un élément du catalogue de produits

Activez un élément du catalogue de produits pour le rendre disponible dans le catalogue de produits et le catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Activer un ou plusieurs éléments de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et sélectionnez **Activer** sous la liste.
Activer à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Activer** sous **Liens connexes**.

Désactiver un élément du catalogue de produits

Désactivez un élément du catalogue de produits pour le retirer du catalogue de produits et du catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez désactiver l'élément à partir de la vue de liste ou de l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Définition du catalogue** > **Éléments matériels et logiciels**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

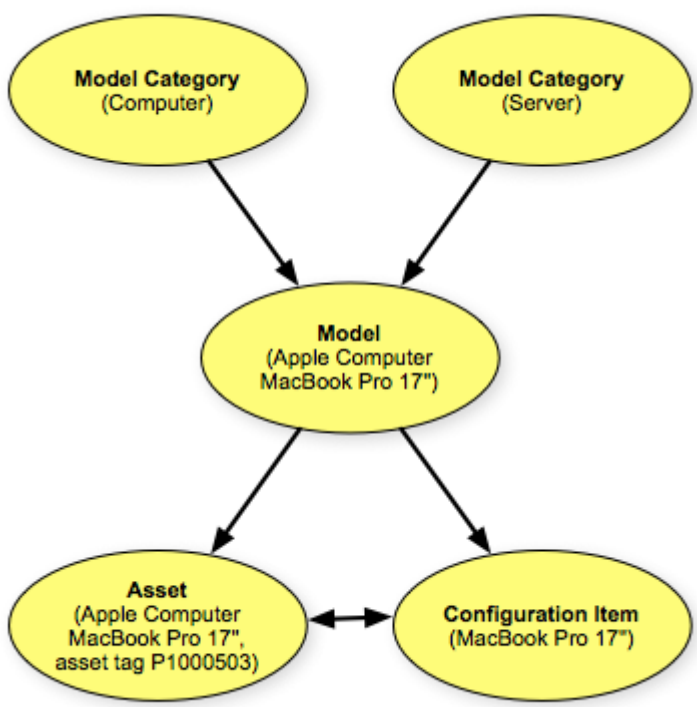
Option	Description
Désactiver à partir de la vue de liste	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs éléments de la liste d'enregistrement et cliquez sur **Désactiver** sous la liste.
Désactiver à partir de l'enregistrement	Sélectionnez **Désactiver** sous **Liens connexes**.

Catégories de modèles

Les catégories de modèle associent les classes CI aux classes d'actifs. Les catégories de modèle font partie de l'application Catalogue de produits.

La configuration de la catégorie de modèle détermine si la plateforme ServiceNow crée un actif à partir d'un CI, et, dans ce cas, la classe d'actifs. Les classes d'actifs du système de base sont **Matériel**, **Licence de logiciel** et **Consommable**. Vous pouvez associer une catégorie de modèle à de nombreux modèles, ainsi qu'un modèle à de nombreuses catégories de modèle. Par exemple, un modèle spécifique d'ordinateur peut être un **Ordinateur** et un **Serveur**.

Diagramme de modèles



Tout élément fourni en tant que service ou vendu à votre client est suivi en tant qu'élément de base d'installation (IBI). La table Catégorie de modèle associe la classe d'actifs, la classe de CI et la classe d'éléments de base d'installation (IBI).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La classe d'éléments de base d'installation est disponible dans le formulaire Catégorie de modèle uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. Actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est pris en charge lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée. Pour en savoir plus, consultez Table d'élément de base d'installation de l'appareil médical. Lorsqu'une classe d'IBI est créée, elle s'associe à un actif si celui-ci existe, sinon un actif est créé.

Les champs de la classe d'actifs et de la classe d'IBI sont synchronisés comme suit :

1. Lorsqu'une classe d'IBI est mise à jour, les changements des champs Compte, Consommateur, Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'actifs.
2. Lorsqu'une classe d'actifs est mise à jour, les changements des champs Emplacement et Date d'installation sont synchronisés avec les champs correspondants de la classe d'IBI.

Information associée

Classifications CMDB et dépendance de classe

Créer une classe d'actifs

Afficher les catégories de modèle

Les catégories de modèle par défaut sont incluses dans le catalogue de produits. Vous pouvez afficher une liste des catégories par défaut et des catégories que vous avez créées.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle pour afficher ses détails.

Créer des catégories de modèle

Vous pouvez ajouter des catégories de modèle personnalisées pour votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez des catégories de modèle, gardez à l'esprit les points suivants :

- Le système de base fournit une catégorie de modèle pour chaque classe CI dans la CMDB. Au fur et à mesure que vous créez des classes `cmdb_ci`, créez une ligne correspondante dans la table de catégorie de modèle afin de pouvoir utiliser la table de modèle.
- Si vous sélectionnez une **Classe d'actifs** dans n'importe quelle catégorie de modèle existante, le système crée automatiquement des actifs pour tous les éléments de configuration associés à la catégorie de modèle, s'il est configuré pour le faire. Si aucun actif n'est créé automatiquement, vous pouvez le créer manuellement. Une fois qu'une classe d'actifs est sélectionnée pour une catégorie de modèle, la classe d'actifs ne peut pas être modifiée.
- Les options **Autoriser la préallocation**, **Autoriser dans le groupe** et **Autoriser comme principal** ne sont disponibles que si une classe d'actifs est spécifiée pour la catégorie de modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel** pour la classe d'actifs, l'option **Autoriser dans le groupe** est disponible, mais pas les options **Autoriser la préallocation** ou **Autoriser comme principal**.
- Lorsqu'un CI est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi des actifs, le système crée automatiquement un enregistrement d'actif pour la classe d'actifs spécifiée dans la catégorie de modèle. Cet enregistrement d'actif est alors lié au CI. Si un modèle est spécifié, la catégorie de modèle du CI est déterminée par une combinaison de la classe CI et de la liste des catégories prises en charge par le modèle. Le suivi des actifs est spécifié sur l'enregistrement du modèle.
- Lorsqu'un actif est créé à partir d'une catégorie de modèle qui nécessite un suivi de CI, le système crée automatiquement un enregistrement de CI de la classe spécifiée par la catégorie et le relie à l'actif.
- La liste des catégories de modèle (**Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**) affiche toutes les classes de CI et la classe d'actifs qui est générée côté actif.

Procédure

1. Accédez à **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de catégorie de modèle

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour cette catégorie.
Classe CI	Si une classe CI est nécessaire, elle doit être spécifiée au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter ultérieurement la classe CI à la catégorie de modèle.
Classe d'actifs	Options par défaut et toutes les nouvelles classes d'actifs que vous avez créées. La définition de la classe d'actifs déclenche la création d'actifs en fonction de la catégorie de modèle sélectionnée. Vous pouvez ajouter ultérieurement une classe d'actifs à la catégorie de modèle, mais elle n'est plus modifiable une fois ajoutée. Si vous sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** bascule en lecture seule, car les consommables et les licences de logiciel ne créent pas de CI. Si vous spécifiez une classe CI, puis sélectionnez **Consommable** ou **Licence de logiciel**, le champ **Classe CI** est automatiquement défini sur **Aucun**. ◦ Actif : élément qui peut être suivi individuellement. ◦ Consommable : actif qui n'est pas suivi individuellement, tel que les claviers. ◦ Matériel : équipement informatique physique, tel qu'un ordinateur portable ou un serveur. ◦ Licence de logiciel : déclaration juridique définissant l'utilisation des logiciels, telle que le nombre d'installations autorisées ou les conditions de distribution.
Classe d'élément de base d'installation	Classe permettant de suivre l'actif en tant qu'élément de base d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ est disponible uniquement si le module d'extension Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] est installé. De plus, actuellement, seul l'élément de base d'installation des appareils médicaux [sn_hcls_medical_device_install_base_item] est disponible lorsque l'application Gestion des services de santé et de sciences de la vie est installée.
Classe de modèle de produit	Table de classes dans laquelle les modèles sont stockés. Par défaut, les valeurs sont les suivantes : ◦ Application ◦ Consommable ◦ Contrat ◦ Installation ◦ Matériel ◦ Service ◦ Logiciel Une fois que vous avez sélectionné une valeur, le contenu de la table, les vues de formulaire et les fonctionnalités globales des modèles créés dans la catégorie de modèle sont impactés.
Est instance de produit	Détermine si la catégorie de modèle est associée à l'instance de produit, qui est un regroupement logique des classes d'actifs, de CI et d'IBI. **Remarque :** Cette case est en lecture seule et est prise en charge uniquement pour la catégorie de modèle d'appareil médical. Une fois que vous avez sélectionné cette option, l'identificateur d'instance de produit (PID), un identificateur unique pour la classe d'actifs, de CI et d'IBI est généré chaque fois que vous créez un actif de cette catégorie de modèle. Toutefois, pour les actifs existants, le PID est généré uniquement lorsque l'un des champs d'actif tel que Numéro de série, ID de composant de modèle ou Parent est mis à jour.
Autoriser la préallocation	Ajoutez et suivez les éléments de cette catégorie en tant qu'Actifs préalloués.
Autoriser dans le groupe	Utilisez des éléments de cette catégorie dans des groupes.
Autoriser comme principal	Utilisez les éléments de cette catégorie en tant que composant principal d'un groupe.
Appliquer la vérification de CI	Empêche le système de créer automatiquement des actifs dans une catégorie de modèle spécifique quand les CI sont ajoutés manuellement ou détectés avec Découverte. Cette option permet à un administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'examiner et de vérifier les nouveaux CI avant de les ajouter en tant qu'actifs.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Détection

Créer des actifs manuellement

Sous certaines conditions, la plateforme Now Platform ne crée pas automatiquement un actif. Vous pouvez créer un actif manuellement au besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'un actif n'est pas automatique notamment sous les conditions suivantes.

- Vérification de CI forcée : si vous cochez la case **Appliquer la vérification de CI** dans le formulaire **Catégorie de modèle**, le système ne crée pas automatiquement un actif à la création ou détection d'un CI. Lorsque l'option **Appliquer la vérification de CI** est activée, les CI nouvellement créés ne déclenchent pas la création automatique d'un actif. Au lieu de cela, le champ **Requiert une vérification** de ces CI nouvellement créés bascule automatiquement sur true, et les actions d'interface utilisateur suivantes du CI s'affichent :
  - *`Create Asset`* : crée un actif et définit le champ *`Requires verification`* sur false.
  - *`Merge CI`* : fusionne les doublons d'un CI. Cette action est utile si un actif de CI a été créé dans un processus distinct, qui a créé un CI associé. Puis un deuxième CI a été créé manuellement ou via la source de détection, et les CI en double n'ont pas été correctement fusionnés.
- Erreurs de configuration : il arrive parfois que le système ne crée pas automatiquement l'actif. Cette défaillance peut se produire si vous attribuez le modèle et la catégorie de modèle au CI dans le mauvais ordre.

Suivez ces étapes pour créer un actif manuellement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Ouvrez une catégorie de modèle qui n'a aucune classe CI affectée.
3. Cliquez sur **Créer des actifs**.
   Cette action crée des actifs à partir de tous les CI reportés aux fins de vérification dans cette catégorie de modèle. Cette option est disponible uniquement aux utilisateurs disposant du rôle admin.

Modifier les catégories de modèle

Toutes les catégories de modèle par défaut peuvent être modifiées, à l'exception de la catégorie de modèle Contrat. Vous pouvez modifier toutes les catégories de modèle personnalisées que vous avez créées à un moment donné.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Ouvrez un enregistrement de catégorie de modèle.
3. Modifiez les champs si nécessaire.

   Remarque : Si une classe CI est nécessaire, vous devez la spécifier au moment de la création de la catégorie de modèle. Vous ne pouvez pas ajouter la classe CI à la catégorie de modèle ultérieurement.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer des catégories de modèle

Si une catégorie de modèle n'est plus nécessaire, vous pouvez la supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seules les catégories de modèle qui ne sont référencées par aucun modèle peuvent être supprimées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de produits** > **Modèle de produit** > **Catégories de modèle**.
2. Cochez la case en regard de la catégorie de modèle **Nom**.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** situé sous la liste, cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.

Séparation de domaine et Catalogue de produits

Catalogue de produits prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Catalogue de produits

Les employés et les locataires du propriétaire de domaine peuvent utiliser les mêmes processus si le travail est effectué dans le domaine correct. Lors de l'ajustement de n'importe quelle configuration, vous devez être dans le domaine où vous effectuez le travail. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner le domaine correct dans lequel travailler.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi que des observations comparatives relatives aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur. Vous pouvez comparer la performance de votre organisation avec les normes du secteur reconnues, consulter une comparaison de la performance avec des points de référence mondiaux et mettre en œuvre des recommandations pour améliorer la performance.

Cette vidéo vous fournit une vue d'ensemble de Benchmarks. Vue d'ensemble de Benchmarks

Explorer	Configurer	Administrer
• Vue d'ensemble de Benchmarks • KPI de point de référence • Séparation de domaine et Benchmarks	• Activation de Benchmarks • Activer un KPI de point de référence	• Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence • Analyser les données KPI de point de référence (déconseillé)

Utiliser	Dépannage et demande d'aide
• Tableau de bord Benchmarks obsolète • Afficher les données KPI de point de référence (déconseillé) • Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (obsolète) • Tableaux de bord ITSM	• Dépannage de Benchmarks • Poser des questions ou y répondre dans le forum Benchmarks • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Vue d'ensemble de Benchmarks

L'application ServiceNow Benchmarks collecte en toute sécurité des données quotidiennes sur votre instance, puis agrège ces données en rapports de point de référence mensuels mondiaux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette vidéo fournit une vue d'ensemble et vous explique la mise en route de Benchmarks.

Mise en route de Benchmarks

Analyse des performances collecte des données quotidiennes sur les instances des clients. Les données du mois précédent sont chargées au début du mois suivant via une tâche planifiée. En cas d'erreurs, plusieurs tentatives sont effectuées.

Pendant le mois où les données sont chargées, les données sont agrégées et les résultats mensuels (les résultats de votre instance, les résultats globaux et votre classement) sont téléchargés sur l'instance du client en milieu de mois. Les candidats de recommandation mensuels sont fournis ; vous pouvez les implémenter pour aider à améliorer les performances de vos KPI. Une notification par e-mail est envoyée lorsque les données globales sont disponibles.

ServiceNow compte plus de 2 850 clients qui ont opté pour le programme Benchmarks. Tous les clients ServiceNow sont autorisés à participer au programme Benchmarks en s'abonnant à partir de leur instance de production ServiceNow, sauf :

- Clients Express
- Clients fédéraux
- Clients ayant des instances sur place

Remarque : vous devez disposer d'une instance de production pour vous abonner au programme Benchmarks.

Les fournisseurs de services gérés (MSP) et les instances gérées par des MSP sont pris en charge et disposent d'un accès exclusif aux données globales de score agrégé MSP. Toutes les instances prendront en charge les points de référence suivants qui peuvent être téléchargés à des fins de comparaison dans le tableau de bord Benchmarks :

- Global, qui s'applique à tous les clients
- Catégorie de secteur
- Taille des utilisateurs basée sur le nombre d'utilisateurs actifs
- Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire à la vôtre
- Régions géographiques

Remarque :

- Ces points de référence ne sont pas calculés à l'aide des données MSP.
- En plus des points de référence ci-dessus, vous recevrez également les meilleurs exécutants dans chacune de ces catégories.

La modification de la configuration des KPI en cours de mois nécessite un à deux mois de collecte de données avant que vos valeurs mensuelles ne reflètent ce changement.

Remarque : l'utilisateur Benchmark Scheduler (bm.scheduler) est ajouté avec Benchmarks. Il est nécessaire pour la collecte de données Benchmarks.

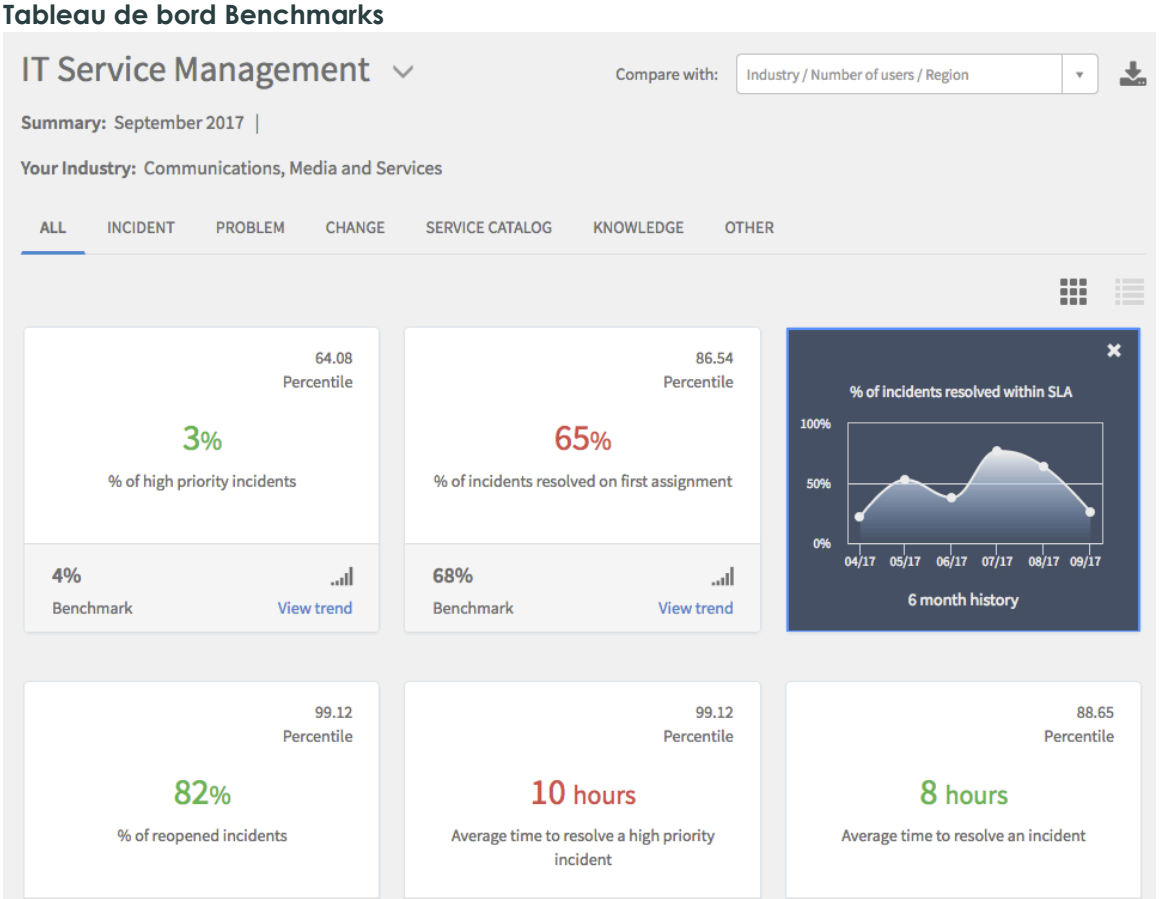
Fonctionnalités principales

- KPI disponibles à partir d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM et Opérations de sécurité. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.
- Possibilité de changer les définitions KPI pour qu'elles correspondent aux personnalisations.
- Tableau de bord Benchmarks dans Portail de services (adapté aux mobiles).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Possibilité de télécharger des rapports KPI.
- Possibilité de filtrer les données en fonction des paramètres suivants :
  - Secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.
  - Entreprises de votre catégorie de secteur et de taille similaire.
- Notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles.
- Classement centile pour indiquer votre position au sein de votre groupe de pairs participant.
- Candidats de recommandation avec configuration guidée pour aider à améliorer les performances des KPI.
- Rôles basés sur la catégorie de produits pour limiter l'accès aux données.
- Intégration à Analyse des performances pour la collecte quotidienne de données et exploration des données KPI.

Tableau de bord Benchmarks



Avantages

Avantage	Description
Anonymat mondial	Les visualiseurs de votre organisation disposent de points de référence d'accès pour votre organisation, mais les points de référence globaux sont anonymes et n'incluent aucune information sur l'entreprise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages (suite)

Avantage	Description
Comparaison par rapport au secteur	Grâce au menu déroulant **Comparaison avec** accessible depuis le tableau de bord de Benchmarks, vous pouvez filtrer les résultats des points de référence par secteur, par nombre d'utilisateurs de ServiceNow ou par région géographique pour que les résultats soient plus pertinents pour votre organisation. • Le secteur est déterminé en fonction du code industriel standard dans l'enregistrement de compte de la société. • Le nombre d'utilisateurs est déterminé par le nombre d'utilisateurs actifs de ServiceNow au sein de l'entreprise, de sorte que vous puissiez comparer votre entreprise à des implémentations de ServiceNow de taille similaire et obtenir un aperçu de votre entreprise. • La région est déterminée en fonction du champ **Région** de la table Société. Si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.
Tendances	Vous pouvez voir les résultats de tous les KPI publiés ainsi que les six mois précédents de l'historique. Vous pouvez ensuite utiliser les données de tendance pour mesurer et rendre compte des progrès réalisés dans la livraison de service sur une période et déterminer ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.
Recommandations	Les données sont analysées et des candidats de recommandation sont fournis pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données du mois précédent.
Rapports	Les rapports Benchmarks sont actualisés mensuellement et peuvent être téléchargés au format PDF. Une notification par e-mail est envoyée au client lorsque de nouvelles données sont disponibles.

Notification par e-mail

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur (sn_bm_client.benchmark_admin) et visionneur de données de points de référence (sn_bm_client.benchmark_data_viewer)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour Benchmarks reçoivent automatiquement une notification par e-mail concernant la disponibilité des scores mensuels, le recalcul des données historiques et les nouveaux KPI. Vous devez disposer du rôle d'administrateur système (administrateur) pour modifier la liste des destinataires des e-mails.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données globales mensuelles sont disponibles. Les résultats mensuels (vos résultats d'instance et les résultats globaux) sont téléchargés sur l'instance client en milieu de mois.

  - Objet : Un nouveau rapport Benchmarks mensuel est disponible dès maintenant
  - Corps : ServiceNow Benchmarks a été mis à jour avec les données de <mois>. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsque les données historiques des six derniers mois sont recalculées.

  - Objet : Les scores des points de référence globaux historiques ont été actualisés
  - Corps : Les scores des points de référence globaux des six derniers mois ont été recalculés avec une meilleure qualité des données. Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

- Un e-mail contenant les informations de notification est envoyé lorsqu'une version mise à jour des KPI est introduite (avec quelques correctifs, par exemple).

  - Objet : Une ou plusieurs versions de KPI Benchmarks ont changé
  - Corps : Les derniers scores Benchmarks disposent d'une nouvelle version des KPI suivants avec une meilleure qualité des données.

    < nom du KPI >.

    Vous pouvez voir les points de référence mis à jour en consultant le tableau de bord Benchmarks <lien vers le portail du tableau de bord Benchmarks>.

Les e-mails de notification Benchmarks sont accessibles à l'aide du menu de navigation **Paramètres du système** > **Notifications**.

Transfert des données Benchmarks

Les données de score Benchmarks sont automatiquement téléchargées sur ServiceNow le troisième jour du mois. Les scores globaux sont automatiquement téléchargés sur votre instance le 11e jour du mois.

Vous pouvez charger manuellement ou télécharger des scores au-delà de ces jours du mois (sur demande) en exécutant les travaux planifiés de scores Benchmarks via l'élément de navigation **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

- Charger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le premier jour du mois)
- Télécharger les scores de point de référence (s'exécute automatiquement le neuvième jour du mois)

Ces travaux planifiés à la demande sont utiles si, pour une raison quelconque, un échec se produisait lors du processus automatique de téléchargement ou de chargement des scores et si cela avait lieu au-delà des dates limites. Vous pouvez également exécuter une tâche planifiée pour générer six mois de données historiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories de KPI Benchmarks

Benchmarks prend en charge les KPI provenant d'autres applications ServiceNow parmi lesquelles ITSM, ITOM, Opérations de sécurité, Interfaces conversationnelles, Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles. Pour en savoir plus, consultez KPI de point de référence.

Remarque : Les catégories ne s'affichent pas sur le tableau de bord Benchmarks, sauf si un KPI est choisi pour le suivi des mesures dans Benchmarks.

Rôles Benchmarks

Ces rôles sont introduits avec Benchmarks.

Un aperçu de la fonctionnalité Benchmarks dans ServiceNow, y compris l'adhésion, la configuration de Benchmarks, la lecture du tableau de bord KPI, la lecture des cartes KPI, les recommandations et leur implémentation.

Rôles

Rôle	Options	Rôles hérités
sn_bm_client.benchmark_admin	• Configuration de Benchmarks à partir d'une instance • Adhésion ou annulation de l'adhésion au programme Benchmarks • Activation, désactivation ou modification des indicateurs (notamment la modification de la source de l'indicateur Analyse des performances, du script et des conditions pour les KPI ne nécessitant pas de rôles spécifiques à l'application) • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles • Toutes les fonctions des rôles de visualiseur Benchmarks et de recommandations Benchmarks	
sn_bm_client.benchmark_data_viewer	• Affichage des rapports de point de référence complets dans Portail de services	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Rôle	Options	Rôles hérités
	• Affichage des visualisations de données et des analyses des tendances (et non des tableaux de bord PA) • Téléchargement des visualisations • Affichage des comparaisons de catégories ou de tailles du secteur • Réception d'une notification par e-mail lorsque de nouvelles données mensuelles agrégées sont disponibles	
sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer	Affichage des candidats de recommandation KPI de point de référence.	sn_process_optimization_viewer

Activation de Benchmarks

Vous devez adhérer à Benchmarks pour participer à la collecte de données Benchmarks. Cependant, vous pouvez annuler votre adhésion à tout moment.

Avant de commencer

Pour maintenir les données de comparaison Benchmarks propres, vous pouvez vous abonner à Benchmarks uniquement depuis votre instance de production.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous devez installer les applications Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles pour accéder aux KPI Benchmarks respectifs. Pour en savoir plus sur ces KPI, consultez la rubrique KPI de point de référence.

Une fois que vous avez adhéré manuellement à Benchmarks, activez et configurez les KPI de point de référence. Depuis le tableau de bord Benchmarks, affichez les données KPI de Benchmarks, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Remarque : L'application Portail de services doit être installée pour afficher le tableau de bord Benchmarks.

Six mois de données globales sont disponibles après l'adhésion. Si disponibles, les données correspondantes pour votre instance sont également incluses.

Remarque : les données passées pour votre instance ne sont disponibles que pour les utilisateurs Benchmarks effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Abonnez-vous à Benchmarks à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.

Utilisant	Effectuez cette action
Configuration guidée	**a.** Accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration guidée**. **b.** Accédez à la section **Activation de Benchmarks** et cliquez sur **Configurer**.
Navigateur d'application	Accédez à **Benchmarks** > **Configuration**.

2. Cliquez sur **Accord d'adhésion** et lisez l'accord.
3. Après avoir lu l'accord, cliquez sur **Terminé**.
4. Cochez la case **Oui, j'ai lu et j'accepte l'accord d'adhésion** et cliquez sur **Adhésion**. L'écran de confirmation d'adhésion s'affiche.

Que faire ensuite

Activez et configurez vos KPI.

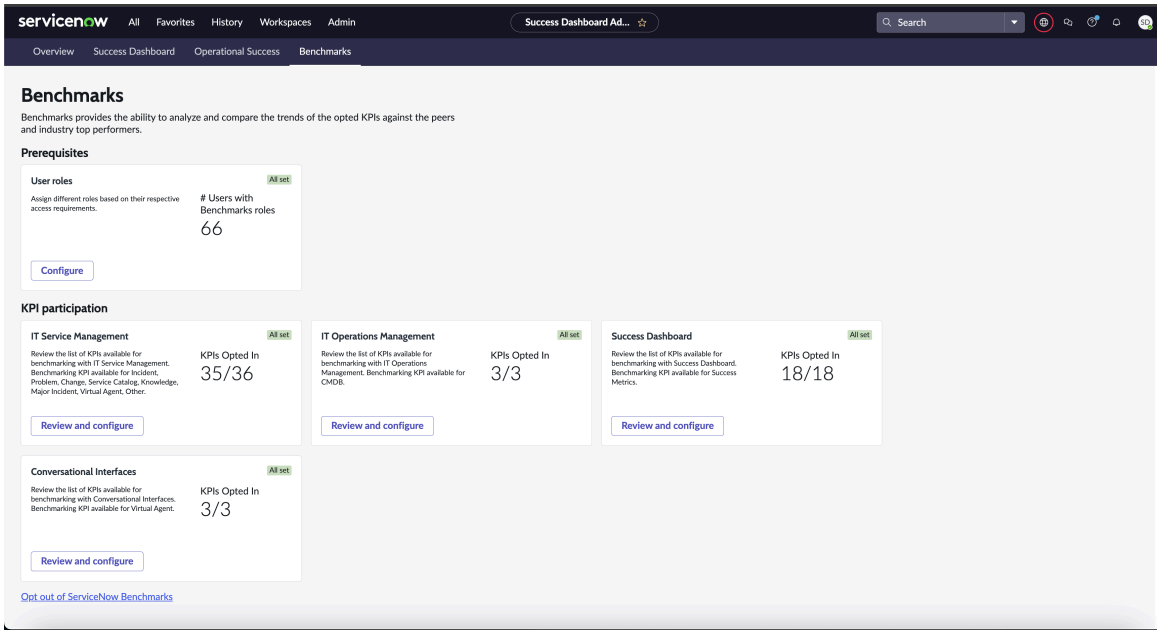
Premier pas avec la console d'administration de Tableau de bord des performances ITSM

Avec la nouvelle console d'administration Tableau de bord des performances ITSM, vous pouvez accéder à l'application Benchmarks.

La console d'administration affiche les mises à jour ou les modules d'extension requis pour Benchmarks afin d'optimiser les performances des KPI sélectionnés. Il vous aide également à configurer Benchmarks et à personnaliser les KPI et les tendances en fonction des besoins de votre organisation.Pour en savoir plus sur la console d'administration, reportez-vous à la section Console d'administration Tableau de bord des performances ITSM.

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.
- Participation aux KPI : vous pouvez examiner et configurer les KPI choisis pour les catégories ITSM, ITOM et Tableau de bord des performances.
- Annulation : vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



https://player.vimeo.com/video/1013200251?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Annulation de l'adhésion à Benchmarks

Vous pouvez annuler votre adhésion à Benchmarks à tout moment. Si vous annulez votre adhésion, les données d'utilisation de votre société ne sont plus incluses dans l'ensemble de données de Benchmarks et vous ne voyez plus les mesures agrégées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

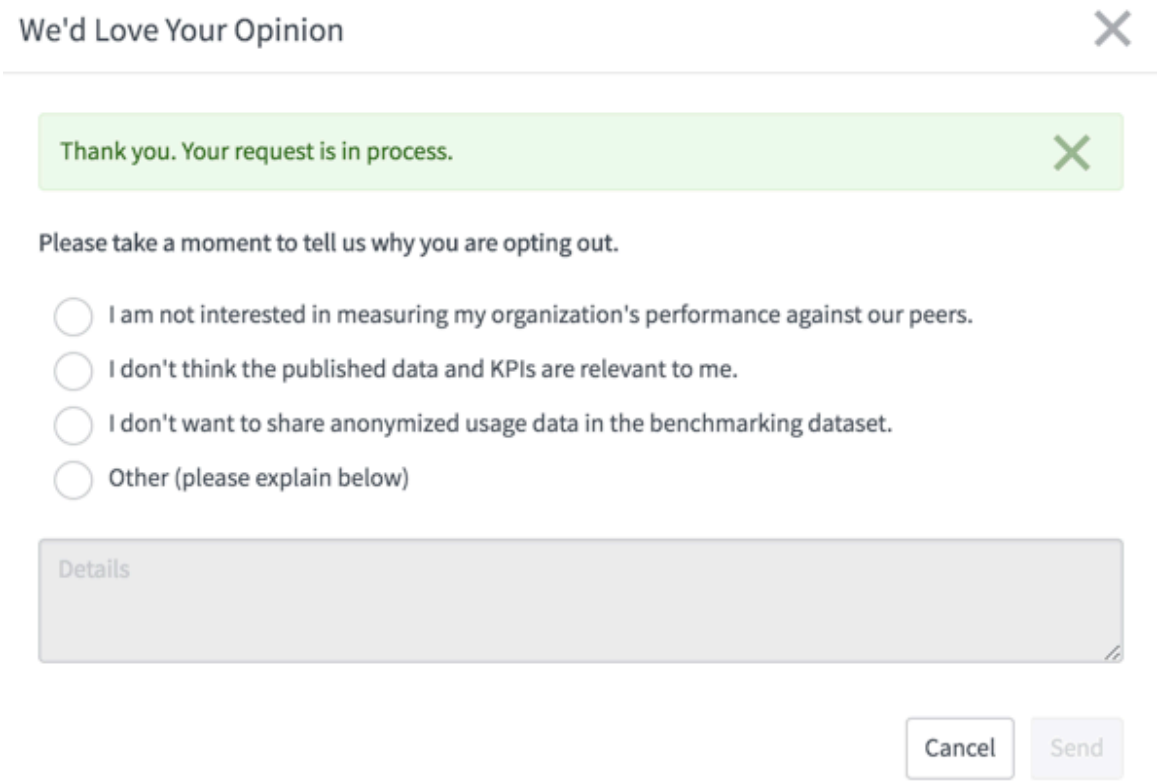
Lorsque vous vous retirez du forum Benchmarks, cela signifie que vous n'avez plus accès aux informations de benchmarking pour votre organisation. Vos données d'utilisation sont également retirées de l'ensemble de données de Benchmarks à l'avenir. Toutefois, votre société peut rejoindre le programme Benchmarks à tout moment.

Remarque : cela peut prendre jusqu'à deux cycles d'actualisation mensuels pour que la demande soit traitée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Annuler l'adhésion à ServiceNow Benchmarks**.
3. Cliquez sur **Annuler l'adhésion**.
4. Facultatif : Pour envoyer vos commentaires, fournissez les informations pertinentes et cliquez sur **Envoyer**.
   Sinon, cliquez sur **Annuler** pour ignorer l'enquête.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La confirmation d'annulation de l'adhésion s'affiche. Vous pouvez réadhérer à tout moment.

KPI de point de référence

Vous pouvez activer ou désactiver un KPI de référence et personnaliser les conditions KPI. L'intégration à Analyse des performances fournit une collecte quotidienne des données et des options d'exploration des données KPI.

Benchmarks offre des KPI ITSM, ITOM, Agent virtuel, Opérations de sécurité, Tableau de bord des performances et Gestion stratégique des portefeuilles.

Remarque : la mise à niveau de Benchmarks ne modifie pas l'état ou la configuration des KPI de la version précédente. Les nouveaux KPI sont activés par défaut.

Benchmarks utilise des données d'utilisation anonymes, agrégées, provenant de clients qui ont opté pour le calcul des points de référence globaux et du secteur. Les KPI dans l'application Benchmarks désignent des indicateurs d'analyse des performances qui collectent uniquement les données du nombre d'utilisations, par exemple, le nombre total d'incidents dans un mois, en fonction des agrégats mensuels. Au cours de la collecte de données, l'application Benchmarks ne prend pas en compte d'autres détails tels que la description des incidents ou des informations sur les demandes, les changements ou les applications.

Les clients participants pour chaque catégorie de cohorte dans les agrégats de catégorie du secteur, de taille de l'utilisateur et de trois régions géographiques sont assez nombreux pour calculer les valeurs de points de référence mensuelles et pour maintenir l'anonymat intégral. Pour garantir l'anonymat des données, l'interface utilisateur des points de référence vous permet d'utiliser un seul filtre à la fois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI ITSM

Incident

KPI	Description
Remarque : dans certains environnements, les KPI impliquant des incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données des incidents résolus.	
% d'incidents de priorité haute résolus	[Nombre d'incidents de priorité 1 (P1) et de priorité 2 (P2) résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Le Nombre d'incidents est généré à partir de la table Incident. **Remarque :** La définition des incidents P1 et P2 est susceptible de varier d'un participant à l'autre. Vos incidents P1 et P2 peuvent être similaires ou non aux incidents d'autres personnes. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Première affectation apparaît lorsque le champ **Nombre de réaffectations** est de 0 pour l'incident.
% d'incidents résolus selon le SLA	[Nombre d'incidents dont les SLA ont été respectés résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Les SLA respectés sont calculés à partir de la table task_sla des incidents résolus au cours du mois.
% d'incidents rouverts	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui ont été rouverts] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Rouvert apparaît lorsque le champ **Nombre de réouvertures** est supérieur à 0 pour l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

KPI	Description
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute	[Somme de la durée de tous les incidents de priorité haute résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents de priorité haute résolus au cours du même mois] • Durée est le délai écoulé de la création à la résolution. • Les incidents de Priorité haute incluent la priorité 1 (P1) et la priorité 2 (P2).
Délai moyen de résolution d'un incident	[Somme de la durée de tous les incidents résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois] Durée est le délai écoulé de la création à la résolution.
Nombre d'incidents créés par utilisateur	Nombre d'incidents par utilisateur créés au cours du mois. Global est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Problème

KPI	Description
% de problèmes de priorité élevée	[Nombre de problèmes de priorité haute fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois] Les problèmes de Priorité haute incluent la priorité 1 (P1) et la priorité 2 (P2).
% d'incidents résolus par problème	[Nombre d'incidents résolus au cours du mois qui sont associés à un problème] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du même mois]
Délai moyen de fermeture d'un problème	[Somme de la durée de tous les problèmes fermés au cours du mois] / [Nombre total de problèmes fermés au cours du même mois]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème (suite)

KPI	Description
	• Durée est le délai écoulé de la création à la clôture. • Les problèmes vont de la priorité 1 (P1) à la priorité 5 (P5).

Changement

KPI	Description
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.
% de changements échoués	[Nombre de changements en échec au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]
Délai moyen de clôture d'un changement	[Somme de la durée de tous les changements fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois] • Durée représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • Tous les changements incluent les niveaux standard, normal et urgent.

Catalogue de services

KPI	Description
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus au cours du mois] / [Nombre total de demandes fermées au cours du même mois] Les SLA rompus sont calculés à partir de la table task_sla des demandes fermées au cours du mois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de services (suite)

KPI	Description
Délai moyen de traitement d'une demande	[Somme de la durée des demandes de Catalogue de services exécutées au cours du mois] / [Nombre total de demandes de Catalogue de services exécutées le même mois] • **Durée** représente le délai écoulé de la création à la fermeture. • **Nombre de demandes de Catalogue de services exécutées** représente le nombre d'enregistrements de la table sc_req_item qui ont été fermés au cours d'un mois.
Nombre de demandes créées par utilisateur	Nombre de demandes par utilisateur créées au cours du mois.

Connaissances

KPI	Description
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[Nombre d'incidents avec articles de la base de connaissances résolus au cours du mois] / [Nombre total d'incidents résolus au cours du mois]
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	Nombre de vues des articles de la base de connaissances par utilisateur au cours du mois. • **Les vues de la base de connaissances** sont générées à partir de la table kb_use. • **Global** est la moyenne de tous les clients participants par utilisateur.

Agent virtuel ITSM

KPI	Description
% de déviation d'appels	[Nombre d'incidents et de demandes créés à l'aide de Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents et de demandes créés] Nombre de fois, en pourcentage, où l'incident ou la demande ont été envoyés à l'aide de Agent virtuel. Cette valeur est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel ITSM (suite)

KPI	Description
	déterminée par le modèle de déviation ajouté dans la rubrique Agent virtuel.
% d'incidents résolus automatiquement	[Nombre d'incidents résolus automatiquement par Agent virtuel] / [Nombre total d'incidents résolus] Nombre de fois, en pourcentage, où les incidents ont été automatiquement résolus à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique des problèmes.

Autre

KPI	Description
Satisfaction client moyenne	[Somme de valeurs métriques normalisées de toutes les instances d'enquête effectuées au cours du mois] / [Nombre total d'instances d'enquête effectuées au cours du même mois] • Table : asmt_metric_results. • Enquête : Enquête de satisfaction des clients • La valeur métrique est normalisée en fonction des poids de catégorie. **Remarque :** ce KPI utilise l'enquête de satisfaction des clients du système de base. Si vous utilisez une autre enquête pour collecter les commentaires des utilisateurs, vous pouvez personnaliser la définition KPI.
Nombre de demandes par prestataire	[Nombre d'utilisateurs (non-ITIL) demandeurs actifs au cours du mois] / [Nombre total d'utilisateurs ITIL actifs au cours du même mois]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI ITOM

CMDB

KPI	Description
% de duplication des CI	% moyen de CI en double au cours du mois. Les CI en double sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI en double varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI en double peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI non conformes	% moyen de CI non conformes au cours du mois. Les CI non conformes sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des audits de conformité des CI varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition d'audit de conformité des CI peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.
% de CI périmés	% moyen de CI périmés au cours du mois. Les CI périmés sont calculés à l'aide de la table cmdb_health_scorecard. **Remarque :** la définition des CI périmés varie probablement d'un participant à l'autre. Votre définition des CI périmés peut être similaire ou non à celle des autres. À titre de comparaison, les mesures fournies dans le présent rapport représentent la moyenne de tous les participants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Interfaces conversationnelles

Agent virtuel

KPI	Description
% d'utilisateurs utilisant Agent virtuel	[Nombre total d'utilisateurs utilisant Agent virtuel] / [Nombre total d'utilisateurs actifs] Pourcentage d'utilisateurs uniques qui utilisent Agent virtuel pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
% de conversations remises à un agent actif	[Nombre de conversations affectées à un agent actif] / [Nombre total de conversations] Pourcentage de conversations d'Agent virtuel qui ont été redirigées pour gérer les tâches et les demandes quotidiennes.
Score CSAT de Agent virtuel	Utilise le score moyen quotidien des enquêtes menées pour analyser la qualité des interactions avec les utilisateurs avec les conversations Agent virtuel.

Opérations de sécurité des KPI

Réponse aux incidents de sécurité

KPI	Description
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	[Nombre d'incidents de sécurité critiques et priorité haute créés au cours du mois] / [Nombre total de tous les incidents de sécurité créés au cours du même mois]

Réponse aux vulnérabilités

KPI	Description
Âge moyen de vulnérabilité critique	[Âge cumulé des éléments vulnérables critiques] / [Nombre d'éléments vulnérables critiques]
Âge moyen de vulnérabilité	[Âge cumulé des éléments vulnérables] / [Nombre d'éléments vulnérables]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponse aux vulnérabilités (suite)

KPI	Description
Vulnérabilité moyenne par actif	[Somme des éléments vulnérables actifs] / [Nombre total d'éléments de configuration analysés]
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	[Somme de la durée des éléments vulnérables fermés] / [Nombre total d'éléments vulnérables fermés affichés comme moyenne d'exécution sur 30 jours]
% d'efficacité de la remédiation	[Nombre d'éléments vulnérables fermés au cours d'un mois] / [Nombre d'éléments vulnérables nouveaux ou rouverts au cours du même mois]

KPI du Tableau de bord des performances

KPI	Formule	Description
% d'auto-résolution	[Auto-résolution (VA, KB, QnA, Engagement proactif) + Résolutions automatisées] / [Total des résolutions de tickets + Auto-résolus (VA, KB, QnA, Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications Réinitialisation du mot de passe]*100	Le pourcentage d'auto-résolution est calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents. Il comprend le nombre d'éléments suivants : • Auto-résolution à l'aide de Agent virtuel. • Auto-résolution à l'aide des articles de la base de connaissances. • Auto-résolution à l'aide de questions-réponses. • Auto-résolution à l'aide de PE. • Résolutions automatisées. Il peut notamment s'agir des incidents résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
% de déviation d'appels	[Soumissions de tickets de catalogue + Soumissions de tickets VA + Auto-résolus (VA, KB, QnA et Engagement proactif) + Libre-service à	La déviation d'appels est calculée à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs ont effectués les actions suivantes sans

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
	l'aide des applications de Réinitialisation du mot de passe] / [Total des tickets soumis + Auto-résolus (VA, KB, QnA et Engagement proactif) + Libre-service à l'aide des applications Réinitialisation du mot de passe]*100	intervention des agents de niveau 1 : • Soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services • Soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide de l'Agent virtuel • Auto-résolu à l'aide des articles de la base de connaissances
% de tickets structurés	[Tickets structurés terminés]/ [Total des résolutions de tickets]*100	Nombre du pourcentage de tickets terminés et structurés. Il peut notamment s'agir du traitement d'un élément demandé ou d'un ticket RH pour lequel une ambiguïté en matière de paie a été résolue.
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle (CSAT)	[Score de satisfaction de la clientèle ITSM] + [Score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel]	Moyenne des scores de satisfaction de la clientèle basée sur les enquêtes effectuées après la résolution du problème. **Remarque :** Le score de satisfaction de la clientèle ITSM et le score de satisfaction de la clientèle Agent virtuel sont normalisé avec une base de 10.
MTTR - Délai de résolution moyen	[Délai de résolution]/ [Problèmes résolus]/24	Le délai moyen de résolution (MTTR) est calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket. La carte affiche le MTTR moyen pour la plage de rapport.
% de violations de SLA	[Problèmes résolus avec SLA rompus]/[Problèmes résolus]*100	Le pourcentage de violation d'accord sur les niveaux de service (SLA) est calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après une violation de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
Résolution de la première affectation	[Tickets résolus sans réaffectation]/[Problèmes résolus]*100	Tickets résolus sans réaffectation à un agent.
% des résolutions automatisées	([[Résolutions automatisées]]/[[Résolution automatique - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés et fermés à l'aide de workflows automatisés, par résolution automatique des problèmes ou par l'application Web/Windows Réinitialisation du mot de passe.
% de BC : auto-résolu (nombre)	([[BC - Auto-résolu (nombre)]]/[[BC - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets terminés ou fermés après consultation des articles de la base de connaissances. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de connaissances et ne créent pas de ticket dans un délai de 24 heures.
% de VA : auto-résolu (nombre)	([[VA - Auto-résolu (nombre)]]/[[Auto-résolu - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de conversations automatisées ayant permis de résoudre le problème. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	([[Déviation d'appel si auto-résolu (nombre)]]/[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de problèmes ou de demandes résolus à l'aide de l'Agent virtuel ou des articles de la base de connaissances ayant donné lieu à une déviation d'appel.
% de soumissions de tickets VA (nombre)	([[VA - Soumissions de tickets (nombre)]]/[[Déviation d'appel - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	([[Soumissions de tickets de catalogue (nombre)]]/[[Déviation d'appels - pourcentage (dénominateur)]])*100	Nombre total de tickets (tickets, incidents, éléments demandés, etc.) soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou NOW Mobile.
Moments de productivité : productivité dans la recherche par utilisateur	[[Productivité dans la recherche (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Formule	Description
		l'Expérience de visite ou d'autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.
Moments de productivité : productivité dans l'acheminement par utilisateur	[[Productivité dans l'acheminement (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou d'autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.
Moments de productivité : productivité dans l'exécution par utilisateur	[[Productivité dans l'exécution (nombre)]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou d'autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.
Moments de productivité : productivité dans la génération d'articles de la base de connaissances	[[Productivité dans la génération d'articles de la base de connaissances]] / [[Nombre moyen d'utilisateurs actifs]]	Instances dans lesquelles des options ServiceNow telles que NLU, LLM, un article de la base de connaissances, l'Expérience de visite ou d'autres ont aidé l'agent ou le demandeur à améliorer leur productivité.

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules KPI du Tableau de bord des performances, consultez Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM.

KPI de Gestion stratégique des portefeuilles

Benchmarks prend en charge les KPI Gestion stratégique des portefeuilles. Pour en savoir plus, consultez KPI benchmarking SPM.

Activer un KPI de point de référence

Activez les KPI à utiliser dans votre reporting de données.

Avant de commencer

Rôle requis :
Le rôle sn_bm_client.benchmark_admin peut activer les KPI.

Les administrateurs peuvent affecter des rôles à une catégorie de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les KPI sont regroupés en catégories (par exemple, ITSM, ITOM, Opérations de sécurité). Vous pouvez affecter des rôles à certaines catégories afin que les données KPI correspondantes soient limitées aux groupes autorisés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Administration** > **Configuration**.
2. Pour activer ou désactiver un KPI, cliquez sur le curseur KPI.
3. Pour afficher plus d'informations sur un KPI, cliquez sur le KPI en question.
   Les informations supplémentaires comprennent la description, la formule, les conditions et les tables à partir desquelles les données sont collectées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Prévoyez un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les modifications apportées à l'état du KPI.

   Remarque : Dans certains environnements, les KPI d'incidents résolus peuvent nécessiter une configuration supplémentaire pour récupérer les données d'incident résolues.

5. Facultatif : Pour limiter l'accès des données de point de référence à certaines catégories spécifiques, affectez des rôles à une catégorie de KPI.

   a. Accédez à **Benchmarks** > **Administration** > **Catégorie** et sélectionnez une catégorie de KPI.

   b. Pour ajouter un rôle, cliquez sur **Rôles pour l'affichage**.

      Remarque : vous devez disposer du rôle admin pour affecter des rôles à des catégories.

Configuration des KPI Benchmarks pour les incidents résolus

La source pour les KPI contenant des données d'incidents résolus est le champ **resolved_at** dans la table Incident [incident], qui peut ne pas exister dans certains environnements. Dans ce cas, une configuration supplémentaire est nécessaire pour utiliser ces KPI.

Avant de commencer

Remarque : Si vous n'avez jamais suivi d'incidents résolus dans votre environnement auparavant, installez le module d'extension Champs de résolution d'incident (com.snc.incident_resolution_fields), qui ajoute automatiquement le champ **resolved_at** à la table Incident. Aucune autre étape n'est requise.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous recevez des erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks pour les KPI d'incidents résolus car vous utilisez un champ personnalisé (créé par l'utilisateur) pour suivre les incidents résolus, la procédure suivante est nécessaire pour la récupération correcte de données à l'aide de ces KPI Benchmarks.

- % d'incidents de priorité haute résolus
- % d'incidents résolus lors de leur première affectation
- % d'incidents résolus selon le SLA
- % d'incidents rouverts
- Délai moyen de résolution d'un incident de priorité haute
- Délai moyen de résolution d'un incident
- Nombre d'incidents créés par utilisateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez les conditions KPI et le script pour utiliser votre champ personnalisé (au lieu du champ **resolved_at** par défaut) pour les KPI Benchmarks d'incidents résolus.

Procédure

1. Configurez la condition source d'indicateurs Benchmark.Incidents.Resolved avec votre champ personnalisé.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
   b. Sélectionnez la source d'indicateurs **Benchmark.Incidents.Resolved** et passez en mode d'édition.
   c. Dans la section Conditions, sélectionnez votre champ personnalisé dans la liste (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Configurez le script Benchmark.Incident.ResolvedTime.Hours avec le nom de votre champ personnalisé.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.
   b. Sélectionnez le script **Benchmark.Incident.ResolveTime.Hours** et passez en mode d'édition.
   c. Remplacez l'occurrence du nom de champ `resolved_at` dans le script par le nom de votre champ personnalisé (les noms des champs personnalisés sont généralement précédés de `u_`).
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Vérifiez que vous ne recevez plus d'erreurs dans le journal de tâches de collecte des données Benchmarks.

Liaison ou personnalisation d'un KPI de point de référence

Vous pouvez personnaliser les conditions KPI pour qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Le rôle administrateur de Benchmarks ne fournit pas de rôles spécifiques aux applications. Par conséquent, bien qu'un administrateur Benchmarks puisse accéder à un KPI via l'application Benchmarks, les modifications apportées aux conditions KPI exigent le rôle spécifique à l'application de KPI.

Par exemple, un administrateur Benchmarks ne peut pas modifier les conditions pour le KPI de la base de connaissances (table Knowledge Use [kb_use]), le KPI SLA (table Task SLA [task_sla]), les KPI ITOM (table Tableau de résultats Intégrité CMDB [cmdb_health_scorecard]), les Opérations de sécurité des KPI (tables Vulnerable Item [sn_vul_vulnerable_item] ou Incident de sécurité [sn_si_incident]) à partir de Benchmarks sans accès spécifique accordé à ces tables (rôles knowledge_admin, sla_admin, asset, sn_si.special_access).

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La personnalisation des conditions KPI est utile pour ajuster les critères, et ce afin de représenter plus précisément les données qui intéressent votre société.

Par exemple, si votre implémentation n'utilise pas d'incidents de priorité 1, vous pouvez modifier les critères pour les KPI de priorité haute de 1 à 0, ce qui renvoie des données plus précises pour votre organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : cela prend un à deux mois pour que les données mensuelles agrégées reflètent fidèlement les changements apportés aux conditions KPI. Par exemple, les modifications apportées au cours du mois comprennent une combinaison de données :

- Données pour la condition précédente (jusqu'à la date à laquelle la condition a été modifiée)
- Données pour la nouvelle condition à partir de cette date

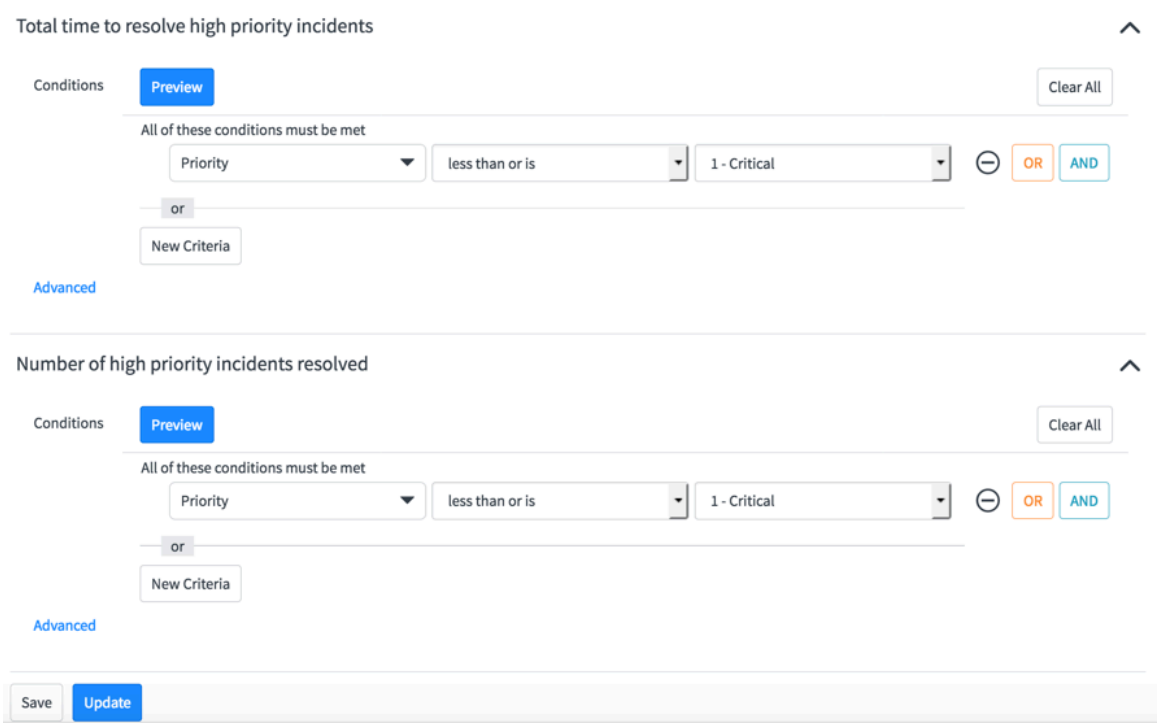
Pour une analyse plus approfondie, vous pouvez lier un indicateur Analyse des performances que vous utilisez déjà à l'indicateur Benchmarks correspondant pour voir les répartitions, en plus des scores individuels, lors de l'analyse des données KPI.

Par exemple, liez **Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné** à **Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation** pour afficher les valeurs de répartition par priorité, groupe d'affectation et catégorie.

Remarque : Les scores individuels sont affichés par défaut, mais vous devez disposer de l'application Analyse des performances pour utiliser les liens et afficher les répartitions.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Configuration** et cliquez sur un KPI pour accéder aux conditions KPI.



2. Modifiez les conditions, le cas échéant.
3. Pour lier un indicateur Analyse des performances à un indicateur Benchmarks, suivez la procédure de la rubrique Liaison d'un indicateur automatisé à un point de référence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre d'utilisateurs actifs	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs
Délai total de fermeture des changements	--	Point de référence : délai total de fermeture des changements
% de changements échoués	[Nombre de changements ayant échoué au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements échoués
Nombre de changements ayant échoué	--	Point de référence : Nombre de changements manqués
Nombre de changements fermés	--	Point de référence : nombre de changements fermés
% de changements urgents	[Nombre de changements urgents fermés au cours du mois] / [Nombre total de tous les changements fermés au cours du même mois]	Point de référence : % de changements urgents
Nombre de changements urgents fermés	--	Point de référence : nombre de changements urgents fermés
Délai moyen de clôture d'un changement	[Point de référence : délai total de fermeture des changements]] / [[Point de référence : nombre de changements fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un changement
% de CI périmés	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI périmés
% de duplication des CI	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI en double
% de CI non conformes	Moyenne mensuelle.	Point de référence : % de CI non conformes
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	[[Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée]] /	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident à priorité élevée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]]	
% d'incidents résolus selon le SLA	([[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] - [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus]]) / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec SLA]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus au sein du SLA
Nombre total d'incidents résolus par problème	--	Point de référence : Nombre total d'incidents résolus par problème
Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts
Nombre d'incidents de priorité élevée	--	Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus
Délai moyen de résolution d'un incident	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : délai moyen de résolution d'un incident
Nombre d'incidents résolus avec SLA	--	Point de référence : Nombre d'incidents résolus avec SLA
Nombre d'incidents créés par utilisateur	[[Point de référence : nombre d'incidents créés / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre d'incidents créés par utilisateur
Délai total de résolution des incidents de priorité élevée	--	Point de référence : délai total de résolution des incidents à priorité élevée
% d'incidents de priorité élevée	[[Point de référence : nombre d'incidents à priorité élevée résolus]] /	Point de référence : % d'incidents à priorité élevée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	
Nombre d'incidents créés	--	Point de référence : nombre d'incidents créés
Nombre d'incidents résolus avec des articles de la base de connaissances joints	--	Point de référence : Nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints
Nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus	--	Point de référence : Nombre d'incidents résolus des SLA rompus
Nombre total d'incidents	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus
Nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus lors de leur première affectation
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	[[Point de référence : délai total de résolution d'un incident]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]]	Point de référence : % d'incidents résolus lors de leur première affectation
Délai total de résolution des incidents	--	Point de référence : délai total de résolution d'un incident
% d'incidents rouverts	[[Point de référence : nombre d'incidents fermés qui ont été rouverts]] / [[Point de référence : nombre d'incidents fermés]] * 100	Point de référence : % d'incidents rouverts
Nombre d'incidents fermés	--	Point de référence : Nombre d'incidents fermés
Nombre de vues d'articles de la base de connaissances	--	Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances
Nombre de vues par utilisateur de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre de vues des articles de la base de connaissances / SOMME par mois]] /	Point de référence : nombre de vues de bases de connaissances par utilisateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	[[Point de référence : nombre d'incidents résolus avec les articles de la base de connaissances joints]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances
Nombre d'instances d'enquête	--	Point de référence : Nombre d'instances d'enquête
Nombre d'utilisateurs ITIL actifs	--	Point de référence : Nombre d'utilisateurs ITIL actifs
Satisfaction normalisée des clients	--	Point de référence : Satisfaction normalisée des clients
Satisfaction client moyenne	[[Point de référence : satisfaction normalisée des clients]] / [[Point de référence : nombre d'instances d'enquête]]	Point de référence : Satisfaction client moyenne
Nombre de demandeurs par prestataire	([[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]) / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs ITIL actifs]]	Point de référence : Nombre de demandeurs par prestataire
% de problèmes de priorité élevée	[[Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]] * 100	Point de référence : % de problèmes à priorité élevée
Délai total de fermeture des problèmes	--	Point de référence : délai total de fermeture des problèmes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
% d'incidents résolus par problème	[[Point de référence : nombre total d'incidents résolus par problème]] / [[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] * 100	Point de référence : % d'incidents résolus par problème
Nombre de problèmes de priorité élevée fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes à priorité élevée fermés
Nombre de problèmes fermés	--	Point de référence : nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	[[Point de référence : délai total de fermeture des problèmes]] / [[Point de référence : nombre de problèmes fermés]]	Point de référence : délai moyen de fermeture d'un problème
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	([[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité]] / [[Point de référence : nombre d'incidents de sécurité]]) * 100	Point de référence : % d'incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	--	Point de référence : Nombre d'incidents de sécurité critiques et haute priorité
Nombre d'incidents de sécurité	--	Point de référence : Nombre d'incidents de sécurité
Nombre de demandes créées	--	Point de référence : nombre de demandes créées
Nombre de demandes fermées	--	Point de référence : nombre de demandes fermées
Délai moyen de traitement d'une demande	[[Point de référence : délai total de traitement des demandes]] / [[Point de référence : nombre de demandes fermées]]	Point de référence : délai moyen de traitement d'une demande

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Nombre de demandes fermées avec SLA	--	Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA
Nombre de demandes créées par utilisateur	[[Point de référence : nombre de demandes créées / SOMME par mois]] / [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs / MOY par mois]]	Point de référence : nombre de demandes créées par utilisateur
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	--	Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus
Délai total de réponse aux demandes	--	Point de référence : délai total de traitement des demandes
% de demandes fermées avec des SLA rompus	[[Point de référence : nombre de demandes fermées avec des SLA rompus]] / [[Point de référence : Nombre de demandes fermées avec des SLA]] * 100	Point de référence : % de demandes fermées avec des SLA rompus
Nombre d'éléments de vulnérabilité critique	--	Point de référence : Nombre d'éléments de vulnérabilité critiques
Nombre d'éléments de vulnérabilité	--	Point de référence : Nombre d'éléments de vulnérabilité
Âge moyen de vulnérabilité	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables
Âge moyen de vulnérabilité critique	[[Point de référence : âge cumulé des éléments vulnérables critiques]] / [[Point de référence : nombre d'éléments de vulnérabilité critiques]]	Point de référence : Âge moyen des éléments vulnérables critiques

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances
Âge cumulé des éléments vulnérables critiques	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables critiques
Âge cumulé des éléments vulnérables	--	Point de référence : Âge cumulé des éléments vulnérables

Liaison des KPI Analyse des performances aux KPI Benchmarks

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
Déviation d'appel (triage VA et création)	--	Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)	Incidents créés avec Agent virtuel et suivis avec le modèle de déviation *ITSM VA-Triage and Created*.
Déviation d'appel (analyse du catalogue VA)	--	Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse du catalogue)	Demandes créées avec Agent virtuel et suivies chaque fois que Agent virtuel a fait référence à un catalogue pour soumission.
% de déviation d'appels	([[Point de référence : déviation d'appel (triage VA et création)]] + [[Point de référence : déviation d'appel via VA (analyse de catalogue)]]) / ([[Point de référence : nombre de demandes créées]] + [[Point de référence : nombre d'incidents créés]]) * 100	Point de référence : % de déviation VA	Nombre de fois où Agent virtuel a résolu les incidents ou terminé les demandes automatiquement.
IAR (intercepter et résolu)	--	Point de référence : IAR VA (intercepter et résolu)	Incidents qui ont été résolus avec le modèle de déviation de *ITSM VA-Intercept & Resolved*.
VA résolu automatiquement	--	Point de référence : VA résolu automatiquement	Chaque fois que l'utilisateur a pu résoudre lui-même les incidents ou terminer des demandes avec le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
			modèle de déviation de *ITSM VA-Self Resolving*.
Nombre d'incidents résolus	--	Point de référence : nombre d'incidents résolus	Nombre total d'incidents résolus.
% d'incidents qui ont été résolus automatiquement avec VA	([[Point de référence : VA IAR (Intercepter et résolu)]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) / ([[Point de référence : nombre d'incidents résolus]] + [[Point de référence : VA résolu automatiquement]]) * 100	Point de référence : % d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de VA.	Pourcentage d'incidents ayant été résolus automatiquement à l'aide de Agent virtuel.
Nombre d'utilisateurs de VA par mois	--	Point de référence : nombre d'utilisateurs de VA par mois	Nombre d'utilisateurs mensuels qui utilisent Agent virtuel.
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	[[Point de référence : nombre d'utilisateurs mensuels de VA]] - [[Point de référence : nombre d'utilisateurs actifs]] * 100	Point de référence : % d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	Pourcentage d'utilisateurs de l'organisation qui utilisent Agent virtuel comme canal d'engagement.
Nombre de conversations VA remises à un agent	--	Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent	Les conversations qui n'ont pas été résolues par Agent virtuel et qui ont dû être transmises à un agent actif.
nombre total de conversations dans VA	--	Point de référence : nombre total de conversations dans VA	Toutes les conversations qui se sont produites dans Agent virtuel.
% de conversations VA remises à l'agent actif	[[Point de référence : nombre de conversations VA remises à un agent]] / [[Point de référence : nombre total de conversations dans VA]] * 100	Point de référence : % de conversations VA remises à l'agent actif	Nombre de fois qu'une conversation a été remise à un agent, en pourcentage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI Benchmarks	Formule	KPI Analyse des performances	Description
Score de satisfaction normalisé VA	--	Point de référence : score de satisfaction normalisé VA	Dans l'ensemble, le score normalisé total de toutes les enquêtes menées pour les conversations Agent virtuel.
Instances d'enquête VA	--	Point de référence : instances d'enquête VA	Nombre total d'enquêtes auxquelles un agent a répondu pour évaluer le score de satisfaction.
Score CSAT de l'Agent virtuel	[[Point de référence : score de satisfaction normalisé VA]]/ [[Point de référence : instances d'enquêtes VA]]	Point de référence : score CSAT VA	Score moyen de satisfaction de Agent virtuel.

Utiliser des données Benchmarks pour l'analyse de la gestion des valeurs

Collectez manuellement des données Benchmarks historiques pour analyser les avantages de la croissance année après année lorsque vous utilisez l'application ServiceNow Benchmarks.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin, pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez analyser les performances année après année, vous devez collecter au moins 24 mois de données Benchmarks. Utilisez la propriété système **sn_bm_client.months_copy_historical_pa_bm** pour définir le nombre de mois pour lequel vous souhaitez collecter des données historiques Benchmarks à compter du mois en cours.

Procédure

1. Configurez la collecte de données historiques Benchmarks.

   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Travaux** > **de collecte de données**.

   b. Sélectionnez la tâche *Benchmarks Historical Data Collection*.

   c. Dans le champ **Début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.

   d. Dans le champ **Intervalle de début relatif**, entrez la période pour laquelle vous souhaitez collecter les données.
   L'intervalle recommandé est de 24 mois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Cliquez sur **Exécuter**.
Pour en savoir plus sur la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données.

2. Chargez les données collectées dans l'instance Benchmarks centralisée.

a. Dans la tâche *Benchmarks Historical Data Collection*, accédez à la liste connexe **Journaux des tâches**.

b. Assurez-vous que l'état de la tâche de collecte de données historiques est **Collecté**.
Cet état indique que toutes les données de la tâche ont été traitées avec succès et qu'elles ont été recueillies pour la période définie.

c. Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

d. Sélectionnez la *Copy historical scores from PA to Benchmarks table*.

e. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Les données sont automatiquement envoyées pour analyse de la gestion des valeurs. Contactez votre représentant de compte pour recevoir le rapport et discuter des avantages pour la gestion des valeurs de votre organisation.

Tableau de bord Benchmarks obsolète

Le tableau de bord Benchmarks affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de bord des indicateurs.

Le tableau de bord des KPI Benchmarks affiche tous les KPI et peut être consulté via Portail de services.

Les fonctionnalités comprennent :

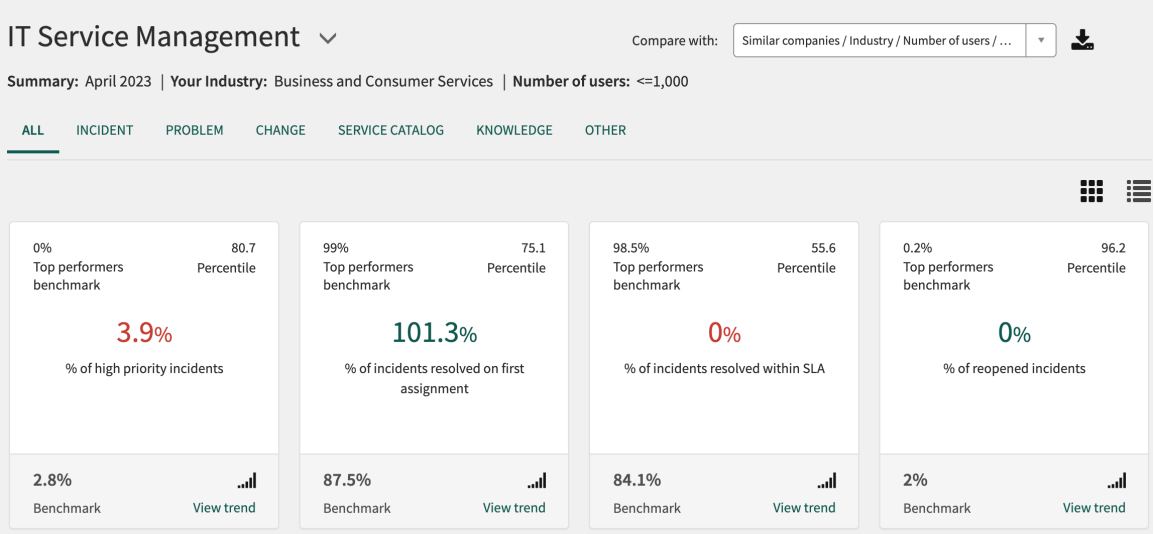
- Capacité d'afficher les KPI en vue liste ou carte.
- Rapports téléchargeables de la liste des KPI et de tous les graphiques au format PDF.
- Capacité de filtrer les données par type d'industrie, nombre d'utilisateurs, MSP ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

  Remarque : seuls les fournisseurs de services gérés (MSP) peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

- Données KPI à code couleur (les résultats de comparaison favorables pour votre instance sont en vert, tandis que le rouge favorise les données globales).
- Calcul mensuel du pourcentage de variation de votre instance par rapport au mois précédent.
- Capacité de visualiser six mois de données KPI historiques.
- Capacité d'afficher des valeurs de temps en heures ou en jours (à l'aide de la propriété du système *sn_bm_client.dashboard_display_unit*).

Remarque : L'application Portail de services doit être installée pour afficher le tableau de bord Benchmarks.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

Remarque : un classement centile élevé n'indique pas toujours un résultat souhaitable.

Pour certains KPI, un classement plus élevé est préférable (% d'incidents résolus à l'aide d'articles de la base de connaissances), mais pour d'autres ce n'est pas le cas (% des changements d'urgence). La signification de votre classement centile doit être interprétée en fonction de la direction du KPI analysé.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus	✓	✗
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident	✓	✗

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Nombre d'incidents créés par utilisateur	✓	✗
Problème		
% de problèmes de priorité élevée	✓	✗
% d'incidents résolus par problème	✗	✓
Délai moyen de fermeture d'un problème	✓	✗
Changement		
% de changements urgents	✓	✗
% de changements échoués	✓	✗
Délai moyen de clôture d'un changement	✓	✗
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus	✓	✗
Délai moyen de traitement d'une demande	✓	✗
Nombre de demandes créées par utilisateur	✓	✗
Connaissances		
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	✗	✓
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels	✗	✓
% d'incidents résolus automatiquement	✗	✓
Autre		
Satisfaction client moyenne	✗	✓
Nombre de demandeurs par prestataire	✗	✓
CMDB		

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de duplication des CI	✓	✗
% de CI non conformes	✓	✗
% de CI périmés	✓	✗
Réponse aux incidents de sécurité		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	✓	✗
Réponse aux vulnérabilités		
Âge moyen de vulnérabilité critique	✓	✗
Âge moyen de vulnérabilité	✓	✗
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	✓	✗
% de conversations remises à un agent actif	✗	✓
Score CSAT de l'Agent virtuel	✓	✗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution	✓	✗
% de déviation d'appels	✓	✗
% de tickets structurés	✓	✗
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle	✓	✗
MTTR - Délai de résolution moyen	✗	✓
% de violations de SLA	✗	✓
Résolution de la première affectation	✓	✗
% des résolutions automatisées	✓	✗
% de BC : auto-résolu (nombre)	✓	✗
% de VA : auto-résolu (nombre)	✓	✗

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	✓	✗
% de soumissions de tickets VA (nombre)	✓	✗
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	✓	✗

Meilleurs exécutants

Vous pouvez comparer le score de point de référence du client pour analyser vos performances par rapport aux dix premiers centiles d'une cohorte.

Tableaux de bord ITSM

Les tableaux de bord ITSM sont un lieu central pour les utilisateurs ITSM pour surveiller les opérations ITSM en cours. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Accédez aux tableaux de bord sous **Self-service** > **Tableaux de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport.

Remarque : les modules d'extension Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM ITSM Solutions Platform Analytics et Reporting sont requis pour afficher ces tableaux de bord. Le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) doit être activé.

Pour plus d'informations, consultez Solutions Platform Analytics et Reporting.

Tableau de bord	Description	Rôle
Gestionnaire informatique	Rapports d'aperçu et rapports d'analyse des services informatiques	• Gestionnaire d'incidents • Gestionnaire SLA • pa_admin
Agent du service informatique	Rapports de travail d'agent et de groupe d'agents, et charge de travail priorisée	• itil • itil_admin • pa_admin
Direction informatique	Rapports de service clientèle, de performance et de carte des risques	• itil • itil_admin • pa_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les données KPI de point de référence (déconseillé)

Les données KPI Benchmarks sont affichées dans Portail de services. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste des KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

   Remarque : si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez étudier la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

   Remarque : si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur l'icône flèche ( ).

Que faire ensuite

Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (obsolète).

Tendances et recommandations de performance KPI Benchmarks (obsolète)

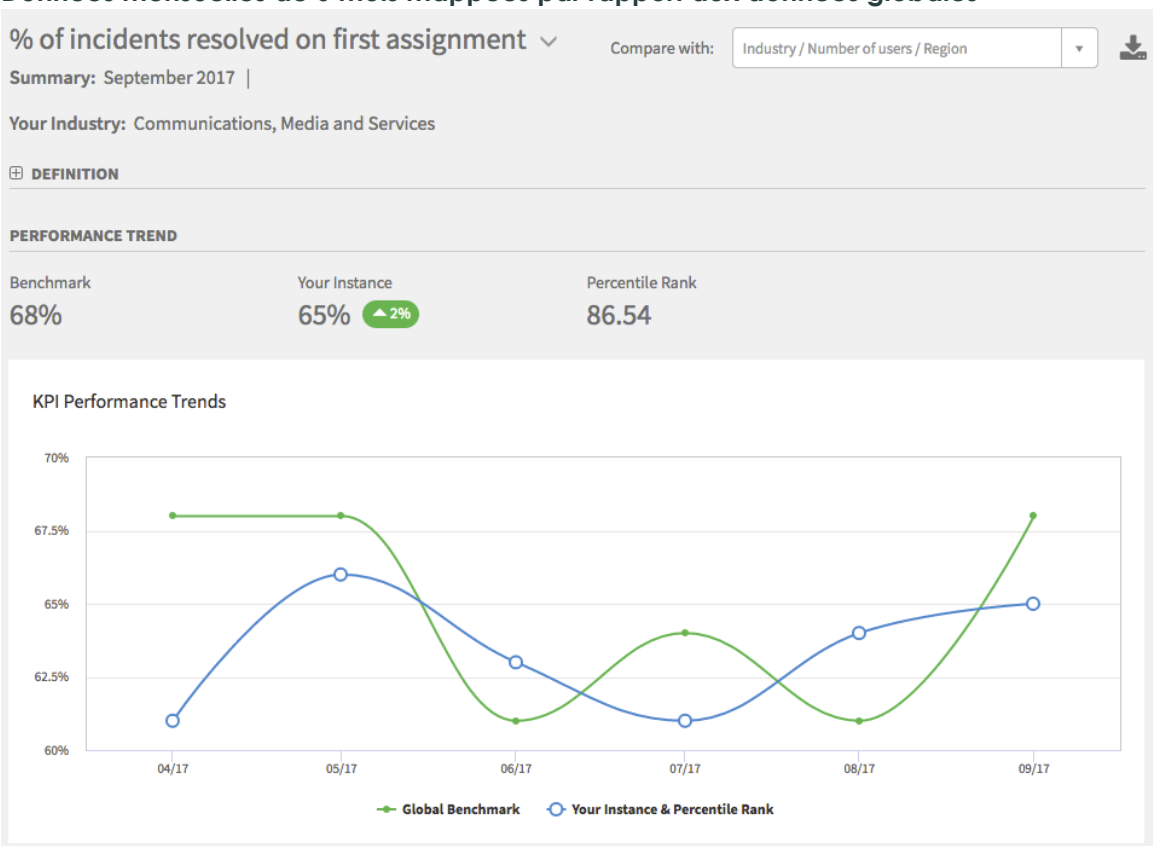
La vue de tendance des graphiques de performance KPI Benchmarks montre la comparaison des performances de votre KPI avec les données globales et fournit des recommandations à implémenter pour améliorer les performances de votre KPI.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Passer d'un KPI à l'autre dans la même catégorie à l'aide de la liste KPI.
- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Télécharger des rapports de graphiques KPI.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

Recommandations

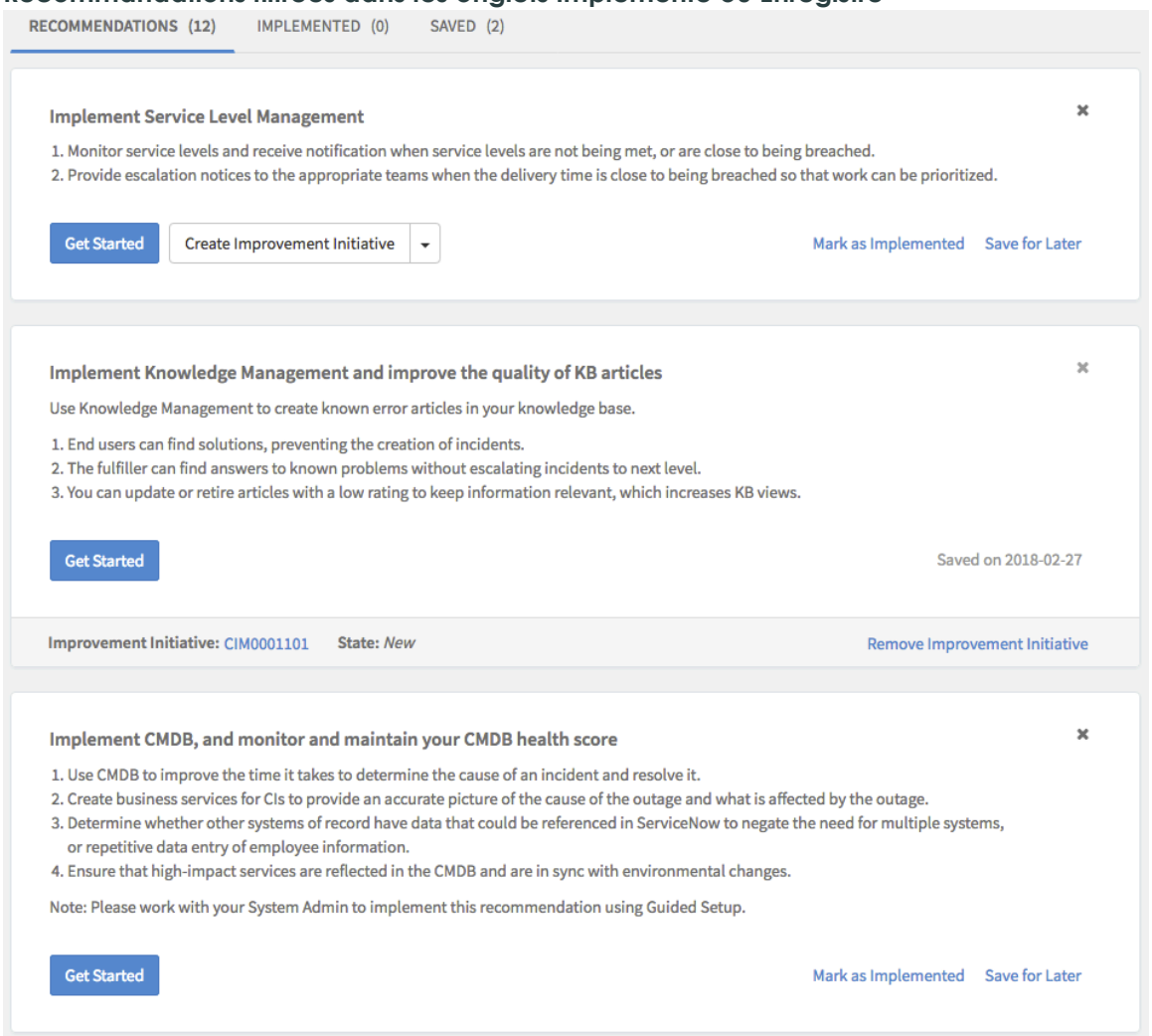
La section Recommandations n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de recommandation Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer).

Des candidats de recommandation sont fournis dans la vue des tendances des performances pour aider à améliorer la performance de vos KPI. Toutes les recommandations sont dynamiques et mises à jour mensuellement, sur la base des données analysées du mois précédent. Les candidats de recommandation sont répertoriés par classement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : certaines recommandations KPI qui utilisent la configuration guidée nécessitent l'autorisation de l'administrateur système. Collaborez avec votre administrateur système pour implémenter ces recommandations.

Recommandations filtrées dans les onglets Implémenté ou Enregistré



Des actions sont disponibles pour chaque candidat de recommandation. Sur la base de l'action, les recommandations sont filtrées dans l'onglet de groupe approprié (Implémenté ou Enregistré). La clôture de la recommandation retire le candidat de recommandation de la liste.

- **Introduction** : exécute la configuration guidée, si disponible. Sinon, ouvre la documentation contenant des informations relatives à l'amélioration.
- **Marquer comme implémenté** : déplace le candidat de recommandation vers l'onglet Implémenté. Cette mesure n'est plus disponible lorsqu'une initiative d'amélioration CIM est associée au candidat de recommandation.
- **Enregistrer pour plus tard** : déplace le candidat de recommandation vers l'onglet Enregistré pour qu'il soit implémenté ultérieurement.
- Section **Initiative d'amélioration** :
  - **Créer une initiative d'amélioration** : crée une initiative d'amélioration CIM, qui contient des phases et des tâches visant à améliorer le KPI. Une fois l'initiative d'amélioration CIM créée, le candidat de recommandation est déplacé vers l'onglet Enregistré.

    Champs CIM renseignés automatiquement :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Brève description : nom du candidat de recommandation.
- Description : contenu du candidat de recommandation et URL d'action.

◦ **Sélectionner l'initiative d'amélioration** : associe une initiative d'amélioration CIM existante. L'état du candidat de recommandation est défini sur l'état de l'initiative d'amélioration CIM associée.

> **Remarque :** les champs CIM **Brève description** et **Description** ne sont automatiquement renseignés à partir du contenu du candidat de recommandation que lorsque l'initiative d'amélioration CIM est initialement créée à partir d'un candidat de recommandation, et non lorsqu'elle est associée ultérieurement.

◦ Lien connexe **Initiative d'amélioration** : crée un lien vers l'initiative d'amélioration CIM associée. Cliquez sur le lien connexe pour afficher l'initiative d'amélioration CIM dans Gestion de l'amélioration continue.

◦ **Supprimer l'initiative d'amélioration** : supprime l'initiative d'amélioration CIM associée de l'élément dans la liste Recommandations.

Lorsque l'initiative d'amélioration CIM est fermée, le candidat de recommandation est retiré de l'onglet Implémenté. Si l'initiative d'amélioration CIM est annulée, le candidat de recommandation reste dans l'onglet Enregistré. L'initiative d'amélioration CIM associée peut toujours être supprimée, et une autre peut être sélectionnée.

Onglets pour les candidats de recommandation :

Recommandations

Répertorie tous les candidats de recommandation en fonction de l'analyse des données mensuelles. Cette liste est actualisée tous les mois.

Implémenté

Répertorie tous les candidats de recommandation que vous avez implémentés. Les candidats de recommandation qui ont été implémentés le mois précédent comprennent des informations de suivi sur le tableau des tendances afin que vous puissiez déterminer l'impact du changement. Si vous survolez le point d'implémentation, la recommandation implémentée s'affiche.

> **Remarque :** les candidats de recommandation implémentés au cours du mois actuel ne présentent aucun point de suivi sur le graphique avant le mois suivant.

Enregistré

Répertorie tous les candidats de recommandation qui ont été enregistrés pour être implémentés ultérieurement.

Analyser les données KPI de point de référence (déconseillé)

Vous pouvez analyser des données KPI de point de référence pour une analyse plus approfondie dans Analyse des performances.

Avant de commencer

> **Remarque :** lors de l'analyse d'une valeur de point de référence, les visualiseurs de Benchmarks doivent disposer du rôle pa_viewer pour afficher les tableaux de résultats de Analyse des performances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_admin ou sn_bm_client.benchmark_data_viewer avec rôle pa_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser une valeur de point de référence à partir du graphique des tendances des performances KPI pour afficher les données individuelles qui composent cette valeur. Par exemple, vous pouvez analyser et étudier les données qui sont présentées en rouge (performance inférieure) sur le graphique.

Remarque : vous pouvez uniquement analyser les données KPI du graphique des tendances des performances KPI. Vous pouvez uniquement analyser les scores générés à l'aide de Analyse des performances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Pour afficher la définition et les tendances des performances KPI, cliquez sur un KPI.
3. Pour analyser encore davantage le tableau de résultats Analyse des performances, cliquez sur une valeur dans vos données de point de référence sur le graphique des tendances de performance.

Remarque : Pour une analyse supplémentaire sur **Graphique**, **Scores**, **Commentaires** ou **Plus d'infos**, consultez Analyse des performances.

Nouveau tableau de bord Benchmarks

Le tableau de bord Benchmarks affiche les données KPI, les tendances des performances et les tableaux de résultats des indicateurs.

Le tableau de bord des KPI Benchmarks affiche tous les KPI et peut être consulté via Portail de services.

Les fonctionnalités de ce tableau de bord sont les suivantes :

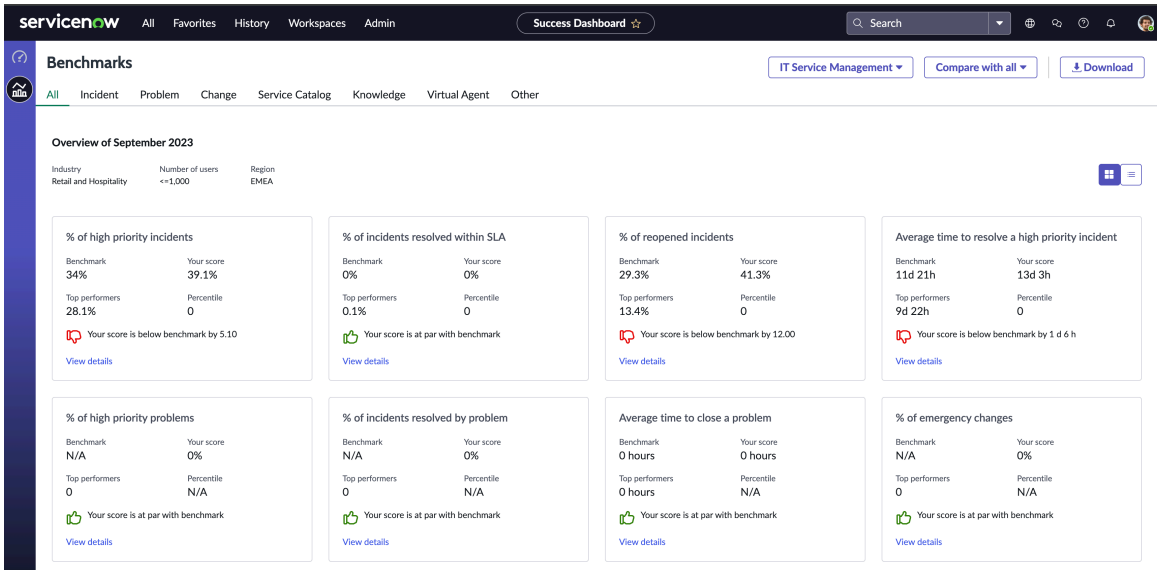
- Les KPI sont affichés sous forme de liste ou de carte.
- Les rapports téléchargeables de la liste des KPI sont disponibles au format PDF.
- Les données sont filtrées par type de secteur, nombre d'utilisateurs, fournisseurs de services gérés (MSP) ou région géographique (le filtre est conservé lors du basculement entre la vue des KPI et la vue des tendances).

  Remarque : Seuls les MSP peuvent afficher les données globales de score agrégé MSP.

- La performance par rapport aux données globales est indiquée par un pouce vers le haut ou vers le bas.
- Selon l'abonnement, il est possible d'afficher de six mois à deux ans de données KPI historiques.
- Les valeurs de temps peuvent s'afficher en heures ou en jours à l'aide de la propriété du système *sn_bm_client.dashboard_display_unit*.

Remarque : Le nouveau tableau de bord Benchmarks est disponible dans le magasin ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Classement centile

La position exacte du KPI pour votre société au sein de votre groupe de pairs participants est indiquée par le classement centile. Un classement centile de KPI de 90 % indique que la position de votre instance pour ce KPI est supérieure à 90 % des instances participant à ce groupe.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Incident		
% d'incidents de priorité élevée résolus	✓	✗
% d'incidents résolus lors de leur première affectation	✗	✓
% d'incidents résolus selon le SLA	✗	✓
% d'incidents rouverts	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident de priorité élevée	✓	✗
Délai moyen de résolution d'un incident	✓	✗
Nombre d'incidents créés par utilisateur	✓	✗
Problème		
% de problèmes de priorité élevée	✓	✗

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
% d'incidents résolus par problème	✗	✓
Délai moyen de fermeture d'un problème	✓	✗
Changement		
% de changements urgents	✓	✗
% de changements échoués	✓	✗
Délai moyen de clôture d'un changement	✓	✗
Catalogue de services		
% de demandes fermées avec des SLA rompus	✓	✗
Délai moyen de traitement d'une demande	✓	✗
Nombre de demandes créées par utilisateur	✓	✗
Connaissances		
% d'incidents résolus à l'aide des articles de la base de connaissances	✗	✓
Nombre de vues par utilisateur des articles de la base de connaissances	✗	✓
ITSM Virtual Agent		
% de déviation d'appels	✗	✓
% d'incidents résolus automatiquement	✗	✓
Autre		
Satisfaction client moyenne	✗	✓
Nombre de demandeurs par prestataire	✗	✓
CMDB		
% de duplication des CI	✓	✗
% de CI non conformes	✓	✗
% de CI périmés	✓	✗

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Direction (Objectif de classement centile)	
	Réduire	Agrandir
Réponse aux incidents de sécurité		
% d'incidents de sécurité critiques et haute priorité	✓	✗
Réponse aux vulnérabilités		
Âge moyen de vulnérabilité critique	✓	✗
Âge moyen de vulnérabilité	✓	✗
Virtual Agent		
% d'utilisateurs qui utilisent Agent virtuel	✓	✗
% de conversations remises à un agent actif	✗	✓
Score CSAT de l'Agent virtuel	✓	✗
Tableau de bord des performances		
% d'auto-résolution	✓	✗
% de déviation d'appels	✓	✗
% de tickets structurés	✓	✗
Scores des enquêtes de satisfaction de la clientèle	✓	✗
MTTR - Délai de résolution moyen	✗	✓
% de violations de SLA	✗	✓
Résolution de la première affectation	✓	✗
% des résolutions automatisées	✓	✗
% de BC : auto-résolu (nombre)	✓	✗
% de VA : auto-résolu (nombre)	✓	✗
% de déviation d'appel si auto-résolu (nombre)	✓	✗
% de soumissions de tickets VA (nombre)	✓	✗
% de soumissions de tickets de catalogue (nombre)	✓	✗

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des données KPI de point de référence

Les données KPI Benchmarks s'affichent dans le tableau de bord Benchmarks intégré à l'interface utilisateur Next Experience. Ces données incluent des valeurs pour votre instance d'entreprise et pour les données globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_data_viewer

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'une des **catégories de KPI** dans la liste des KPI.
3. Pour afficher le groupe de KPI correspondant, cliquez sur un onglet.

   Remarque : si les données semblent incomplètes ou incorrectes, vous pouvez étudier la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.

4. Pour filtrer les résultats, sélectionnez un secteur, un nombre d'utilisateurs ou une région dans la liste **Comparer à :**.
   Les données sont automatiquement mises à jour lorsque vous sélectionnez un filtre.

   Remarque : si une catégorie de filtre contient moins de 20 participants, les données correspondantes sont affichées dans la catégorie **Autre**.

5. Pour le choix de la vue, cliquez sur l'icône de liste ou sur l'icône de vue de carte.
   Dans la vue de carte, si vous cliquez sur un KPI, le graphique de tendance des performances KPI de six mois s'affiche.
6. Pour télécharger un rapport au format PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un KPI pour afficher les Tendances de performances KPI Benchmarks.

Tendances de performances KPI Benchmarks

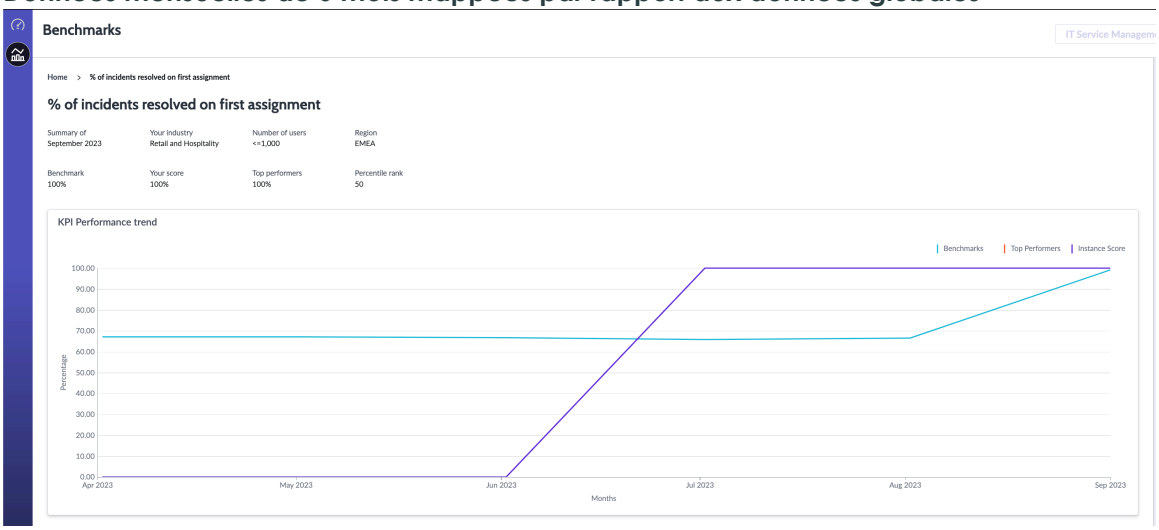
La vue des tendances du graphique des performances KPI Benchmarks affiche vos performances KPI par rapport aux données globales et fournit des détails sur les KPI dans le panneau latéral contextuel.

La section de graphique Tendances des performances KPI n'est affichée que pour les utilisateurs disposant du rôle de visualiseur Benchmarks (sn_bm_client.benchmark_data_viewer).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique Tendances des performances KPI

Données mensuelles de 6 mois mappées par rapport aux données globales



Vos données mensuelles de 6 mois sont mappées par rapport aux données globales, et votre classement centile indiquant votre position au sein du groupe de pairs participants s'affiche.

La fonctionnalité de la vue du graphique des tendances des performances comprend :

- Afficher les données de votre instance et globales pour un mois spécifique en survolant un point sur le graphique.
- Accéder au tableau de résultats Analyse des performances pour un point de données dans votre instance.
- Filtrer les données par type de secteur, nombre d'utilisateurs ou région géographique.

Dépannage de Benchmarks

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Benchmarks.

Scénarios d'erreur de données

Scénario	Motif	Action
Aucune donnée dans le tableau de bord après avoir adhéré.	L'API REST de téléchargement pendant six mois a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores.6months est traité.
Aucune donnée d'instance n'est affichée dans le tableau de bord pour le dernier mois.	Échec de la collecte des données PA ou de l'API du tableau de résultats.	Assurez-vous que la condition de la source d'indicateur, le champ de script dans l'indicateur et les conditions supplémentaires dans l'indicateur sont corrects.
Aucune donnée globale dans le tableau de bord pour le dernier mois.	L'API REST de téléchargement a échoué ou un échec de connexion est survenu.	Vérifiez dans la table sysevent que l'événement sn_bm_client.download.scores est traité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénarios d'erreur de données (suite)

Scénario	Motif	Action
Le processus d'adhésion échoue.	L'authentification a échoué ou le type d'instance n'est pas pris en charge.	Contactez l'équipe Service et assistance client.
Données KPI incorrectes ou inexistantes dans le tableau de bord Benchmarks.	Configuration de la condition des KPI.	Vérifiez la définition et les conditions des KPI dans **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**.
Aucune donnée dans la vue de liste Classement centile.	Le classement centile affiche N/A si vous visualisez un secteur dont vous ne faites pas partie.	Consultez le secteur dans lequel vos scores sont inclus.

Séparation de domaine et Benchmarks

L'application Benchmarks ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des changements

L'application Gestion des changements de ServiceNow® offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements et apporte des changements bénéfiques en garantissant une perturbation minimale des services informatiques.

ServiceNow Gestion des changements s'intègre au module d'extension Réponse aux vulnérabilités pour inclure des fonctionnalités supplémentaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer  Découvrez les concepts et fonctionnalités de Gestion des changements.	Configurer  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.
Utiliser  Découvrez comment utiliser Gestion des changements.	Référencer  Obtenez des détails sur les composants Gestion des changements tels que les rôles et les applications dépendantes.

Explorer Gestion des changements

Les processus Gestion des changements pour une demande de changement sont contrôlés par des workflows définis pour un type de demande de changement spécifique.

Modèles de changement

Les gestionnaires de changement peuvent utiliser la fonctionnalité de modèles de changement pour adapter facilement les activités et les flux de changement aux cas d'utilisation spécifiques.

Cette fonctionnalité est une extension des types et workflows de changement déjà existants dans IT Infrastructure Library (ITIL) OOB. Vous pouvez l'utiliser pour transiter vers des modèles adaptés aux besoins et vers ServiceNow® *Concepteur de flux* sans compromettre les options existantes.

Les modèles de changement vous permettent de définir :

- Des modèles d'état adaptés aux besoins
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Par défaut, les modèles suivants sont fournis à titre d'exemples pour les modes 1 et 2 des processus ITIL. Ces modèles sont disponibles en activant le module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mode ITIL 1 - Il s'agit d'une approche traditionnelle et séquentielle visant à traiter les demandes de changement. Ce mode passe par un processus séquentiel défini pour mener à bien un changement.
- Mode ITIL 2 - Il s'agit d'une approche adaptable visant à accélérer la demande de changement. Ce mode prend en charge le processus adapté à un changement donné afin de s'assurer qu'un changement n'est pas un obstacle à un autre changement.

Modèles de changement

Modèle de changement	Description
Normal	Modèle de changement utilisé pour les changements normaux en mode 1 ITIL.
Urgence	Modèle de changement utilisé pour les changements urgents en mode 1 ITIL.
Standard	Modèle de changement utilisé pour les changements standard en mode 1 ITIL.
Enregistrement des changements	Modèle de changement utilisé pour capturer les demandes de changement dans un système externe. Aucune approbation n'est associée à ce modèle.
Infrastructure de cloud	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui activent et désactivent les services d'infrastructure de cloud.
Site Reliability Ops	Modèle de changement utilisé pour les opérations de fiabilité du site.
Changement non autorisé	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement qui sont créées à partir d'événements de changement non autorisé.
DevOps	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement DevOps.

Propriétés des modèles de changement

Configurez les propriétés des modèles de changement pour accéder à leurs options lors de la création d'une demande de changement.

Les propriétés suivantes vous permettent d'accéder aux fonctionnalités des modèles de changement. Pour les utilisateurs ayant effectué une mise à niveau, ces propriétés sont définies sur **vrai**.

Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation et saisissez `*change_model` dans le panneau de recherche pour afficher et modifier les propriétés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des modèles de changement

Propriété	Description
com.snc.change_management.change_model.disable	Masque la fonctionnalité des modèles de changement lorsque la propriété *com.snc.change_management.change_model.type_compa* est activée. Lors de la création d'un nouveau changement, vous n'avez pas l'option de choix du modèle, et le champ **Modèle** n'est pas disponible dans le formulaire de demande de changement.
com.snc.change_management.change_model.manage_workflow	Active la prise en charge de la gestion des workflows pour l'API ChangeRequest si le module d'extension *com.snc.change_management.state_model* est installé. La méthode « deleteDefaultWorkflowContext » sera appelée pour des changements d'état et de type spécifiques.
com.snc.change_management.change_model.type_compatibility	Permet la compatibilité des types de changement pour les modèles de changement si le module d'extension *com.snc.change_management.state_model* est installé. Si la valeur est définie sur True, les changements peuvent être créés avec le workflow basé sur le type et les modèles de changement.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Gestion des changements

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur pour contrôler l'accès des utilisateurs aux widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changements**.
2. Sélectionnez un modèle de changement.
3. Sélectionnez **Sécurité avancée**.
4. Dans la liste connexe située au bas de l'enregistrement, sélectionnez **Available For** (Disponible pour) afin de gérer l'accès aux widgets.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Option pour rendre la condition active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels l'accès doit être accordé.
Groupes	Groupes auxquels l'accès doit être accordé.
Rôles	Rôles auxquels l'accès doit être accordé.
Sociétés	Sociétés auxquelles l'accès doit être accordé.
Emplacements	Emplacements auxquels l'accès doit être accordé.
Départements	Départements auxquels l'accès doit être accordé.
Respecter tout	Détermine si tous les éléments de chaque champ de critères renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance.
Avancé	Affiche ou masque le champ **Script**.
Script	Définit tous les critères supplémentaires et renvoie vrai ou faux. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Types de changements

Gestion des changements prend en charge les trois types de changements de service décrit par ITIL : standard, urgent et normal. Le type de changement détermine le modèle d'état invoqué et le processus de changement à suivre.

Visionnez cette vidéo de huit minutes pour obtenir un aperçu de Gestion des changements dans ITSM. Introduction à Gestion des changements ; types de changements ; création et utilisation des demandes de changement ; amélioration de l'efficacité via des changements standard.

Changement standard

Un changement standard est un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une procédure ou une instruction de travail spécifique.

Un changement standard est un changement fréquemment implémenté, comprenant des étapes d'implémentation reproductibles et ayant fait ses preuves par le passé. Les changements standard étant pré-approuvés, ils suivent un processus optimisé dans lequel les étapes d'autorisation CAB (Change

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Advisory Board, Comité consultatif sur les changements) et d'approbation par les pairs ou de niveau groupe ne sont pas nécessaires.

Les demandes de changement standard approuvées peuvent être prédéfinies dans un catalogue de modèles pour améliorer l'accès et le processus de demande d'un changement standard. Cette capacité permet également à l'équipe Gestion des changements de contrôler les changements standard autorisés.

Changement urgent

Ce type de changement doit être implémenté dès que possible, par exemple pour résoudre un incident majeur ou implémenter un correctif de sécurité. Ce changement est d'une priorité telle qu'il contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Les changements urgents couvrent les types d'urgence suivants :

- Résolution de situations d'échec ou de rétroactivité dans lesquelles l'impact sur le service a déjà été ressenti.
- Échec ou situations d'échec où l'impact sur le service est imminent si aucune action n'est appliquée.

Ces changements ne suivent pas le cycle de vie complet d'un changement normal en raison de la rapidité avec laquelle ils doivent être autorisés. Par conséquent, ils progressent directement vers l'état **Autoriser** pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.

Lors d'un changement urgent, une activité imprévue de changement de CI peut se produire. Dans ce cas, une demande de changement non autorisée est créée et envoyée pour approbation. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demande de changement non autorisé.

Changement normal

Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement standard ni un changement urgent.

Les demandes de changement normal suivent un processus prescriptif qui requiert deux niveaux d'approbation avant leur implémentation, revue et fermeture. Ces changements requièrent une gamme complète d'évaluations et d'autorisations telles que l'approbation technique ou par les pairs, la gestion des changements et l'autorisation du Comité consultatif sur les changements (CAB), afin d'assurer l'exhaustivité, l'exactitude et entraîner le moins de perturbations possibles du service. Ces changements sont le plus souvent planifiés hors des fenêtres de proscription de changement définies ou pendant les fenêtres de maintenance définies. Le type normal est utilisé pour implémenter un changement bénéfique, apporté à un service, qui n'est ni standard ni urgent.

Information associée

Ajouter un nouveau type de demande de changement

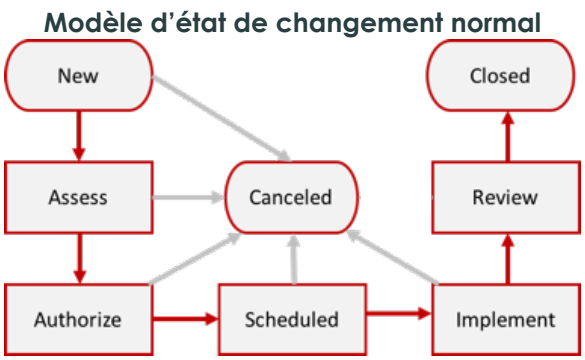
Progression de l'état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence

Chaque modèle de demande de changement passe par un certain nombre de valeurs d'état dans un ordre spécifique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

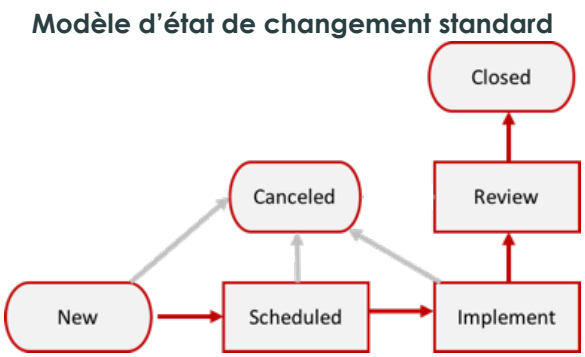
Progression de l'état d'un changement normal

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Évaluer**	Oui	
3.	**Autoriser**	Oui	
4.	**Planifié**	Oui	
5.	**Implémenter**	Oui	
6.	**Revue**	Non	
7.	**Fermé**	Non	



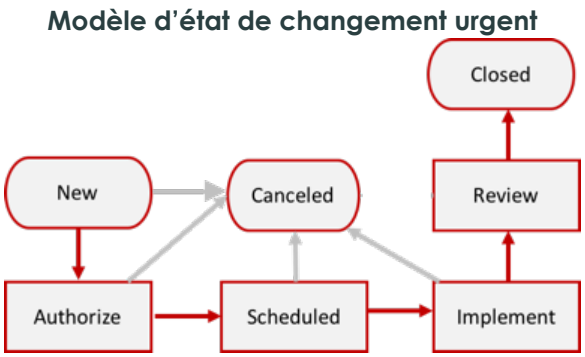
Progression de l'état d'un changement standard

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Planifié**	Oui	
3.	**Implémenter**	Oui	
4.	**Revue**	Non	
5.	**Fermé**	Non	



Progression de l'état d'un changement urgent

	État	Annulable ?	Diagramme
1.	**Nouveau**	Oui	
2.	**Autoriser**	Oui	
3.	**Planifié**	Oui	
4.	**Implémenter**	Oui	
5.	**Revue**	Non	
6.	**Fermé**	Non	



Modifier la notification par e-mail pour les modifications apportées à l'état des demandes de changement

Si elle est activée, une notification par e-mail de demande de changement est envoyée à l'utilisateur lorsque l'état progresse vers les états **Planifié**, **Implémenter**, **Revue** ou **Annulé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier la notification de demande de changement pour spécifier le moment de l'envoi, le destinataire et le contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la notification est envoyée à l'utilisateur qui a initialement demandé le changement. Les notifications ne sont pas envoyées à l'utilisateur qui a mis à jour l'état dans la demande de changement.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Recherchez et ouvrez **Notification de changement d'état de la demande de changement**.
3. Dans le formulaire, modifiez les informations des sections de formulaire suivantes : **Quand envoyer**, **Qui recevra**, **Ce qu'il contiendra**.
   Pour en savoir plus sur les notifications par e-mail et les champs du formulaire, consultez Créer une notification par e-mail.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Politiques d'approbation de changement

Dans les politiques d'approbation de changement, les définitions d'approbation sont utilisées pour générer des approbations en fonction des besoins de votre entreprise.

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Elle utilise un ensemble d'entrées variables pour évaluer les décisions qui lui sont associées. Pour chaque décision de correspondance, la définition d'approbation associée est appliquée.

Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée. Si une ou plusieurs décisions correspondent, toutes les définitions d'approbation connexes sont évaluées.

Utilisez l'activité de workflow **Politique d'approbation de changement** au lieu des activités du workflow **Utilisateur** et **Approbation de groupe** pour gérer les approbations à une étape particulière du workflow. Pour plus d'informations, voir Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Remarque : pour utiliser les politiques d'approbation de changement après la mise à niveau :

1. Configurez les politiques d'approbation selon vos besoins.
2. Remplacez les activités **Utilisateur** et **Approbation de groupe** par l'activité **Politique d'approbation de changement** dans le workflow.

Une politique d'approbation de changement comprend trois composants :

- **Entrées de la politique** : sources variables évaluées dans la condition définie sur une décision.
- **Décisions** : en fonction des conditions, détermine si la définition de l'approbation de changement associée s'applique.
- **Définitions d'approbation :** définit le type d'approbation qui peut s'appliquer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

La console du comité consultatif sur les changements (CAB) permet à un responsable CAB de planifier et de gérer les réunions CAB.

Les réunions CAB visent généralement à passer en revue et à autoriser les demandes de changement, ainsi qu'à examiner les changements récemment implémentés. Un ordre du jour standard avec les détails pertinents des demandes de changement permet aux membres du CAB d'effectuer des analyses de risque et d'impact avant la réunion CAB.

Aperçu de la console CAB. Cette vidéo couvre les thèmes suivants : Qu'est-ce que la console CAB, Responsable CAB, Avantages de la console CAB, Structures clés de la console CAB.

La console CAB vous aide à gérer les réunions CAB comme suit :

Définir un calendrier pour les réunions CAB

Planifiez une série récurrente de réunions CAB pour les membres du CAB afin d'évaluer l'impact et le risque des demandes de changement avant les réunions.

Définir les participants à la réunion CAB

Définissez les membres qui assisteront à cette série de réunions CAB pour chaque événement. Par exemple, définissez les membres du comité CAB ou des délégués si le responsable CAB ne peut assister aux réunions.

Définir l'ordre du jour de la réunion CAB

Définissez des critères de filtre qui déterminent les demandes de changement à inclure dans une réunion CAB. Si une demande de changement est incluse dans un ordre du jour, le demandeur de changement est informé de la réunion CAB au cours de laquelle la demande fera l'objet d'une discussion. Le demandeur de changement peut assister et présenter les raisons du changement proposé, ainsi qu'expliquer les résultats escomptés et les risques potentiels du changement.

Afficher le calendrier des changements

Planifiez les changements en affichant la planification existante dans un calendrier des changements sous forme de vue quotidienne, hebdomadaire et mensuelle. La vue de calendrier contient également les fenêtres de maintenance et de proscription, le cas échéant.

Approuver ou rejeter une demande de changement

Approuvez ou rejetez une demande de changement fondée sur la décision prise lors de la réunion CAB.

Afficher et enregistrer les notes de réunion

Enregistrez les notes d'une réunion CAB spécifique et partagez-les avec d'autres participants.

La table Définition de CAB (cab_definition) hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier (cmn_schedule), qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine. Comme la table Définition de CAB utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique, lorsque l'attribut domain_master est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de domaine pour les calendriers.

Mise à niveau de Gestion des changements

Suivez les instructions ci-après pour mettre à niveau votre système Gestion des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Avant la version Geneva, la fonction Demande de changement installait par défaut les modules d'extension Détection de conflit, Best Practice Calculateur de risques de changement, Évaluation des risques de changement et Bulk CI Changes.

Pour les nouvelles instances à partir de la version Geneva, les modules d'extension Catalogue de changement standard, State Model et Mass updates CI sont également installés par défaut.

Rôle requis : administrateur

Procédure

Choisissez une des options suivantes.

- Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des changements Core, State Model, Catalogue de changement standard, et Mass updates CI. Les modules d'extension State Model et Catalogue de changement standard, dépendent du module d'extension Gestion des changements Core. Par conséquent, l'activation des modules d'extension State model ou Catalogue de changement standard, entraîne l'activation du module d'extension Gestion des changements Core.

  Tenez également compte des conséquences suivantes de l'activation de Gestion des changements Core et des modifications ultérieures que vous devrez peut-être apporter pour répondre au mieux aux exigences de votre organisation :

  - Les types de changement précédents sont mis à jour, passant de Routine, Complet et Urgence à Standard, Normal et Urgence respectivement. Analysez les personnalisations que vous avez peut-être effectuées et qui référencent d'anciennes valeurs de type de changement, car elles sont affectées et requièrent une mise à jour.
  - lorsque Gestion des changements Core est activé, les types de changement sont mis à jour.

- Effectuez les tâches suivantes après avoir activé Gestion des changements Core pour vous assurer que les types de changement et les personnalisations sont mis à jour, si vous avez déjà effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva.

  - Si vous avez créé d'autres types de changement en plus de ceux par défaut, vous devez les personnaliser en fonction des nouveaux types de changement introduits.
  - Modifiez les personnalisations qui sont affectées pour utiliser les nouvelles valeurs de type de changement.
  - Une nouvelle ACL (*change_request.type*) empêche les utilisateurs de mettre à jour le type de changement. Si vous autorisez des rôles à mettre à jour le type de demande de changement (par ex. de **Normal** à **Urgence**), modifiez l'ACL. Supprimez **nobody** de la liste **Demande un rôle** et ajoutez les rôles autorisés à mettre à jour le type de changement.
  - Si vous aviez installé le module d'extension Bulk CI, installez le module d'extension Mass updates CI pour obtenir une expérience utilisateur améliorée et un alignement avec les nouveaux modules d'extension.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Gestion des changements

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des changements en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Configuration guidée ITSM fournit une séquence de tâches qui vous permet de configurer Gestion des changements sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée de ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée ITSM**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Modules d'extension de Gestion des changements

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension de Gestion des changements s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Divers modules d'extension de Gestion des changements parmi les suivants sont activés dans le système de base. D'autres peuvent être activés lorsque vous voulez les utiliser. Les modules d'extension de Gestion des changements inactifs dans le système de base comprennent les éléments suivants.

- Mass Update CI pour Gestion des changements (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Évaluation des risques pour Gestion des changements (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension de Gestion des changements suivants.

Demander ITSM des rôles - Gestion des changements

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles - Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents de changement, techniciens et gestionnaires disposent dans votre processus Gestion des changements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM fournit davantage de contrôle sur l'accès dont disposent les utilisateurs dans le processus.

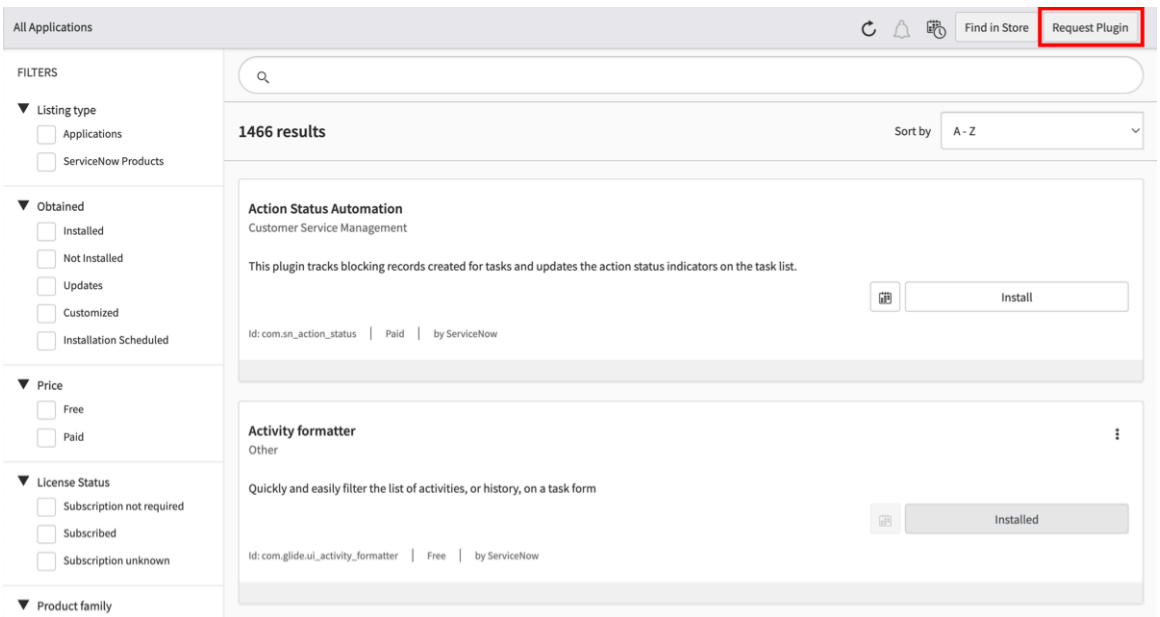
Par défaut, cette fonctionnalité est activée uniquement dans les nouvelles instances créées dans New York ou dans les versions ultérieures. Elle n'est pas automatiquement activée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

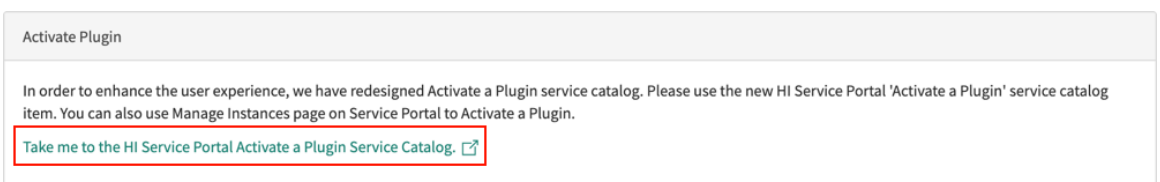
lors de la mise à niveau vers New York ou des versions plus récentes à partir d'une version antérieure à New York.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

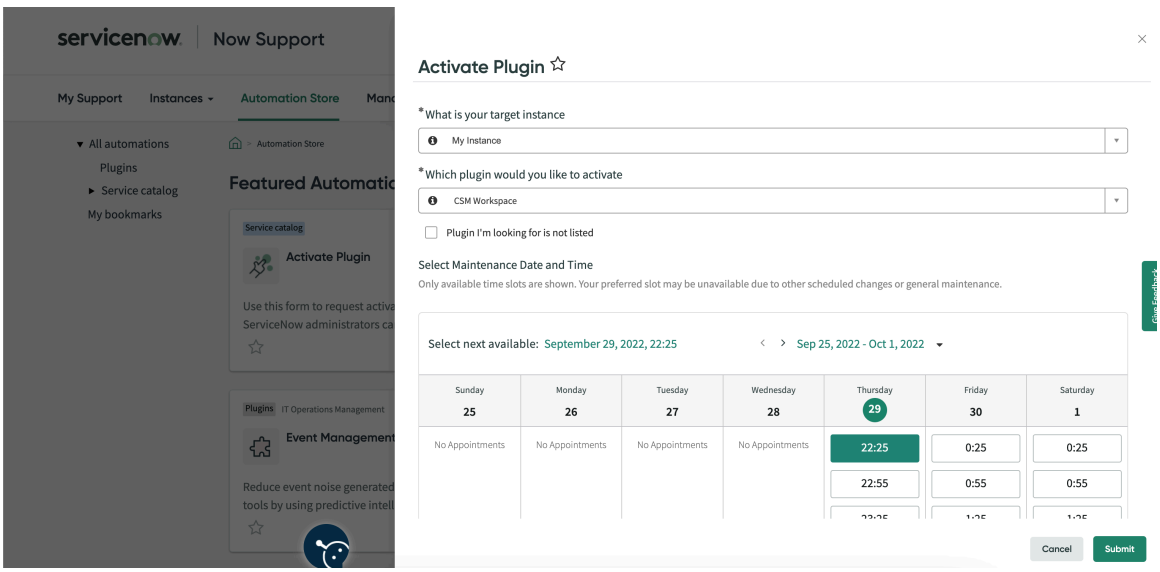
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec ITSM Roles - Gestion des changements

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles.change_management). Des ACL de sécurité pour la prise en charge du modèle de sécurité pour Gestion des changements et des fonctionnalités connexes sont également installées.

Lorsque vous installez le module d'extension Gestion des changements Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles.change_management), le module d'extension met à jour les listes de contrôle d'accès (ACL) de sécurité, en intégrant les scripts révisés et d'autres fichiers afin de réviser le modèle de sécurité de ces applications.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Changement lecture [sn_change_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes. **Remarque :** un utilisateur avec le rôle sn_change_read peut afficher toutes les demandes de changement ainsi que la console CAB.	• sn_cmdb_user • dependency_views • view_changer • cmdb_read • app_service_user • cmdb_query_builder_read
Changement écriture [sn_change_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des changements et aux enregistrements connexes.	• sn_change_read • template_editor • cmdb_query_builder
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé. **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	N/A
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires de l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A
[sn_service_desk_agent]	Permet de recueillir et de vérifier des informations, ainsi que de fournir des résolutions rapides aux agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également disponibles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
		• knowledge_user • now_assist_panel_user

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module dextension installe le rôle Partie prenante de lentreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Gestion des changements - State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - State Model (com.snc.change_management.state_model) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle d'état active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	L'application Gestion des changements est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement sont mises à jour.

Remarque : Si vous installez le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management), le module d'extension Gestion des changements - Modèle d'état (com.snc.change_management.state_model) ne fonctionne pas comme prévu. Vous ne devez pas installer le module d'extension Gestion des changements - Modèle d'état (com.snc.change_management.state_model) si vous installez le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Que faire ensuite

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Mise à jour des états des demandes de changement

Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Geneva, vous devez mettre à jour les anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état après avoir activé Gestion des changements State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs d'état des enregistrements de changement actuels ne sont pas modifiées lorsque vous activez Gestion des changements State Model. Toutefois, vos enregistrements de changement actuels affichent les nouvelles étiquettes d'état dans le champ État.

Valeur d'état	Nouvelle étiquette d'état	Ancienne d'étiquette d'état
-5	Nouveau	En attente
-4	Évaluer	(Non utilisé)
-3	Autoriser	(Non utilisé)
-2	Planifié	(Non utilisé)
-1	Implémenter	(Non utilisé)
0	Revue	(Non utilisé)
1	(Non utilisé)	Ouvert
2	(Non utilisé)	En cours de résolution
3	Fermé	Fermé terminé
4	Annulé	Fermé incomplet
7	(Non utilisé)	Fermé ignoré

Par exemple, avant l'activation de Gestion des changements State Model, les enregistrements d'une valeur d'état de -5 présentent l'étiquette d'état **En attente**. Une fois State Model activé, ces enregistrements conservent la valeur d'état de -5, mais présentent l'étiquette **Nouveau**. Pour utiliser le processus Gestion des changements requis par votre organisation avec State Model, vous devez mettre à jour les valeurs d'état vers les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nouvelles étiquettes dans vos enregistrements de changement existants comme il convient, manuellement ou via un script.

Vous devez également mettre à jour tous les rapports qui exécutent des requêtes basées sur d'anciennes étiquettes d'état pour refléter les nouvelles étiquettes d'état.

Procédure

1. Pour mettre à jour automatiquement les valeurs de champ d'état d'anciennes étiquettes d'état vers les nouvelles étiquettes d'état, personnalisez le script d'exemple suivant et exécutez-le :

```
updateStates();

function updateStates() {

  function hasApprovers(changeGr) {
    var approverGr = new GlideRecord("sysapproval_approver");
    approverGr.addQuery('sysapproval', changeGr.getUniqueValue());
    approverGr.query();
    return approverGr.getRowCount() > 0;
  }

  function hasRunningWorkflows(changeGr) {
    var workflow = new Workflow();
    var workflowGr = workflow.getRunningFlows(changeGr);
    var hasRunningFlows = workflowGr.getRowCount() > 0;
    return hasRunningFlows;
  }

  // Old State Model
  var PENDING = '-5';
  var OPEN = '1';
  var CLOSED_COMPLETE = '3';
  var CLOSED_INCOMPLETE = '4';
  var CLOSED_SKIPPED = '7';

  // New State Model
  var NEW = '-5';
  var ASSESS = '-4';
  var AUTHORIZE = '-3';
  var SCHEDULED = '-2';
  var IMPLEMENT = '-1';
  var REVIEW = '0';
  var CLOSED = '3';
  var CANCELLED = '4';

  // Find all change requests
  var record = new GlideRecord('change_request');
  record.query();

  // Update state from old value to new value
  while (record.next()) {
    switch(record.getValue('state')) {
      case OPEN:
        if (!hasRunningWorkflows(record) && !hasApprovers(record))
          record.state = NEW;
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        break;
      case CLOSED_COMPLETE:
        record.state = CLOSED;
        record.close_code = "successful";
        break;
      case CLOSED_SKIPPED:
        record.state = CANCELLED;
        record.close_code = "unsuccessful";
        break;
      case CLOSED_INCOMPLETE:
        record.state = CLOSED;
        record.close_code = "successful_issues";
        break;
    }
    record.autoSysFields(false);
    record.setWorkflow(false);
    record.update();
  }

}
```

2. Vérifiez que les étiquettes d'état sont modifiées dans les enregistrements de demande de changement existants.

Composants installés avec le module d'extension Gestion des changements - State Model

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des changements - State Model.

Table modifiée avec le module d'extension Gestion des changements - State Model

Gestion des changements - State Model modifie la vue de liste de la table suivante.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Définit l'ordre de colonne dans la liste des demandes de changement.

Activer Gestion des changements - Collision Detector

Vous pouvez activer le modèle d'extension Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Collision Detector

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Gestion des changements - Collision Detector.

Tables installées avec Gestion des changements - Collision Detector

Gestion des changements - Collision Detector ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Spécifie la couleur d'arrière-plan du message **État des conflits** en fonction de la présence d'un conflit.
Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout]	Représente un calendrier de proscription.
Calendrier de condition [cmn_schedule_condition]	Représente un calendrier de condition.
Conflit [conflit]	Représente les conflits trouvés au cours du processus de détection.
Calendrier de maintenance [cmn_schedule_maintenance]	Représente un calendrier de maintenance.

Activer Best Practice - Calculateur de risques de changement

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement (com.snc.bestpractice.change_risk) est activé par défaut dans le système de base. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions de risque et d'impact pour vos enregistrements de changement.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Best Practice - Calculateur de risques de changement

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement

Tables installées avec Best Practice - Calculateur de risques de changement

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement ajoute la table suivante.

Table	Description
Conditions de risque [risk_conditions]	Représente les conditions de risque, par exemple **Délai insuffisant** ou **Service critique affecté.**

Activer Gestion des changements - Change Schedule

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Change Schedule

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Gestion des changements - Calendriers des changements version 1.0.0.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Change Schedule.

Modules d'extension installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des modules d'extension sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Module d'extension	ID	Description
Gestion des changements - Change Schedule	com.snc.change_management.soc	Il s'agit du module d'extension Calendriers des changements principal qui inclut la structure de la table Calendriers des changements de prise en charge, la page de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	ID	Description
		destination et l'interface utilisateur Calendriers des changements.
Gestion des changements - Change Schedule foundation	com.snc.change_management.soc.foundation	Ce module d'extension contient six calendriers des changements pour aider les utilisateurs. L'activation de ce module d'extension active automatiquement Gestion des changements - Calendriers des changements version 1.0.0.

Rôles installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Titre du rôle [nom]	Description
[sn_chg_soc.change_soc_admin]	Ce rôle dispose de tous les droits administratifs sur les pages Calendriers des changements.

Tables installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Gestion des changements - Change Schedule ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Règle de style [chg_soc_style_rule]	Définir une règle de style par défaut qui s'applique à toutes les définitions de Calendriers des changements pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page
Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement de changement affiché sur la page Calendriers des changements
Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]	Définir une règle de style pour chaque enregistrement connexe affiché sur la page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Définir une page Calendriers des changements
Définition de Calendriers des changements - Core [chg_soc_definition_child]	Définir des enregistrements connexes pour chaque enregistrement de changement présenté sur la page Calendriers des changements

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés à l'aide des propriétés suivantes à partir de la table Propriétés système [sys_properties]. Pour ouvrir la table Propriétés système, entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Utilisation
sn_chg_soc.change_soc_initial_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher lors du chargement de la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 40 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit	Définissez le nombre d'enregistrements change_request à afficher à mesure que la page Calendriers des changements défile. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 20 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.change_soc_total_limit	Définissez le nombre total d'enregistrements change_request qui peuvent s'afficher sur une page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 1 000 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification	Affichez un message lorsqu'un utilisateur épingle ou détache un calendrier des changements. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : true • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]
sn_chg_soc.schedule_window_days	Définissez le nombre de jours à prendre en compte avant et après le démarrage/

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Utilisation
	la fin respectifs d'un enregistrement change_request lors de l'affichage d'étendues de fenêtre de proscription et de maintenance sur la page Calendriers des changements. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Règles métier installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Règle métier	Table	Description
Créer une règle de style par défaut	Définition connexe [chg_soc_definition_child]	Définissez une règle de style standard de haut niveau pour les enregistrements connexes.
Champs de début et de fin différents	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que les champs de début et de fin sont différents en abandonnant une opération d'insertion ou d'enregistrement lorsque nécessaire.
Vider les listes de partage lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Vide les listes Partagé avec lorsque l'option Partager avec est définie sur Aucun.
Vider les listes Partager avec pour correspondre aux listes vides	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	S'assure que l'option Partagé avec est mise à jour pour refléter les options de partage sélectionnées, telles que des groupes, des rôles ou des utilisateurs.
Mettre à jour le champ de style	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Met à jour la feuille de style définie dans le champ de style lorsque l'une des conditions suivantes est remplie : • La couleur de l'étiquette change. • Le poids de l'étiquette change. • La couleur de l'événement change. Fournir des paramètres avancés n'est pas défini sur true.

Politiques d'interface utilisateur installées avec Gestion des changements - Change Schedule

Des politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Afficher la couleur de la maintenance	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affiche uniquement le champ de couleur de la maintenance si l'option Afficher la maintenance a été activée.
Passer de De base à Avancé	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Affiche uniquement les options d'étiquette et d'événement si l'option Avancé de la règle de style est définie sur false. Si l'option Avancé est spécifiée, seul le champ de style est présenté.
Masquer les utilisateurs, les groupes et les rôles de partage si l'option Partager est définie sur Tout le monde	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Si l'option de partage avec tout le monde est activée, les autres options de partage sont masquées.
Afficher la couleur de la proscription	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Affichez uniquement le champ de couleur de la proscription si l'option Afficher la proscription a été activée.
Masquer le nom de la table	Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core]	Créateur de conditions requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.
Masquer le nom de la table	Définition de Calendriers des changements [chg_soc_definition]	Créateur de conditions requiert qu'un champ de table figure dans le formulaire, mais il n'est pas nécessaire de le présenter, c'est pourquoi il est masqué.

Includes de script installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des Includes de script sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Include de script	Description
SoC	Classe de base qui fournit des utilitaires et des constantes pour Calendriers des changements.
SoCChangeRequest	Étend SoCChangeRequestSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCChangeRequestSNC	Fournit des utilitaires pour la table change_request.
SoCDefinition	Étend SoCDefinitionSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
SoCDefinitionChild	Étend SoCDefinitionChildSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_child_def.
SoCDefinitionChildStyleRule	Étend SoCDefinitionChildStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionChildStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_def_child_style_rule.
SoCDefinitionStyleRule	Étend SoCDefinitionStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCDefinitionStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour la table chg_soc_definition_style_rule.
SoCLandingModelBuilder	Étend SoCLandingModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCLandingModelBuilderSNC	Crée le modèle de définition de calendriers des changements utilisé par la page de destination Calendriers des changements.
SoCModelBuilder	Étend SoCModelBuilderSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCModelBuilderSNC	Crée le modèle de calendrier des changements utilisé par la page Calendriers des changements.
SoCRefFieldsList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les champs dans la table actuelle qui référence la table parente.
SoCRefTablesList	Processeur de liste de choix de champ. Renvoie les tables référençant le nom de la table fournie.
SoCStyleRule	Étend SoCStyleRuleSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités qui y sont définies.
SoCStyleRuleSNC	Fournit des utilitaires pour les règles de style.

Scripts d'interface utilisateur installés avec Gestion des changements - Change Schedule

Des scripts d'interface utilisateur sont ajoutés avec l'activation de Gestion des changements - Change Schedule.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.change_soc	Module d'angle du calendrier des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.change_soc_filter	Module d'angle pour le filtrage de texte sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.config	Module d'angle pour le panneau de configuration sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.context_menu	Module d'angle pour le menu contextuel sur la page de calendriers des changements

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.data	Module d'angle pour le modèle de données sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.duration	Module d'angle pour un utilitaire de calcul de durée
sn_chg_soc.filter_control	Implémentation du module d'angle du widget de filtre
sn_chg_soc.filter_widget	Module d'angle qui fournit un contrôle de filtre similaire à un créateur de conditions
sn_chg_soc.gantt	Module d'angle qui gère des instances d'objets Gantt et la définition de l'échelle de Gantt
sn_chg_soc.keyboard	Module d'angle pour le panneau du clavier sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing.app	Module d'angle de la page de destination de calendriers des changements, qui comprend toutes les dépendances d'applications d'angle
sn_chg_soc.landing_accessibility	Module d'angle de la prise en charge de l'accessibilité sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_card	Le module d'angle définit une directive pour une carte de définition de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_decoration	Le module d'angle définit une directive qui fournit l'application d'un style
sn_chg_soc.landing_notifications	Module d'angle pour l'affichage des notifications
sn_chg_soc.landing_page_header	Le module d'angle fournit l'en-tête pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_sort	Le module d'angle fournit un utilitaire pour trier les cartes sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_splash_screens	Le module d'angle fournit un écran principal lorsqu'aucune définition de calendrier des changements n'est présente dans un onglet de la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_tabs	Le module d'angle fournit des onglets pour la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.landing_wizard	Le module d'angle définit la création d'une nouvelle définition de calendrier des changements à partir de la page de destination
sn_chg_soc.loading	Le module d'angle définit le moment du chargement de la page de calendriers des changements en écoutant les demandes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts d'interface utilisateur	Description
sn_chg_soc.mousedown	Module d'angle qui entraîne plusieurs exécutions d'un bouton en maintenant enfoncé le bouton de la souris
sn_chg_soc.notification	Module d'angle utilisé pour afficher les messages sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.popover	Module d'angle utilisé pour la prise en charge de l'accessibilité du popover qui s'affiche sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.share	Module d'angle pour le panneau de partage sur la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn.app_itsm.now.iscroll	Module d'angle qui prend en charge le défilement pour charger plus de contenu sur la page de destination de calendriers des changements
sn_chg_soc.snCreateNewInvite	Module d'angle du composant de panneau de partage qui ajoute des éléments au champ Partagé avec à la page de calendriers des changements
sn_chg_soc.sn_soc_now.scheduleService	Module d'angle pour la page de destination de calendriers des changements qui est utilisé pour récupérer les définitions de calendriers des changements à partir du serveur
sn_chg_soc.style	Module d'angle pour le panneau de style sur la page de calendriers des changements

Activer Gestion des changements - Évaluation des risques

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques (com.snc.change_management.risk_assessment) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des changements - Évaluation des risques active les modules d'extension connexes suivants s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Évaluation des risques

Module d'extension	Description
Assessment Components [com.snc.assessment]	Fournit les composants principaux requis pour les enquêtes héritées.
Best Practice - Calculateur de risques de changement	Fournit des calculs simples de risque et d'impact pour Gestion des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Évaluation des risques (suite)

Module d'extension	Description
[com.snc.bestpractice.change_risk]	
Concepteur d'évaluation [com.glide.assessment_designer]	Fournit une interface pour créer et modifier le formulaire d'évaluation des risques de changement, requis pour recueillir les informations utilisateur sur le risque de la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Que faire ensuite

Vous pouvez définir les conditions d'évaluation des risques pour les demandes de changement.

Information associée

- Conditions et calcul du risque
- Propriétés du Gestion des changements
- Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Catalogue de changement standard, active le module d'extension connexe suivant s'il n'est pas déjà activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension pour Catalogue de changement standard,

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Core [com.snc.change_management]	L'application Gestion des changements est utilisée pour créer et gérer les demandes de changement. Une fois activée, elle met à jour les valeurs du champ **Type** dans la demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

- Catalogue de changement standard
- Propriétés du Gestion des changements
- Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,.

Tables installées avec Gestion des changements - Catalogue de changement standard,

Gestion des changements - Catalogue de changement standard, ajoute ou modifie les tables suivantes.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute la version du modèle de changement standard à la table.
Version du créateur de changement standard [std_change_producer_version]	Contient le créateur d'enregistrement et la proposition de changement standard avec la version actuelle du modèle. Il comprend également le nombre et le pourcentage de demandes de changement approuvées et rejetées créées à partir de la proposition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Propriétés de changement standard [std_change_properties]	Liste des propriétés du catalogue de changement standard.
Proposition de changement standard [std_change_proposal]	Liste des propositions de changement standard.
Créateur d'enregistrement de changement standard [std_change_record_producer]	Liste des créateurs d'enregistrement de changement standard.
Modèle de changement standard [std_change_template]	Liste des modèles de changement standard.

Activer Gestion des changements - Score de réussite de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score) active ces modules d'extension associés s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Gestion des changements - Score de réussite de changement

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Fondation Score de réussite de changement [com.snc.change_management.change_success_score.foundation]	Ajoute l'icône du score de réussite de changement au formulaire de changement, charge les enregistrements de notation par défaut et installe les configurations de base nécessaires pour utiliser la fonctionnalité du score de réussite de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Score de réussite de changement

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement (com.snc.change_management.change_success_score), y compris les tables et les travaux planifiés.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Mesures du score de réussite de changement (quotidien)	Collecte les mesures individuelles pour les changements effectués et les incidents signalés le jour précédent. Cette tâche s'exécute quotidiennement à 2h00 (UTC). Lorsque cette tâche est terminée, l'action des scripts de score de réussite de changement quotidien est exécutée. Cette action déclenche le calcul des indicateurs de formule d'ajustement et enregistre le nouveau score dans la table de mesures.
Score de réussite de changement pour aujourd'hui	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule les moyennes quotidiennes des 30 derniers jours.
Mesures du score de réussite de changement (données historiques)	Regroupe quotidiennement les mesures individuelles pour les 30 derniers jours. Ce résultat remplace ce qui est déjà enregistré dans PA et qui ne remonte pas à plus de 30 jours. Lorsque cette tâche est terminée, l'action des scripts de scores de réussite des changements historiques est exécutée. La fonctionnalité de cette action des scripts est similaire à celle du score de réussite de changement quotidien. En outre, la création d'un nouvel enregistrement de mesure historique pour chacun des 30 derniers jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Score de réussite de changement (données historiques)	Lit les scores à partir de la table de mesures et calcule la moyenne quotidienne des 30 derniers jours.

Remarque :

Les calculs historiques vous aident à décider si vous voulez modifier ultérieurement la formule globale ou les multiplicateurs pour les mesures individuelles. Vous pouvez exécuter des mesures de score de réussite de changement (données historiques) pour recalculer les mesures et le score au cours des 30 derniers jours de création d'un nouvel enregistrement d'historique.

Tables installées

Table	Description
Évaluation du score de réussite de changement [chg_success_score_rating]	Définit l'enregistrement qui associe un choix d'évaluation et une couleur avec une plage de scores de réussite de changement, par exemple, de 0 à 499.

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension pour Gestion des changements - Mass Update CI

Module d'extension	Description
Gestion des changements - State Model [com.snc.change_management.state_model]	State Model est utilisé pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.
Best Practice - Bulk CI Changes [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Best Practice - Bulk CI Changes vous permet d'enregistrer une seule proposition de changement liée à tous les CI affectés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

> **Remarque :** Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Mass Update CI

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Mass Update CI.

Table modifiée avec Gestion des changements - Mass Update CI

Gestion des changements - Mass Update CI met à jour la table suivante.

Table	Description
Demande de changement [change_request]	Ajoute le champ **Mettre à jour en masse la classe CI** (is_bulk) à la table pour l'utiliser lorsque le changement effectue une mise à jour en masse d'éléments de configuration.

Activer Gestion des changements - Approval policy

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Approval policy (com.sn_chg_pol_appr) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Composants installés avec Gestion des changements - Approval policy

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Approval policy, qui inclut des tables.

Tables installées

Table	Description
Politique d'approbation du changement [chg_policy_approval]	Étend la table de politique de changement.

Activer Gestion des changements - Console CAB

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Console CAB (com.snc.change_management.cab) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension pour CAB Workbench

Module d'extension	Description
Portail de services [com.glide.service-portal]	Portail de services offre une expérience utilisateur alternative à l'interface utilisateur de la plateforme standard. Il est facile à configurer, personnaliser et étendre, comme pour d'autres produits de consommation avec lesquels les utilisateurs sont familiarisés.
[com.snc.app_common.service_portal]	Composants d'application communs pour Portail de services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Console CAB

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Console CAB.

Tables installées avec Gestion des changements - Console CAB

Gestion des changements - Console CAB ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Point à l'ordre du jour de la réunion [mtg_agenda_item]	Table parente de la table Point à l'ordre du jour CAB.
Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]	Contient la liste des points à l'ordre du jour CAB.
Participant CAB [cab_attendee]	Contient la liste des participants CAB.
Définition de réunion [mtg_definition]	Table parente de la table Définitions de CAB.
Définition de CAB [cab_definition]	Contient la liste des définitions de CAB.
Réunion [mtg_meeting]	Table parente de la table Réunion CAB.
Réunion CAB [cab_meeting]	Contient la liste des réunions CAB sans information de fin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
État d'exécution de la réunion [mtg_runtime_state]	Table parente de la table État d'exécution CAB
État d'exécution CAB [cab_runtime_state]	Contient la liste des états d'exécution de réunion CAB.

Activer Gestion des changements - ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gestion des changements - ATF Tests (com.snc.change_management.atf) charge les tests ATF lorsque le module d'extension Gestion des changements - State Model est activé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Activer Gestion des changements - Core

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Core (com.snc.change_management) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce module d'extension met à jour le champ Type sur la demande de changement pour obtenir les valeurs Normal, Standard ou Urgent.

La valeur Type des demandes de changement existantes est mise à jour comme suit :

Type de changement

Avant l'installation du module d'extension	Après l'installation du module d'extension
Routine	Standard
Complet	Normal
Urgence	Urgence

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Que faire ensuite

Vous pouvez activer un ou plusieurs des modules d'extension suivants :

- State model (com.snc.change_management.state_model)
- Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision)
- Best Practice - Calculateur de risques de changement (com.snc.bestpractice.change_risk)
- Évaluation des risques de changement (com.snc.change_management.risk_assessment)
- Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog)
- Best Practice - Bulk CI Changes (com.snc.bestpractice.bulkchange)
- Mass update CI (com.snc.change_management.mass_update_ci)
- Console CAB (com.snc.change_management.cab)

Vous pouvez maintenant configurer Gestion des changements.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Gestion des changements - Core

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des changements - Core.

Tables installées avec Gestion des changements - Core

Gestion des changements - Core modifie la table suivante.

Table	Description
CI de tâche [task_ci]	Ajoute le champ **Changement proposé manuel** (manual_proposed_change) si le changement proposé a été apporté manuellement, non via la fonction de mise à jour en masse de CI.

Demander Gestion des changements - Évaluation des risques

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements permettant de prédire le risque de changement à l'aide de Intelligence prédictive, demandez le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

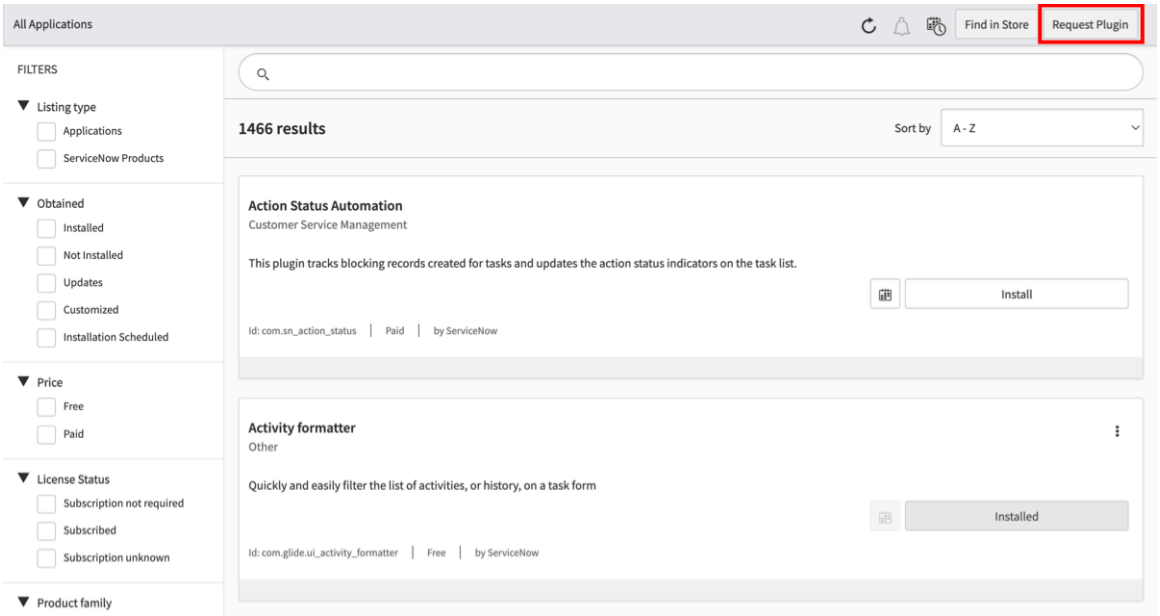
Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

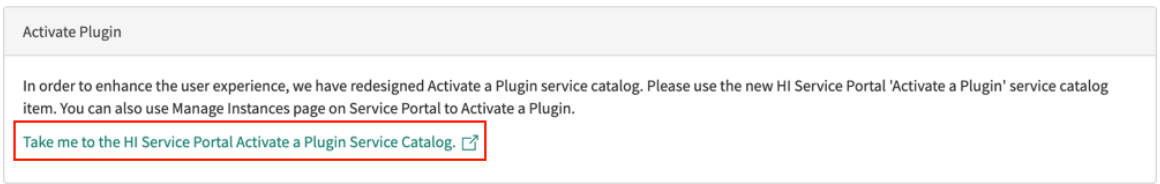
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

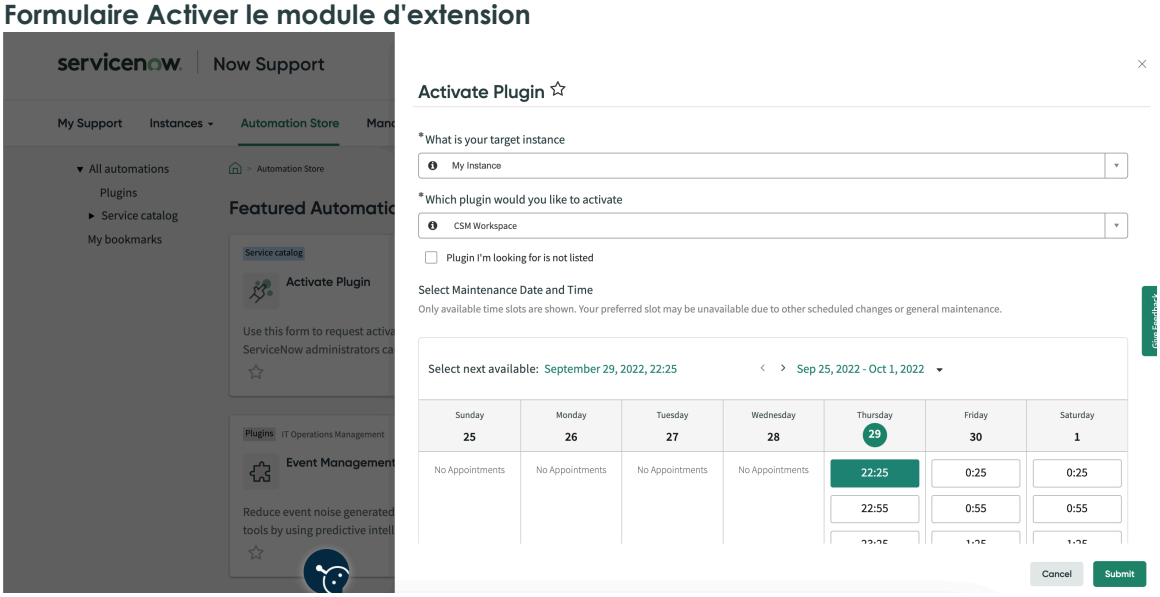
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Renseignement sur les risques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques, qui inclut des tables.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Solution de catégorisation des risques [chg_ml_prop_risk_solution_cat]	Catégorisation des définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de catégorisation.
Solution de similarité des risques [chg_ml_prop_risk_solution_sim]	Définitions de solutions de similarité configurées pour la fonctionnalité de renseignements sur les risques. Utilisée lorsque la fonctionnalité est configurée pour utiliser une définition de solution de type de similarité.
Propriétés des renseignements sur les risques [chg_ml_prop_risk]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de renseignements sur les risques.

Demander Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Pour activer l'aptitude de Gestion des changements qui utilise Intelligence prédictive pour identifier les grappes de changements et proposer des modèles de changement standard, demandez le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) via le système de service clientèle de Now Support.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

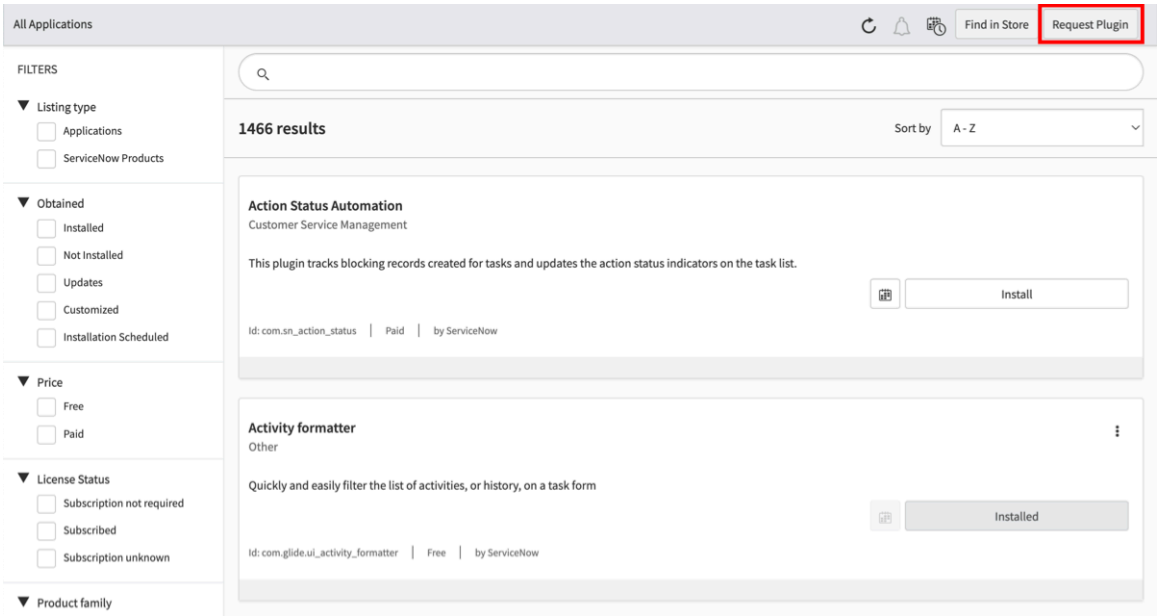
Module d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

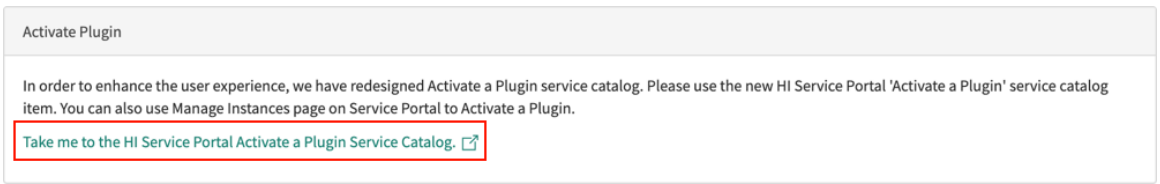
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

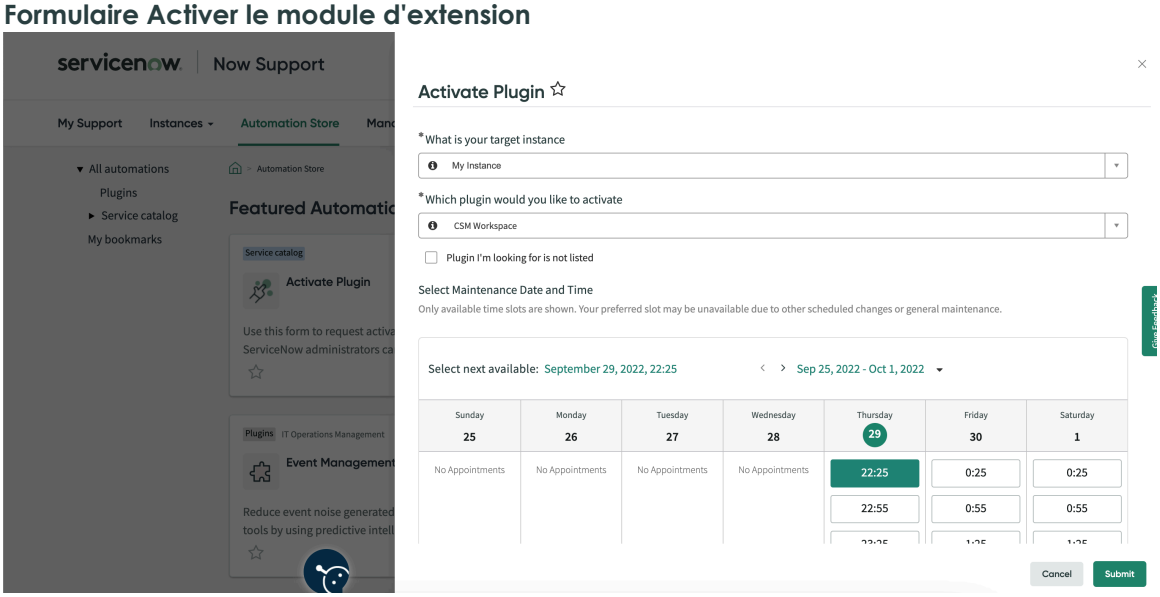
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence, qui inclut des tables.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Propriétés de la proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp]	Propriétés utilisées pour configurer la fonctionnalité de proposition de modèle de changement standard.
Candidat de modèle de changement standard [std_change_template_candidate]	Candidats de modèle de changement standard identifiés par la fonctionnalité Intelligence prédictive.
Solution de proposition de modèle de changement standard [chg_ml_prop_sctp_solution]	Définitions de solutions configurées pour la fonctionnalité de la solution de proposition de modèle de changement standard.

Demander Gestion des changements - Case Intelligence

Pour activer la fonctionnalité Gestion des changements qui permet à Intelligence prédictive d'identifier des tickets similaires possiblement provoqués par le changement, demandez le module d'extension Gestion des changements - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) via le système de Now SupportService clientèle.

Avant de commencer

Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des changements - Case Intelligence (com.snc.change_management.ml.ccbc) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

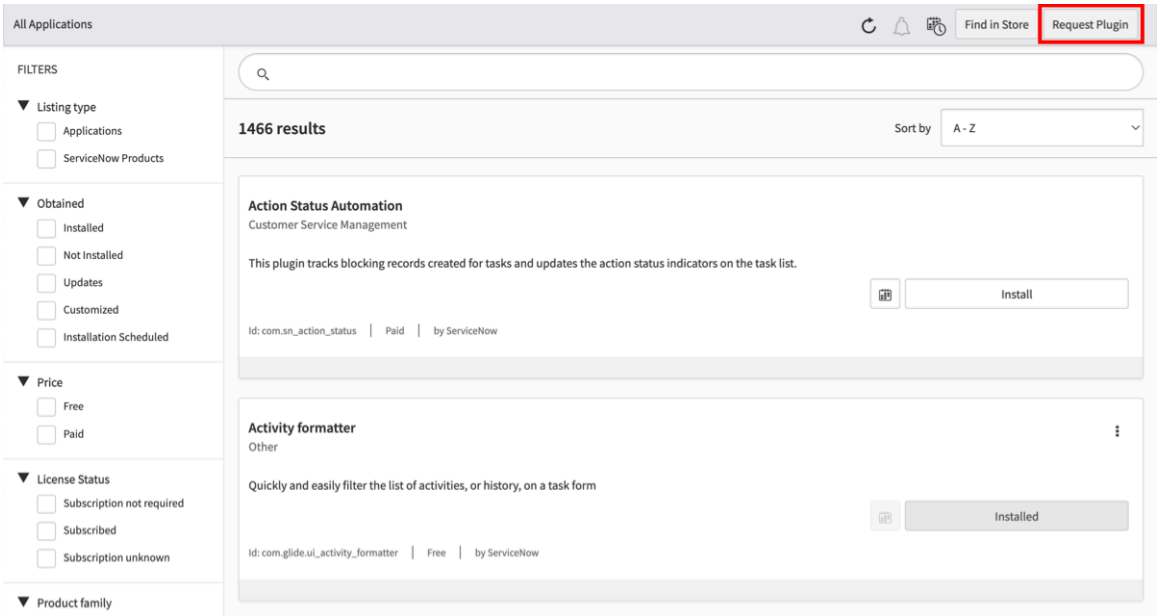
Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Case Intelligence

Module d'extension	Description
Gestion des changements - Intelligence prédictive Core [com.snc.change_management.ml]	Vous permet d'utiliser Intelligence prédictive dans Gestion des changements .

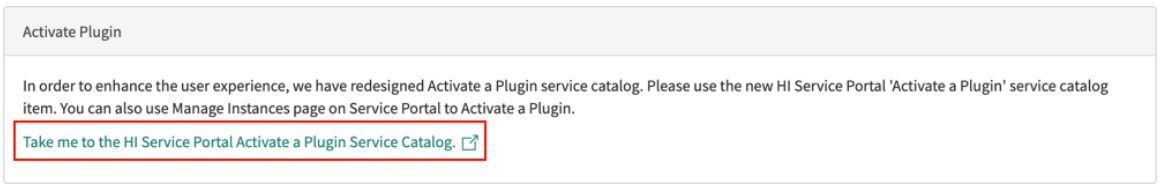
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

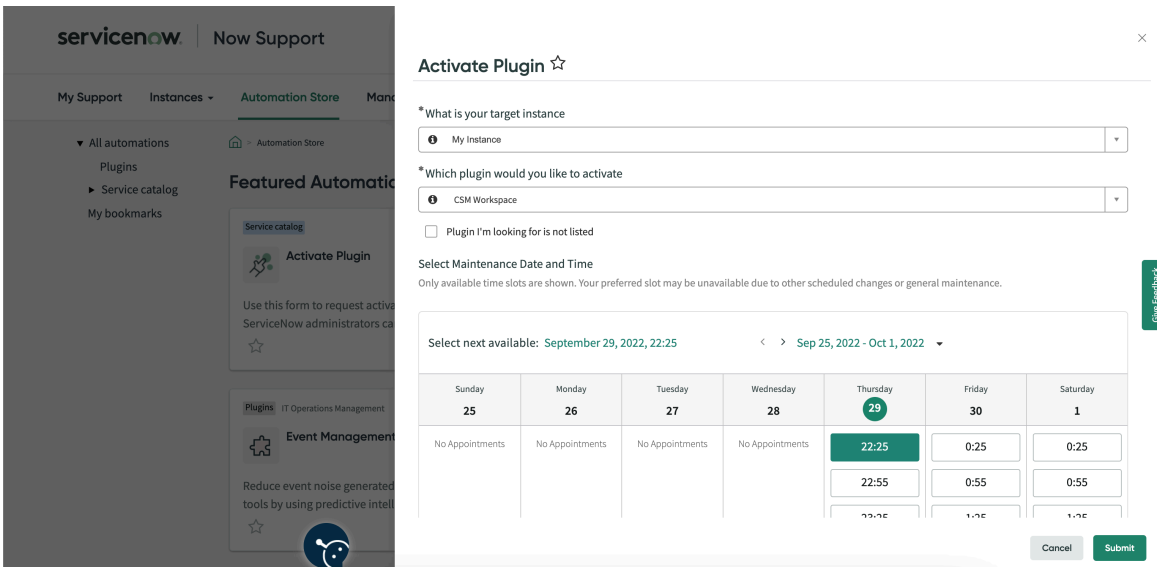
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Pour activer les fonctionnalités intelligentes prédictives de Gestion des changements, le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (com.snc.change_management.ml) est requis et est automatiquement installé avec d'autres modules d'extension d'intelligence prédictive Gestion des changements qui sont demandés via le système de service clientèle de Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

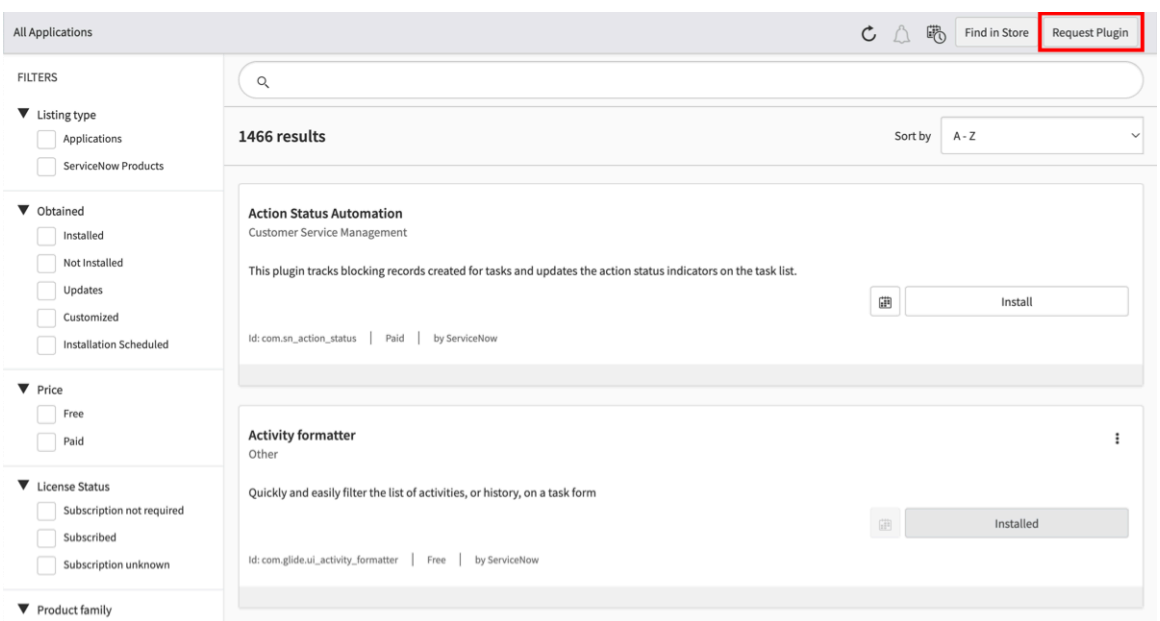
Avant de commencer
Rôle requis : maint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core (com.snc.change_management.ml) active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

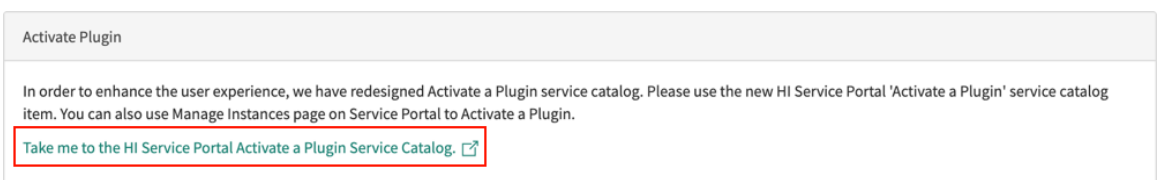
Modules d'extension pour le module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Module d'extension	Description
Intelligence prédictive [com.glide.platform_ml]	En utilisant Intelligence prédictive, vous créez, formez et testez des solutions vous permettant de comprendre rapidement les fonctionnalités de base sur la façon dont fonctionne une solution d'apprentissage machine.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

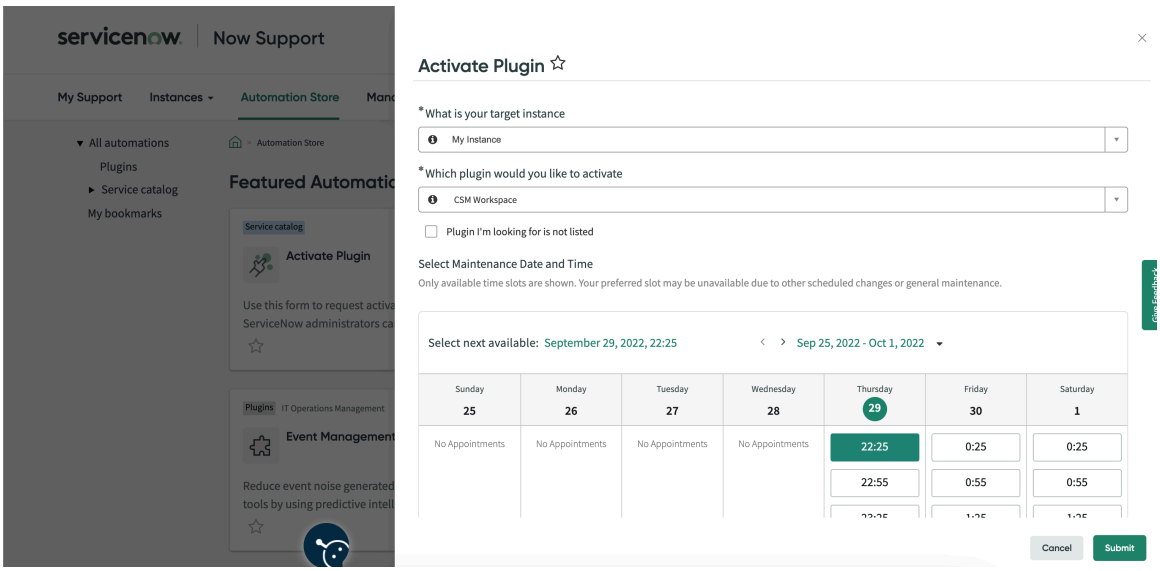
Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des changements - Intelligence prédictive Core

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des changements - Intelligence prédictive Core, qui inclut des tables. Ces tables peuvent être utilisées uniquement après l'activation des autres modules d'extension de Intelligence prédictive de Gestion des changements.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Tables installées

Table	Description
Propriétés Change Intelligence prédictive [chg_ml_prop]	Table de base pour les propriétés de Gestion des changements.
Solution Change Intelligence prédictive [chg_ml_prop_solution]	Table de base pour les solutions intelligentes de Gestion des changements.
Changer les amplificateurs de similarité	Fournit des fonctionnalités d'amplification pour les solutions basées sur la similarité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[chg_ml_similarity_boosters]	

Activer Gestion des changements - Flux de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.chnage_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Activer Gestion des changements - Tableau de bord de vélocité de changement

Vous pouvez activer les modules d'extension Analyse des performances - Content Pack - Gestion des changements (com.snc.pa.change) et Optimisation de processus (com.sn_process_optimization) si vous disposez du rôle admin. Ces modules d'extension incluent des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Activer Gestion des changements - Modèles de changement

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Model Foundation Data (com.snc.change_management.change_model.foundation) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Activer Gestion des changements Probabilité de réussite

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) si vous disposez du rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez le module d'extension Gestion des changements - Probabilité de réussite (com.snc.change_management.success_probability) pour calculer la probabilité de réussite d'une demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Activer Gestion des changements - Data Archiving

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des changements - Data Archiving (com.glide.auxdb) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des changements - Data Archiving (com.glide.auxdb) permet de déplacer un sous-ensemble de données de tables volumineuses vers l'archive de données.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catalogue de changement standard

Les changements standard sont préapprouvés, à faible risque et avec un historique de réussite. Le catalogue de changement standard contient des changements qui ont été approuvés par l'application Gestion des changements en tant que changements standard.

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent consulter la liste des changements standard disponibles et envoyer des demandes de changement.

Cette vidéo présente le fonctionnement du catalogue de changement standard et comment il permet aux gestionnaires de changement de gérer efficacement les demandes de changement. Catalogue de changement standard

Une propriété contrôle si la sélection d'une demande de changement standard du catalogue insère l'enregistrement de demande de changement dans la base de données. Un administrateur peut sélectionner la case à cocher **Deux étapes** dans les Propriétés de changement standard. Cette propriété requiert que le demandeur clique sur **Envoyer** pour insérer l'enregistrement de demande de changement.

Les changements standard sont regroupés de façon logique en catégories spécifiques. L'application Gestion des changements utilise un processus de proposition pour contrôler quels changements deviennent disponibles dans le catalogue de changement standard.

Le catalogue de changement standard vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Demander, examiner et approuver des modèles de changements standard.
- Demander des changements standard préapprouvés.
- Déterminer l'accès aux modèles de changements standard au niveau des utilisateurs.

Vous pouvez proposer, modifier et retirer des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Changements standard préapprouvés

L'envoi d'une demande de changement à partir d'un modèle de changement standard garantit que les informations pré-approuvées sont automatiquement remplies dans les champs nécessaires. Les changements standard sont envoyés plus rapidement et l'exécution peut être accélérée.

Remarque : vous ne pouvez pas mettre à jour en masse un ensemble d'éléments de configuration (CI) dans les changements standard. Cependant, vous pouvez proposer des changements spécifiques.

Déterminer l'accès aux modèles de changement standard au niveau utilisateur

Les modèles de changement standard sont regroupés en catégories logiques spécifiques. Ces catégories sont affichées en fonction de critères d'utilisateur tels que le rôle de l'utilisateur, l'emplacement géographique et le département.

Configurer les propriétés du catalogue de changement standard

Configurez le catalogue de changement standard via les propriétés de changement standard.

Avant de commencer
Le module d'extension Gestion des changements - Catalogue de changement standard, (com.snc.change_management.standard_change_catalog) doit être activé.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement standard**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés de changement standard

Champ	Description
Catalogue	Sélectionnez le catalogue de services auquel ajouter le modèle de changement standard généré.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie de catalogue de services à laquelle ajouter le modèle de changement standard généré. Vous pouvez également choisir la catégorie ou une catégorie enfant du catalogue sélectionné. **Remarque :** cette valeur n'est pas définie automatiquement dans le formulaire de changement, mais elle doit être spécifiée avant d'être approuvée.
Deux étapes	Cochez la case pour convertir la demande d'un changement standard en processus en deux étapes. Le processus redirige le demandeur d'un modèle de changement standard vers une demande de changement qui peut être révisée avant son envoi. Cette option est activée par défaut dans les instances mises en service dans Jakarta. Les clients qui effectuent une mise à niveau à partir de versions antérieures doivent activer la propriété **Deux étapes**.
Valeurs de demande de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires qui requièrent des valeurs lorsque vous proposez un nouveau modèle de changement standard ou une modification à apporter à un modèle de changement standard. Cette configuration garantit que, lorsqu'une demande de changement standard est créée à partir d'un modèle de changement standard, un ou plusieurs champs du formulaire Demande de changement contiennent des valeurs prédéfinies.
Valeurs de demandes de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut des champs communs dans le formulaire Demande de changement.
Valeurs de demandes de changement restreintes	Spécifiez la liste des champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans leur proposition. **Remarque :** vérifiez que les colonnes internes, telles que **Mises à jour**, **Mis à jour**, **Mis à jour par**, **Domaine**, **Créé**, **Créé par** sont restreintes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur dans la demande de changement standard créée. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de changement standard ne sont pas modifiées lors de l'envoi de la demande de changement standard.
Champs à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans le créateur d'enregistrement **Proposer un nouveau modèle de changement standard** à partir d'une demande de changement non standard. **Remarque :** si des champs non spécifiés dans cette liste ont des valeurs par défaut spécifiées, elles seront copiées dans le créateur d'enregistrement.
Propriétés des tâches de changement	
Champs de tâches de changement obligatoires	Spécifiez une liste de champs obligatoires. Entrez les valeurs de ces champs lors de la proposition d'un nouveau modèle de tâche de changement ou de la modification d'un modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâches de changement par défaut	Spécifiez les valeurs par défaut de champs dans le formulaire de tâche de changement lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement restreints	Spécifiez la liste des champs de demande de changement pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à fournir de valeur lors de la création d'un modèle de tâche de changement.
Champs de tâche de changement en lecture seule	Spécifiez les champs pour lesquels les utilisateurs finaux ne sont pas autorisés à modifier la valeur dans la tâche de changement. **Remarque :** cette configuration garantit que les valeurs approuvées des champs spécifiés dans le modèle de tâche de changement ne sont pas modifiées lors de la création de la tâche de changement.
Champs de tâche de changement à copier	Spécifiez les champs dont les valeurs sont copiées dans un ou plusieurs modèles de tâches de changement lors de la proposition d'un nouveau modèle de changement standard à partir d'une demande de changement existante.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez créer un catalogue de changement standard. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie les enregistrements d'approbation aux membres du groupe Gestion des changements, qui doivent vérifier les enregistrements et les modifier, le cas échéant.

Créer un modèle de tâche de changement standard

Vous pouvez créer un modèle de tâche de changement à ajouter à une proposition de changement standard. Si la proposition de changement standard est approuvée, les tâches de changement connexes sont créées lorsque la demande de changement standard est créée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Propositions ouvertes**.

   Remarque : vous pouvez ajouter des tâches de changement standard à une proposition de changement standard uniquement lorsque la proposition est dans l'état **Nouveau**. Lorsque vous envoyez une tâche de changement standard pour approbation, vous ne pouvez pas ajouter de tâches supplémentaires.

2. Cliquez sur l'onglet **Modèles de tâches de changement**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de tâche de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche de changement.
Proposition de changement standard	Nom de la proposition de changement standard pour laquelle vous souhaitez créer le modèle de tâche de changement.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de changement sont créées dans la demande de changement. Le champ **Ordre** détermine l'ordre dans lequel vous ajoutez les tâches de changement à la demande de changement lorsque vous la sélectionnez dans le catalogue de changement standard.
Description courte	Brève description du modèle de tâche de changement.
Valeurs de tâche de changement	Valeurs de champ qui sont remplies dans la tâche de changement créée dans le cadre du changement standard.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque : les modèles de catalogue de changement standard ne sont pas pris en charge dans Portail de services.

Proposer un modèle de changement standard

Proposez un nouveau modèle de changement standard lorsque vous identifiez un besoin lors de la création d'une demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que technicien informatique, vous pouvez proposer un nouveau modèle de changement pour une demande de changement que vous créez fréquemment. Ce nouveau modèle est ensuite envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements, qui passe la demande en revue et approuve le modèle dans le cadre du processus d'approbation.

Procédure
1. Pour proposer un modèle de changement standard, accédez à **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard** > **Gestion de modèles** > **Proposer un nouveau modèle de changement standard** et remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de proposition de changement standard

Champ	Description
Description courte	Brève description du modèle de proposition de changement standard.
Catégorie	Catégorie sous laquelle le modèle est publié. Par exemple, Changements de serveur standard.
Exemple de demandes de changement	Exemples de demande de changement disponibles pour le changement que vous proposez. L'équipe Gestion des changements passe en revue les demandes dans le cadre du processus d'approbation.
Valeurs de demandes de changement	Texte qui apparaît par défaut dans le modèle de proposition de changement standard.

2. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La proposition est créée avec le statut **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   La proposition est créée avec le statut **En cours**.
4. Facultatif : Créez un modèle de changement standard à partir d'un changement existant en procédant comme suit.
   a. Accédez à **Changement** > **Ouvrir** et cliquez sur le changement dont vous souhaitez utiliser les informations dans le modèle de changement standard.
   b. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Proposer un modèle de changement standard**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Toutes les tâches de changement incluses avec le changement sont également copiées dans la nouvelle proposition de changement standard. Les champs copiés à partir du changement et des tâches de changement sont définis dans les Propriétés de changement standard.
- Par défaut, les enregistrements d'approbation sont créés pour les membres du groupe Gestion des changements.

En tant que gestionnaire des changements, vous pouvez également créer et envoyer une proposition de changement standard qui peut servir de modèle pour rédiger une demande de changement standard qui se produit fréquemment et présente un faible risque. Par défaut, le workflow de base de la proposition de changement standard envoie des enregistrements d'approbation aux membres du groupe Gestion des changements, qui vérifient les enregistrements et les modifient, le cas échéant. Accédez à **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un nouvel enregistrement de modèle est créé à des fins d'utilisation.

Joindre des fichiers à un modèle de changement standard

Joignez des fichiers, tels que des documents, des feuilles de calcul et des images, à une proposition de changement standard. Les modèles de changement standard copient tout fichier joint au modèle dans une demande de changement créée par le modèle.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Mes propositions**.
2. Ouvrez la proposition à laquelle vous souhaitez ajouter la pièce jointe.
3. Cliquez sur l'icône  pour rechercher et sélectionner le fichier.

   Le fichier joint apparaît en haut de la proposition.

   Remarque : vous pouvez ajouter plusieurs fichiers comme pièce jointe.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** et demandez l'approbation de la proposition.

Résultats
Les pièces jointes associées à une proposition de changement standard sont copiées dans le modèle de changement standard créé lors de l'approbation de la proposition. Lorsque ce modèle est utilisé pour créer un changement standard, les pièces jointes qui lui sont associées sont également copiées dans ces demandes de changement standard.

Modifier ou mettre hors service un modèle de changement standard

Vous pouvez modifier et mettre hors service des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, change_manager, sn_change_write ou itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Tous les modèles**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier ou mettre hors service et effectuez l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Modifier un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Modifier le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez vos modifications dans le formulaire **Modifier un modèle de changement standard**.
Mettre hors service un modèle de changement standard	**a.** Cliquez sur **Mettre hors service le modèle** sous **Liens connexes**. **b.** Entrez votre justification commerciale pour mettre hors service le modèle spécifique dans le formulaire **Mettre hors service un modèle de changement standard**.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur **Enregistrer**. Les modifications sont enregistrées, mais ne sont pas envoyées pour approbation.
   - Cliquez sur **Demander l'approbation**. Le modèle est envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements.

Calendriers des changements

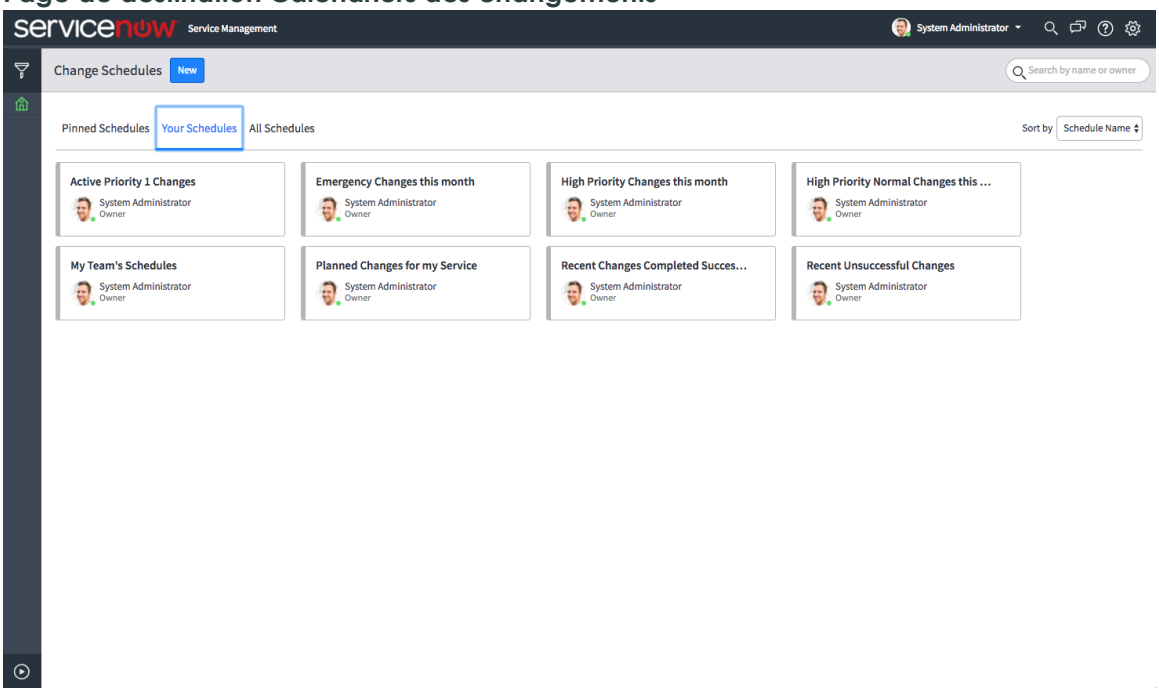
La page de destination Calendriers des changements fournit une vue des calendriers classés comme **Calendriers épinglées**, **Vos calendriers** et **Tous les calendriers**. Le groupement de calendriers vous permet d'accéder facilement à vos calendriers les plus requis et de gagner du temps en évitant de rechercher dans tous les calendriers du système.

Pour accéder aux calendriers des changements, accédez à **Changement** > **Calendrier** > **Calendriers des changements**.

Remarque : pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Calendriers des changements (com.snc.change_management.soc).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Calendriers des changements



Vous pouvez trouver des calendriers classés en trois catégories comme suit :

- **Calendriers épinglés** : inclut tous les calendriers des changements que vous avez précédemment épinglés pour y accéder rapidement.
- **Vos calendriers** : comprend tous les calendriers des changements que vous possédez ou qu'un groupe dont vous êtes membre possède.
- **Tous les calendriers** : comprend tous les calendriers des changements auxquels vous avez accès.

Pour épingler un calendrier, passez la souris sur sa tuile et cliquez sur l'icône Épingler ( ). Le calendrier apparaît sous **Calendriers épinglés**. Pour détacher une tuile, cliquez à nouveau sur l'icône Épingler.

Remarque : la propriété **Afficher un message d'information lorsqu'un calendrier des changements est épinglé** dans les propriétés de changement contrôle l'affichage d'un message d'information confirmant l'épinglage ou le détachement du calendrier.

Cliquez sur un onglet pour afficher un calendrier des changements. Pour plus d'informations, consultez la section Afficher les calendriers des changements.

Afficher les calendriers des changements

Le module Calendriers des changements fournit une vue Gantt ou chronologique des demandes de changement en fonction des critères définis dans une définition de calendrier des changements.

Le calendrier des changements fournit des détails sur les demandes de changement incluses en fonction de la définition de calendrier des changements. Les demandes de changement peuvent inclure le minutage et la durée du changement, les tâches connexes, les périodes de proscription et les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine ou un mois donné.

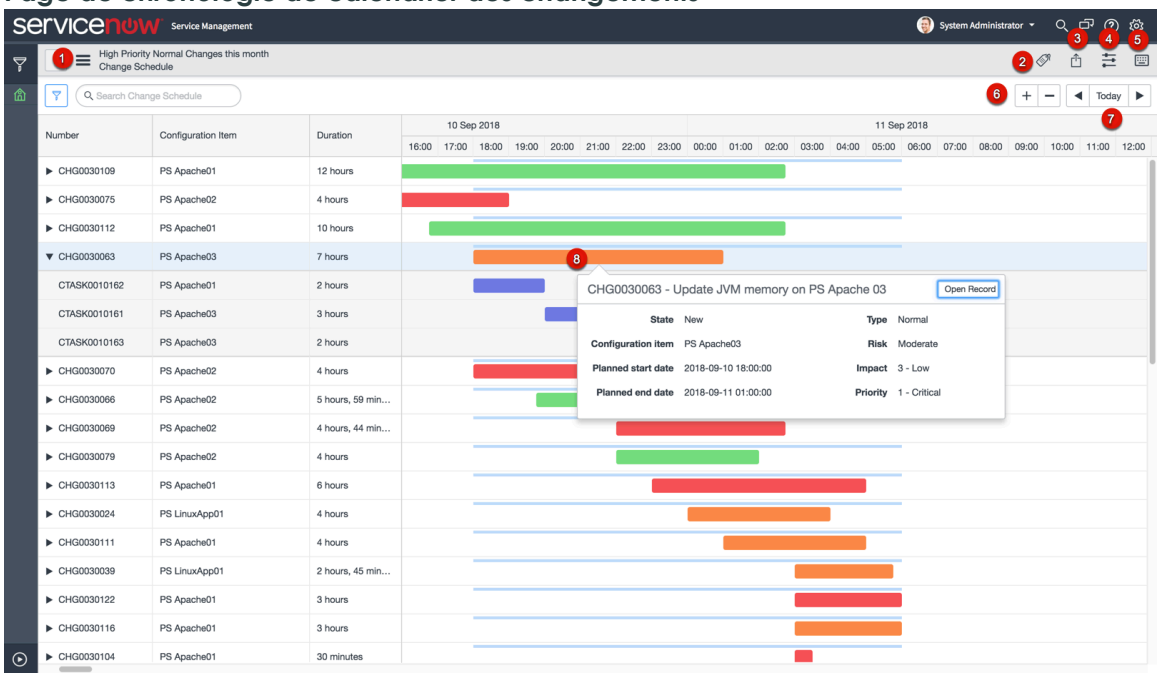
Pour afficher la page Calendriers des changements, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Calendriers des changements (com.snc.change_management.soc).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les demandes de changement sont représentées par un parcours. La durée du parcours est définie par les champs de dates de début et de fin définis dans la définition de calendrier des changements. La page Calendriers des changements permet de définir les conditions à l'aide du Créateur de conditions. Le Créateur de conditions détermine les demandes de changement à afficher et trier dans un calendrier des changements.

Remarque : pour afficher les fenêtres de proscription et de maintenance du changement de la vue Calendrier, vous devez configurer le champ **CI affecté**.

Page de chronologie de calendrier des changements



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Menu contextuel	Option permettant les actions suivantes : • Créer un nouveau calendrier : vous pouvez créer un calendrier à partir d'un assistant simplifié. • Modifier un calendrier : permet de modifier les calendriers des changements que vous possédez ; les modifications apportées sont enregistrées dans l'enregistrement connexe de la définition de calendrier des changements. • Copier un calendrier : si vous êtes le propriétaire du calendrier des changements que vous souhaitez copier, la copie sera créée. Si vous souhaitez copier un calendrier des changements appartenant à un autre utilisateur, vous devenez le propriétaire de la copie et pouvez la modifier. • Afficher la définition de calendrier : vous pouvez afficher la définition de calendrier des changements et les champs connexes qui y sont associés. • Supprimer : permet aux utilisateurs de supprimer un calendrier des changements dont ils sont propriétaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
		Remarque : • Un utilisateur qui possède uniquement le rôle ITIL et qui n'est pas propriétaire d'un calendrier des changements peut seulement créer un calendrier, copier un calendrier ou afficher une définition de calendrier existante. • Vous devenez le propriétaire des calendriers que vous créez. Le nouveau calendrier que vous créez apparaît dans la page Calendriers des changements sous forme de tuile sous l'onglet **Vos calendriers**.
2	Styles de parcours	Couleur de parcours définie en fonction des conditions que vous spécifiez. Vous pouvez ajouter de nouveaux styles de parcours en cliquant sur **Ajouter des styles de parcours**. Vous pouvez également modifier une règle de style existante, appliquer des filtres à une règle de style ou supprimer une règle de style. **Remarque :** par défaut, les styles de parcours sont basés sur la valeur de risque d'un changement. • Risque élevé : style de parcours rouge • Risque modéré : style de parcours orange • Risque faible : style de parcours vert
3	Partager	Calendriers à partager avec d'autres utilisateurs par nom d'utilisateur, groupe ou rôle. Le volet de partage contient également une case à cocher permettant le partage d'un calendrier des changements avec tout le monde. Si des calendriers des changements ne sont partagés avec personne, seuls le propriétaire, le groupe propriétaire et l'administrateur peuvent les afficher. Si un calendrier des changements est partagé avec d'autres utilisateurs, une option est disponible pour envoyer une notification par e-mail pour les informer de leur accès.
4	Configuration	Les composants du calendrier des changements, incluant l'élément de configuration, la durée ou toutes les tâches connexes peuvent être masqués ou affichés.
5	Raccourcis clavier	Liste des raccourcis clavier disponibles pour vous aider à naviguer rapidement et fournir l'accessibilité aux utilisateurs. La liste des raccourcis de navigation s'affiche lorsque vous cliquez.
6	Zoom	Niveaux de zoom pour contrôler la résolution du zoom dans les calendriers des changements. La plage peut varier entre une vue d'heures à une vue d'années des calendriers des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
7	Touches de direction	Option permettant d'avancer ou de reculer dans le temps dans le calendrier des changements, en fonction du niveau de zoom actuel. Cliquez sur **Aujourd'hui** pour revenir au jour et à l'heure actuels en un seul clic.
8	Enregistrement d'un changement	Résumé de l'enregistrement d'un changement lorsque vous cliquez sur un parcours. Utilisez **Ouvrir l'enregistrement** dans l'en-tête du résumé pour ouvrir la demande de changement dans la vue du formulaire. Dans le formulaire, vous pouvez afficher l'enregistrement complet de la demande de changement. **Remarque :** vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent dans cette fenêtre. Dans le formulaire Définition du calendrier des changements, sous l'onglet **Résumé de l'enregistrement**, spécifiez les champs requis dans les **champs de colonnes de gauche** et les **champs de colonnes de droite**.

Remarque : les calendriers des changements sont chargés par lots de 20 sur la page de chronologie côté client. Vous pouvez charger 1 000 enregistrements au maximum. Ces nombres peuvent être modifiés par l'administrateur système. Pour plus d'informations, consultez les propriétés à la section Composants installés avec Gestion des changements - Change Schedule.

Créer un calendrier des changements à partir de la page Calendriers des changements

Vous pouvez créer un calendrier des changements pour afficher tous les changements planifiés, les tâches de changement, les périodes de proscription, les fenêtres de maintenance pour une date, une semaine, un mois ou une année spécifique.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Remarque :

- Un utilisateur disposant d'un rôle ITIL peut créer une définition de calendrier des changements et l'afficher.
- Un administrateur ou administrateur de calendriers des changements peut lire ou modifier toutes les définitions de calendrier des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendriers** > **Calendriers des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de début comme exemple de date de début planifiée.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui indique la date de fin comme exemple de date de fin planifiée.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier des changements s'affiche dans la vue de chronologie.

Créer un calendrier des changements à partir de la définition de calendrier des changements

Vous pouvez définir un calendrier des changements à partir d'un enregistrement de définition de calendrier des changements. Les définitions de calendrier des changements permettent de définir le contenu qui s'affiche dans le popover du résumé des changements, les utilisateurs, les groupes ou les rôles avec lesquels un calendrier doit être partagé et les couleurs de style de parcours connexes.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un nouveau calendrier des changements, spécifiez les champs de date de début et de fin que vous souhaitez afficher dans l'interface utilisateur, ainsi que les conditions permettant de déterminer les demandes de changement à afficher.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendrier des changements** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de calendrier des changements

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier des changements.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Changements	
Champ de date de début	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de début du parcours.
Champ de date de fin	Champ du formulaire de demande de changement qui détermine la date de fin du parcours.
Condition	Les conditions qui déterminent les demandes de changement s'affichent dans l'interface de Calendriers des changements et l'ordre de tri de ces demandes de changement.
Résumé de l'enregistrement	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent à droite de la fenêtre lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Proscription et maintenance	
Afficher la fenêtre de proscription	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de proscription associée à une demande de changement apparaît dans la chronologie du calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de proscription	Couleur représentant la fenêtre de proscription dans la chronologie du calendrier des changements.
Afficher la fenêtre de maintenance	Cochez la case pour indiquer que la fenêtre de maintenance associée à une demande de changement apparaît dans le calendrier des changements.
Couleur de la fenêtre de maintenance	Couleur représentant la fenêtre de maintenance dans la chronologie du calendrier des changements.
Partage	
Partager avec	Option de partage du calendrier avec toutes les personnes associées au changement ou avec des utilisateurs et des groupes spécifiques.
Propriétaire	Propriétaire du calendrier des changements.
Propriétaire du groupe	Groupe qui possède un calendrier des changements et a des droits administratifs sur celui-ci.
Lien connexe	
Afficher le calendrier	Lien vers le calendrier des changements que vous avez défini.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Listes connexes	
Définitions connexes	Détails des calendriers enfants connexes.
Règles de style	Options de définition des conditions de style permettant de déterminer la couleur d'un parcours à l'aide d'un créateur de conditions. Par exemple, si vous voulez que tous les changements de type Urgence s'affichent sous forme de parcours rouge, un style de parcours peut être défini pour cette condition.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des tâches connexes à un calendrier des changements

Créez des définitions connexes pour présenter les tâches connexes de demandes de changement dans le calendrier des changements. Par exemple, pour afficher les tâches de changement associées à une demande de changement, vous devez spécifier une définition connexe. Vous pouvez également ajouter des règles de style spécifiques à une tâche connexe.

Avant de commencer

- Vous avez activé le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).
- Un calendrier des changements parent est défini.
- Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Calendriers** > **Définitions de calendrier des changements**.
2. Sélectionnez une définition de Calendriers des changements.
3. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Définition connexe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition connexe

Champ	Description
Nom	Nom de la définition connexe.
Définition de Calendriers des changements	Référence du calendrier des changements parent.
Actifs	Cochez la case pour indiquer qu'un calendrier est actif.
Enregistrements connexes	
Nom de la table	Liste de choix parmi lesquels vous sélectionnez la table de base de la définition connexe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ de référence	Référence de base de la définition connexe ; par exemple, la demande de changement.
Champ de date de début	Champ de date de début issu de l'enregistrement connexe.
Champ de date de fin	Champ de date de fin issu de l'enregistrement connexe.
Condition	Conditions incluses dans le calendrier des changements et leur ordre associé.
Résumé de l'enregistrement **Remarque :** la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.	
Champs de la colonne de gauche	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de gauche de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. Le résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.
Champs de la colonne de droite	Liste des champs qui apparaissent dans la colonne de droite de la fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement. La fenêtre contextuelle du résumé de l'enregistrement apparaît lorsque vous cliquez sur un parcours de la chronologie du calendrier des changements.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définition de règles de style

Vous pouvez créer un style de parcours pour spécifier la couleur d'événements différents dans un calendrier des changements. Les parcours dans un calendrier permettent d'identifier rapidement les caractéristiques d'un changement en fonction de la valeur d'un champ dans la demande de changement.

L'interface Calendriers des changements comprend plusieurs styles de base pour permettre à chaque calendrier de disposer de styles de parcours pour commencer. Par défaut, les calendriers de proscription sont représentés en gris, les calendriers de maintenance sont représentés en bleu clair et les demandes de changement sont représentées en rouge (risque élevé), orange (risque modéré) ou vert (risque faible).

Pour définir des règles de style, vous devez activer le module d'extension Gestion des changements - Change Schedule (com.snc.change_management.soc).

Vous pouvez définir les styles de plusieurs façons, par exemple à partir des règles de style par défaut, des définitions de calendrier des changements ou de la fenêtre Style de parcours dans la chronologie d'un calendrier des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : toutes les tables de règles de style étendent la table Règle de style principale [chg_soc_style_rule_core].

Définir des règles de style par défaut

Vous pouvez définir des règles de style à partir du module Règles de style par défaut si vous souhaitez que les calendriers des changements les utilisent de manière globale, non pour une application spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendrier** > **Règles de style par défaut**.
2. Sur la page Règle de style, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements

Vous pouvez définir des règles de style à partir de définitions de calendrier des changements lorsque vous souhaitez appliquer ces règles au calendrier des changements associé à la définition de calendrier des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write roles, sn_change_write ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendriers** > **Définitions de calendrier des changements**.
2. Ouvrez la définition pour laquelle vous souhaitez définir ou modifier une règle de style.
3. Cliquez sur la liste connexe Règles de style et cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de style

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de style.
Conditions	Conditions qui dictent la règle de style. Par exemple, risque élevé = rouge.
Actifs	Cochez la case pour indique que la règle de style est active.
Application d'un style	
Avancé	Cochez la case pour écrire le script de définition des valeurs de couleur d'étiquette, de poids d'étiquette et de couleur d'événement. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, les champs **Couleur d'étiquette**, **Poids d'étiquette** et **Couleur d'événement** apparaissent.
Couleur d'étiquette	Couleur du texte qui s'affiche pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.
Poids de l'étiquette	Épaisseur de l'étiquette, par exemple en normal ou gras.
Couleur d'événement	Couleur du parcours de calendrier affichée pour chaque enregistrement dans la chronologie correspondant à la règle de style.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : les règles de style que vous créez à partir d'une définition de calendrier des changements ont priorité sur les règles de style qui existent dans la table de règles de style de base [chg_soc_style_rule].

Définir des règles de style à partir de la vue Calendriers des changements

Vous pouvez créer des règles de style à partir de la vue de calendriers des changements si vous souhaitez les appliquer à un calendrier des changements spécifique dans lequel il est défini.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_chg_soc.change_soc_admin, sn_change_role, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Calendrier** > **Calendriers des changements**.
2. Cliquez sur une tuile pour afficher la page Calendriers des changements.
3. Cliquez sur l'icône de style ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer un nouveau style de parcours	Cliquez sur **Ajouter un style de parcours**.
Modifier le nom d'un style de parcours existant	Cliquez sur le nom du style de parcours que vous souhaitez modifier.
Modifier tous les détails du style de parcours	Cliquez sur la > qui apparaît à droite du nom de style de parcours et modifiez le nom de la règle de style, la couleur du parcours et le filtrage, selon vos besoins.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Vous pouvez configurer la possibilité de copier un enregistrement de demande de changement et ses détails à l'aide de propriétés système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes :

- Désactiver la possibilité de copier une demande de changement.
- Désactiver la possibilité de copier des pièces jointes.
- Déterminer les composants de la demande de changement source qui sont copiés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement**.
   Vous pouvez rechercher certaines propriétés en entrant `sys_properties.list` dans le navigateur d'application, comme indiqué.
2. Définissez les propriétés suivantes comme il vous convient.

Option	Description
Désactiver la possibilité de copier une demande de changement	Définissez **Activer la fonctionnalité de copie du changement** (*com.snc.change_request.enable_copy*) sur `false`.
Désactiver la possibilité de copier une pièce jointe	Définissez **Copier les pièces jointes à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.attach.enable_copy*) sur `false`.
Désactiver la possibilité de copier les pièces jointes à partir de la tâche de changement	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Définissez la propriété système **Activer la copie de pièces jointes à partir des tâches connexes de changement d'origine**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	(*com.snc.change_request.rl.change_task.attach.ena* sur `false`. **Remarque :** si la possibilité de copier des pièces jointes est activée, la pièce jointe apparaît sur la copie de la demande de changement une fois enregistrée.
Configurer les attributs à copier	Modifiez la liste de valeurs dans **Liste (séparée par des virgules) des attributs qui seront copiés à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.attributes*) pour supprimer ou ajouter d'autres attributs. Par exemple, pour éviter la copie de l'attribut **Affecté à**, supprimez la valeur `assigned_to` de la liste des attributs dans la zone de texte de la propriété.
Configurer les listes connexes à copier	Cette propriété système figure dans la table [sys_properties]. Les listes connexes suivantes sont copiées par défaut : ◦ **CI affectés** ◦ **Services/CI impactés** ◦ **Tâches de changement** Modifiez la liste des valeurs dans les **listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine** (*com.snc.change_request.copy.related_lists*)- . Par exemple, si vous ne souhaitez pas copier la liste connexe **Tâches de changement**, supprimez la valeur `change_task` de la liste des listes connexes dans la zone de texte de la propriété. **Remarque :** vous pouvez configurer cette propriété pour contrôler la fonctionnalité de copie des **CI affectés**, **Services/CI affectés** et des listes connexes **Tâches de changement**. Vous ne pouvez pas ajouter d'autres listes connexes à cette propriété.
Configurer les attributs des listes connexes par défaut à copier	Ces propriétés système figurent dans la table [sys_properties]. Accédez à la propriété système appropriée pour l'une des listes connexes par défaut pour configurer les attributs à copier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Propriétés système des attributs de liste connexe Liste connexe / Propriété système Tâches de changement — *com.snc.change_request.copy.rl.cha* CI affectés — *com.snc.change_request.copy.rl.tas* Services/CI impactés — *com.snc.change_request.copy.rl.tas*

3. Pour personnaliser davantage la possibilité de copier une demande de changement en modifiant un include de script, réalisez les étapes suivantes.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de scripts**.

   b. Modifier l'include de script *ChangeUtils*.

      Example
      Par exemple, la possibilité de copier une demande de changement n'est pas disponible par défaut pour les changements standard. Toutefois, vous pouvez fournir votre propre implémentation de la fonction *isCopyRulesValid* dans l'include de script *ChangeUtils* pour remplacer la valeur par défaut.

Information associée

Copier une demande de changement

Créer un modèle de demande de changement

Vous pouvez créer un modèle qui peut être utilisé pour la création de demandes de changement avec des tâches de prise en charge prédéfinies. Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

L'administrateur doit configurer la mise en page du formulaire pour ajouter les champs suivants : **Modèle suivant connexe**, **Modèle enfant connexe suivant**, **Élément de lien**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux éléments de configuration de modèle de demande de changement.

- **Change_request** : cet objet n'a pas d'élément de lien, car il est au niveau racine.
- **Change_task** : cet objet de tâche se trouve à un niveau au-dessous du niveau racine, il utilise donc la table parente comme élément de lien.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire comme décrit dans Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle.
4. Renseignez les champs restants, comme il vous convient.

Champ	Description
Modèle suivant connexe	Modèle situé au même niveau hiérarchique que le modèle actuel (frère). Utilisez ce champ dans un modèle enfant pour spécifier un modèle enfant supplémentaire sous le même modèle parent. Par exemple, vous pouvez utiliser des modèles enfants pour créer plusieurs tâches de changement pour un modèle de demande de changement et spécifier des modèles enfants frères. Ce champ n'est pas pris en charge dans les modèles de niveau supérieur.
Modèle enfant connexe suivant	Modèle situé au niveau hiérarchique en dessous du modèle actuel (enfant). Vous pouvez affecter un modèle enfant à un modèle enfant.
Élément de lien	Spécifie un lien vers un enregistrement créé à partir d'un modèle enfant vers l'enregistrement créé à partir du modèle parent. Lorsque ce champ est laissé vide, le script de modèle choisit le premier champ de référence valide qui peut être lié à l'enregistrement parent.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle d'affectation de demande de changement

Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation des demandes de changement au groupe ou à l'utilisateur approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une règle d'affectation pour la demande de changement ou pour les tâches de changement générées pour les demandes de changement. Dans l'exemple suivant, vous créez une règle d'affectation pour affecter des demandes de changement d'éléments de configuration dans la classe de base de données au groupe **Base de données**.

Procédure

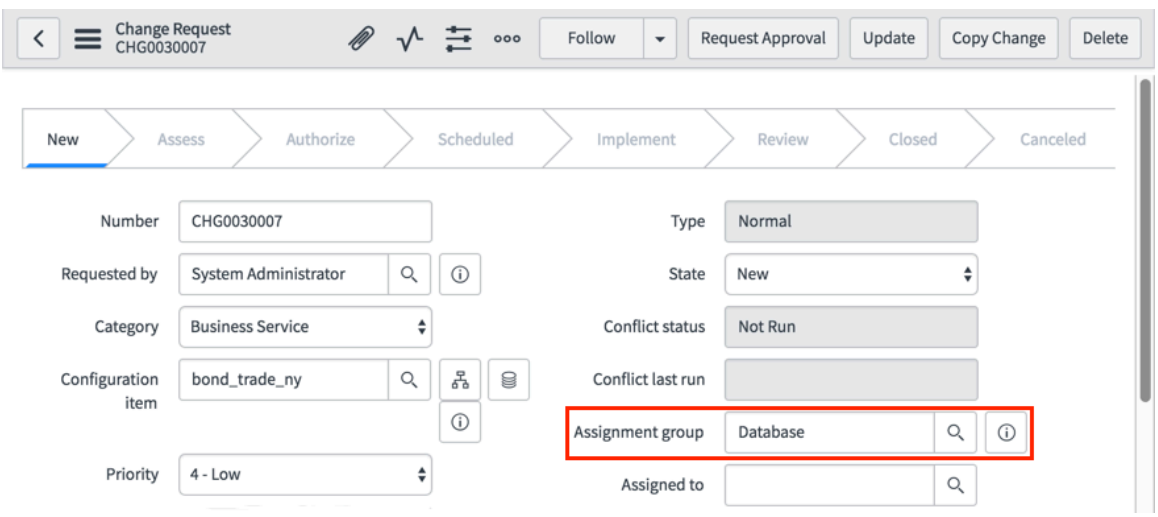
1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Affectation**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez le nom : `Changement de base de données`.
3. Dans la section du formulaire S'applique à, sélectionnez la table **Demande de changement [change_request]** et ajoutez une condition **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section Affecter à, sélectionnez le groupe **Base de données**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour tester la règle d'affectation, accédez à **Changement** > **Créer** et entrez un changement normal. Remplissez le formulaire, en sélectionnant **bond_trade_ny**, ou un autre CI dans la classe de base de données, dans le champ **Élément de configuration**.

Enregistrez le changement ; vous pouvez constater qu'il a été automatiquement affecté au groupe **Base de données**.



Ajouter un nouveau type de demande de changement

Vous pouvez ajouter un nouveau type de changement à votre processus de changement. Plusieurs processus sont impliqués dans l'ajout d'un type de changement. Ces processus comprennent la gestion des includes de script et des workflows.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En plus des trois types de changement disponibles par défaut, vous pouvez ajouter de nouveaux types de changement en fonction des exigences de votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un type de changement **Accéléré** pour les changements qui doivent être immédiatement traités.

Procédure
1. Pour ajouter un nouveau choix au champ **Type**, procédez comme suit.

   a. Ouvrez une demande de changement existante.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Type** et sélectionnez **Afficher une liste de choix**.

   c. Cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs suivants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
Table	Sélectionnez la table **Demande de changement**.
Étiquette	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, `Accéléré`.
Valeur	Entrez une valeur pour le nouveau type de changement. Par exemple, `Accéléré`.
Séquence	Entrez une séquence pour le type de changement. Par exemple, `4`.

d. Envoyez le formulaire.

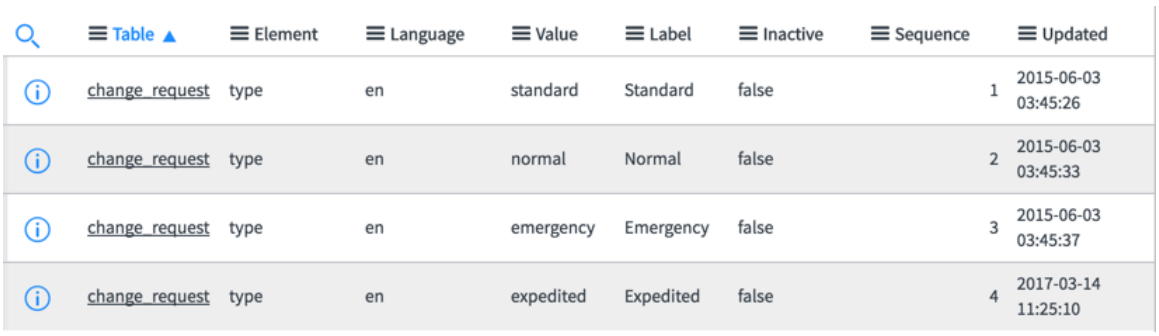


Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence	Updated
change_request	type	en	standard	Standard	false	1	2015-06-03 03:45:26
change_request	type	en	normal	Normal	false	2	2015-06-03 03:45:33
change_request	type	en	emergency	Emergency	false	3	2015-06-03 03:45:37
change_request	type	en	expedited	Expedited	false	4	2017-03-14 11:25:10

2. Pour ajouter le nouveau type de changement à l'intercepteur de demande de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Définition du système** > **Intercepteurs**.

b. Ouvrez l'intercepteur **Demande de changement**.

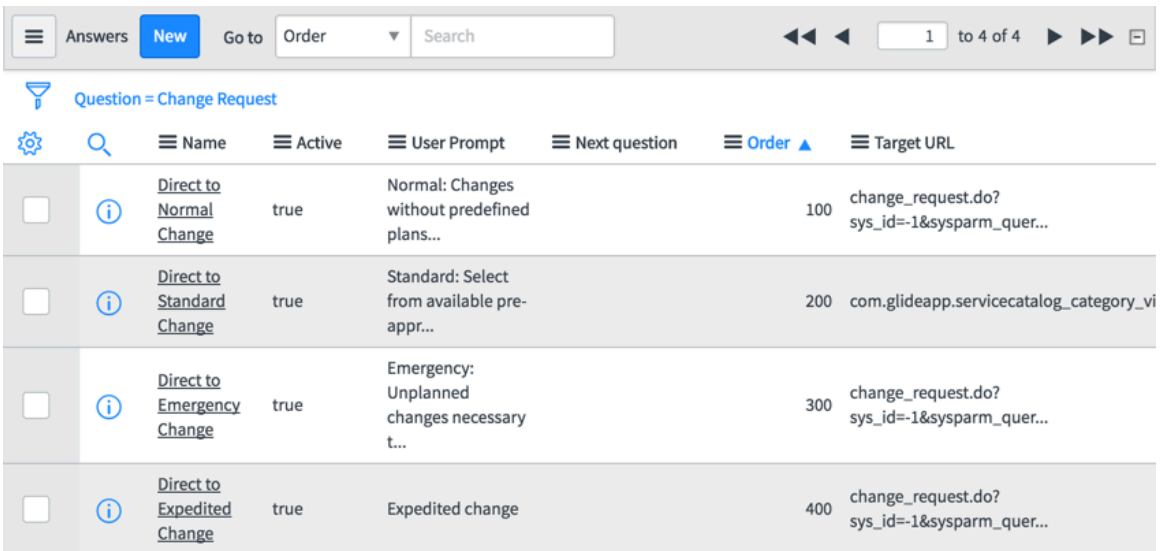
c. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Réponses**.

d. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Question	Demande de changement
Nom	Entrez un nom pour le nouveau type de changement. Par exemple, `Changement de Direct à Accéléré`.
Invite utilisateur	Entrez une description qui s'affiche lorsque l'utilisateur final clique sur **Créer** sous **Changement**.
URL cible	Définissez l'URL cible appropriée. Par exemple : `change_request.do?sys_id=-1&sysparm_query=type=expedited`.
Ordre	Définissez le niveau d'ordre approprié pour le type de changement. Par exemple, `400`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Envoyez le formulaire.



3. Pour créer l'include de script pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Recherchez un include de script de type de changement qui servira de base au workflow pour le nouveau type de changement.
Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez *`ChangeRequestStateModelSNC_emergency`* et ouvrez l'include de script.

c. Copiez le script de l'include de script *`ChangeRequestStateModelSNC_emergency`* à partir du champ **Script**.

d. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

e. Nommez le nouveau include de script pour correspondre à la valeur du nouveau type.
Par exemple : *`ChangeRequestStateModelCust_expedited`*.

f. Collez le script copié dans le champ **Script** du nouvel include de script.

g. Mettez à jour toutes les références dans l'include de script collé de *`ChangeRequestStateModelSNC_emergency`* vers *`ChangeRequestStateModelCust_expedited`*.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : un include de script existant contient l'implémentation pour toutes les fonctions *`moving`* et *`canMove`*. La fonction *`moving`* est utilisée pour préremplir tous les champs requis pour le nouvel état. La fonction *`canMove`* est utilisée pour vérifier les exigences supplémentaires et pour valider le passage d'une tâche à l'état suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour créer l'include de script pour définir les transitions d'états et contrôler la transition entre les états pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez un include de script de type de changement qui servira de base aux contrôles de transition pour le nouveau type de changement.

      Par exemple, pour le baser sur le type de changement Urgence, recherchez *ChangeRequestStateModel_emergency* et ouvrez l'include de script.

   c. Mettez à jour le nom de l'include de script pour correspondre à la valeur du nouveau type.

      Par exemple, *ChangeRequestStateModel_expedited*.

   d. Mettez à jour la référence à l'include de script de base pour le nouveau type de modification créé à l'étape 3.

      Remplacez l'objet étendu dans la ligne 2 par le nom d'include de script de base. Par exemple : *ChangeRequestStateModelCust_expedited*; ainsi la référence est similaire à la chaîne suivante.

      ```
      ChangeRequestStateModel_expedited.prototype =
      Object.extendsObject(ChangeRequestStateModelCust_expedited,
      ```

      Assurez-vous que la référence du type est similaire à l'include de script créé. Par exemple, `type:"ChangeRequestStateModel_expedited"});`. Le type est indiqué en bas du script.

   e. Cliquez sur **Insérer et rester** pour créer une copie de l'include de script *ChangeRequestStateModel_emergency* avec le nouveau nom *ChangeRequestStateModel_expedited*.

5. Pour modifier l'include de script qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis pour le nouveau type de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Recherchez et ouvrez l'include de script *ChangeRequestStateHandler*, qui contrôle la transition entre les états à l'aide de l'un des modèles définis.

   c. Créez une propriété pour référencer la nouvelle valeur de type de demande de changement.
      Par exemple : *EXPEDITED:"expedited"*.

   d. Remplacez la méthode de base *_resetModel* pour pouvoir inclure le nouveau modèle.

      Par exemple, si le type de demande de changement est *Accéléré*, le nouveau modèle d'état *ChangeRequestStateModel_expedited* sera inclus. Vous devez inclure la chaîne *EXPEDITED:"expedited"* après *initialize: function(changeRequestGr) {* comme indiqué dans l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ChangeRequestStateHandler.prototype = Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
    initialize: function(changeRequestGr) {
        ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this, changeRequestGr);
    },
    EXPEDITED:"expedited",
    type: "ChangeRequestStateHandler"
});
```

e. Enregistrez l'include de script.

6. Pour créer un workflow pour le nouveau type de demande de changement, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Workflow** > **Éditeur de workflow**.

   b. Ouvrez un workflow de demande de changement existant.
   Par exemple, **Demande de changement - Urgence**.

   c. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
   Par exemple : `Demande de changement - Accéléré`.

   d. Sélectionnez **Propriétés** dans le menu **Actions** pour mettre à jour la condition sous laquelle le nouveau workflow est exécuté.
   Par exemple : **[Type] [is] [Expedited]** dans la condition.

   e. Ouvrez le workflow de tâches de changement correspondant qui est appelé par le workflow principal.
   Par exemple : **Demande de changement - Tâches de changement urgent**.

   f. Sélectionnez **Copier** dans le menu **Actions** pour copier le workflow et nommez le nouveau workflow.
   Par exemple : `Demande de changement - Tâches de changement accéléré`.

   g. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow de tâches de changement et permettre son utilisation.

   h. Revenez au premier workflow que vous avez créé et mettez à jour l'activité de workflow pour référencer le nouveau workflow de tâches de changement.
   Par exemple, **Demande de changement - Tâches de changement accéléré**.

   i. Sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** pour publier le nouveau workflow et permettre son utilisation.

Information associée

Types de changements

Ajouter un état au modèle d'état

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étendre ou désactiver l'association de CI multiples

La possibilité d'associer plusieurs CI à une tâche peut être étendue à d'autres types de tâches. Vous pouvez également désactiver plusieurs associations de CI des listes connexes dans les enregistrements de demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list` pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Ouvrez la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).
   La valeur de cette propriété est définie sur change_request, incident par défaut pour permettre l'association de CI multiples à des demandes de changement.
3. Pour activer l'association de CI multiples à d'autres types de tâche, ajoutez la table requise en tant que valeur.
   Par exemple, pour activer l'association de CI multiples pour les enregistrements de problème, ajoutez la valeur `problème` séparée par une virgule.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et mettre à jour la propriété.
5. Facultatif : Pour désactiver l'association de CI multiples pour le formulaire de demande de changement, procédez comme suit.

   a. Supprimez la valeur **change_request** de la propriété système **Liste de tous les types de tâches où l'utilisateur veut associer des CI à l'aide d'une liste** (*com.snc.task.associate_ci*).

   b. Accédez à **Interface utilisateur du système** > **Contrôle de la liste**.

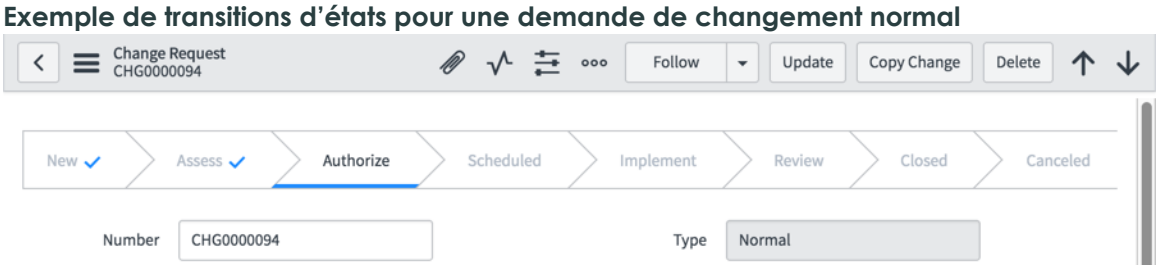
   c. Réalisez les deux tâches suivantes ou l'une d'elles pour désactiver l'association de CI multiples pour les listes connexes.

CI associés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_ci.task** et décochez la case **Omettre la modification**.
Services/CI impactés	Ouvrez l'entrée avec la liste connexe **task_cmdb_ci_service.task** et décochez la case **Omettre la modification**.

Modèle et transitions d'état

Gestion des changements fournit un modèle d'état pour déplacer et suivre les demandes de changement selon différents états.

Exemple de transitions d'états pour une demande de changement normal



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table suivante fournit une liste de tous les états par lesquels une demande de changement peut passer. Des notifications par e-mail peuvent être envoyées à l'utilisateur à l'origine de la demande de changement lorsqu'elle passe aux états suivants : **Planifié, Implémenter**, **Revue** et **Annulé**.

États des changements

État	Description	Valeur d'état
Nouveau	La demande de changement n'est pas encore envoyée à des fins de revue et d'autorisation. Un demandeur de changement peut enregistrer une demande de changement autant de fois que nécessaire tout en peaufinant les détails du changement avant son envoi.	-5
Évaluer	L'examen par les pairs et l'approbation technique des détails du changement sont effectués au cours de cet état.	-4
Autoriser	Gestion des changements et le CAB planifient le changement et fournissent l'autorisation finale pour continuer.	-3
Planifié	Une fois entièrement planifié et autorisé, le changement attend la date de début planifiée. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-2
Implémenter	La date de début planifiée approche et les tâches réelles d'implémentation du changement sont en cours. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	-1
Examen	Les tâches sont terminées. Le demandeur de changement détermine si le changement est correctement implémenté. Une revue post-implémentation peut être effectuée au cours de cet état. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement. **Remarque :** vous ne pouvez pas annuler la demande de changement une fois dans l'état Revue.	0
Fermé	Toutes les tâches de revue sont terminées. Le changement est fermé sans autre action requise.	3
Annulé	Un changement peut être annulé à tout moment s'il n'est plus nécessaire. Toutefois, un changement ne peut pas être annulé une fois dans l'état **Fermé**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement.	4

Les changements normaux, standard et urgents passent par des états de différentes manières.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Progression de l'état du changement

	New	Assess	Authorize	Scheduled	Implement	Review	Closed	Canceled
Normal	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Standard	✔	✘	✘	✔	✔	✔	✔	✔
Emergency	✔	✘	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Progression de l'état pour différents changements

- Les changements normaux passent par tous les états.
- Les changements standard sont considérés comme pré-autorisés, ils contournent donc les états **Évaluer** et **Autoriser** qui déclenchent des enregistrements d'approbation. L'approbation de ces changements les fait avancer vers l'état approprié suivant. Le rejet de ces changements les renvoie vers l'état **Nouveau**.
- Les changements urgents sont semblables aux changements standard, hormis le fait qu'ils doivent être autorisés.

Rétablissement de l'état Nouveau pour une demande de changement

Gestion des changements permet de rétablir l'état Nouveau pour les types de changement Urgence et Normal, qui est le premier état d'approbation, à l'aide de l'action **Revenir à Nouveau** dans le menu **contextuel**. Cette action est effectuée si l'approbation a été demandée et que l'émetteur reconnaît que tous les éléments de configuration concernés par le changement n'ont pas été inclus avant l'envoi pour approbation.

- Pour rétablir l'état de la demande de changement Normal sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Évaluer** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** dans le menu contextuel.
- Pour rétablir l'état de demande de changement Urgent sur Nouveau, remplacez l'état d'une demande de changement **Autorisé** par **Nouveau** en cliquant sur **Revenir à Nouveau** à partir du menu Contexte.

> **Remarque :** lorsque vous revenez à l'état **Nouveau** à partir de l'état **Évaluer** ou **Autorisé**, le workflow est redémarré et toutes les approbations en attente sont annulées.

Modifier le type de demande de changement

- Une nouvelle ACL pour change_request.type a été ajoutée et permet la modification du champ **Type** dans la demande de changement lorsqu'elle se trouve dans l'état **Nouveau** et qu'aucune approbation n'a encore été générée pour elle.
- Dans le cas d'une demande de changement **Standard**, vous pouvez modifier son type de Standard à **Normal** ou **Urgence**, si son état est **Nouveau**.
- Dans le cas d'une demande de changement **Normal** ou **Urgence**, vous pouvez modifier son type de **Normal** à **Urgence** et inversement, si son état est **Nouveau**.
- Si une demande de changement **Normal** ou **Urgence** est rejetée, l'état de la demande de changement est défini sur **Nouveau**. Comme l'état de la demande de changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est **Nouveau**, vous pouvez modifier à nouveau le type de demande de changement. Par exemple, si votre demande de changement **Urgence** est rejetée au motif qu'elle est de type **Normal**, vous pouvez remplacer le **Type** de la demande de changement par **Normal** et renvoyer la demande de changement.

Action Annuler le changement désactivée

L'option Annuler d'une demande de changement dans l'état Revue est désactivée. Cela empêche d'annuler la demande lorsque les tâches sont terminées et en attente d'examen.

Attributs du modèle de changement

Le gestionnaire des changements a la possibilité d'imposer des actions spécifiques lorsqu'une demande de changement passe à un état spécifique. Les attributs affectés à cet état déterminent les actions qui peuvent avoir lieu.

Par défaut, il existe deux attributs pour gérer une demande de changement :

- allow_ci_modification : permet de modifier le CI. Les attributs ne sont pris en compte que s'ils sont inclus dans un modèle. Si l'attribut `allow_ci_modification` n'est pas ajouté à un modèle, il revient par défaut à son état initial.
- allow_implementation : indique que le changement sera implémenté. En activant `allow_implementation`, cette fonctionnalité remplace le champ États d'implémentation actuellement présent dans le modèle de changement. Les états répertoriés dans le champ États d'implémentation et l'attribut seront respectés.

Ajouter un état au modèle d'état

Vous pouvez ajouter un nouvel état au modèle d'état existant pour différents types de changement en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension State Model est activé par défaut. Pour plus d'informations sur les états du système de base pour les demandes de changement, consultez Modèle et transitions d'état.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer** et procédez comme suit pour ajouter un choix à la liste de choix.

   a. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **État**, puis cliquez sur **Configurer le dictionnaire**.

   b. Dans la liste connexe **Choix**, exécutez un filtre pour **[Table] [is] [change_request]**.

   c. Cliquez sur **Nouveau** et ajoutez le nouvel état avec les informations suivantes.
   - **Table** : Demande de changement [change_request]
   - **Étiquette** : nom de votre nouvel état

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Valeur** : valeur numérique non encore affectée à un choix d'état existant
- **Séquence** : numéro correspondant à l'emplacement d'affichage dans la liste des états. Si vous lui affectez le même numéro de séquence qu'un autre choix, il s'affichera en dessous de celui-ci.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.
Les enregistrements d'include de script dont le nom contient *SNC* sont en lecture seule. Lorsque vous effectuez les étapes suivantes, assurez-vous de sélectionner l'include de script correct à modifier. Par exemple, modifiez *ChangeRequestStateHandler*, non *ChangeRequestStateHandlerSNC*.

Remarque : les includes de script étendus (sans *SNC*) incluent toutes les fonctionnalités de leurs équivalents SNC. Si vous modifiez un l'include de script de base (ajouté avec *SNC*), il n'est plus mis à jour lors des mises à niveau du système.

3. Ouvrez le script *ChangeRequestStateHandler* pour apporter les modifications suivantes.

- Mettez à jour la section **statehandler constants** (constantes du gestionnaire d'état) au début de cet include de script pour inclure des valeurs pour l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

```
ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE = "mynewstate";
```

- Mettez à jour la carte **STATE_NAMES** à la fin de la fonction d'initialisation pour inclure la valeur numérique de l'état que vous venez d'ajouter. Par exemple :

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.MY_NEW_STATE;
```

Remarque : la carte **STATE_NAMES** fournit un mappage entre les valeurs numériques stockées dans le champ **État** d'une demande de changement sous un nom mémorisable. Ce mappage permet d'utiliser le nom mémorisable dans les includes de script du modèle d'état.

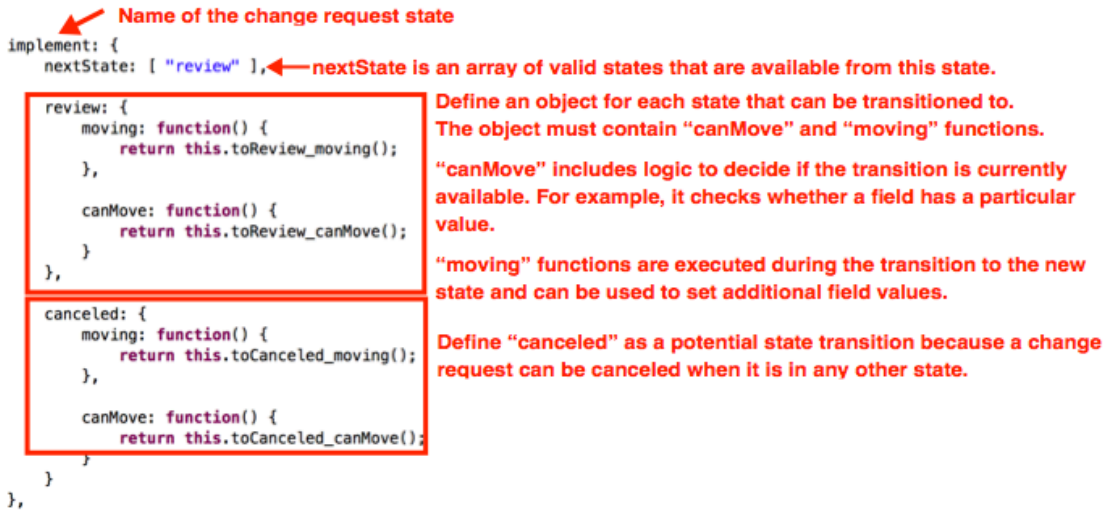
4. Modifiez l'include de script approprié pour intégrer au modèle les nouveaux états destinés aux types de demande de changement pertinents.
Chaque type de demande de changement dispose d'un include de script correspondant nommé *ChangeRequestStateModel_<type>* où *<type>* est la valeur du type de demande de changement. Par exemple, *ChangeRequestStateModel_normal* définit le modèle d'état des demandes de changement de type Normal.

Chaque include de script de modèle d'état inclut des objets qui spécifient les informations suivantes :

- Les états disponibles.
- Le ou les états suivants pour chaque état disponible.
- Les fonctions de chaque transition d'état pour déterminer si cette transition est disponible `(canMove)` avec une fonction à exécuter dans le cadre du passage vers cet état `(moving)`.

L'exemple suivant est issu de l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton permettant de faire progresser la demande de changement vers le nouvel état.

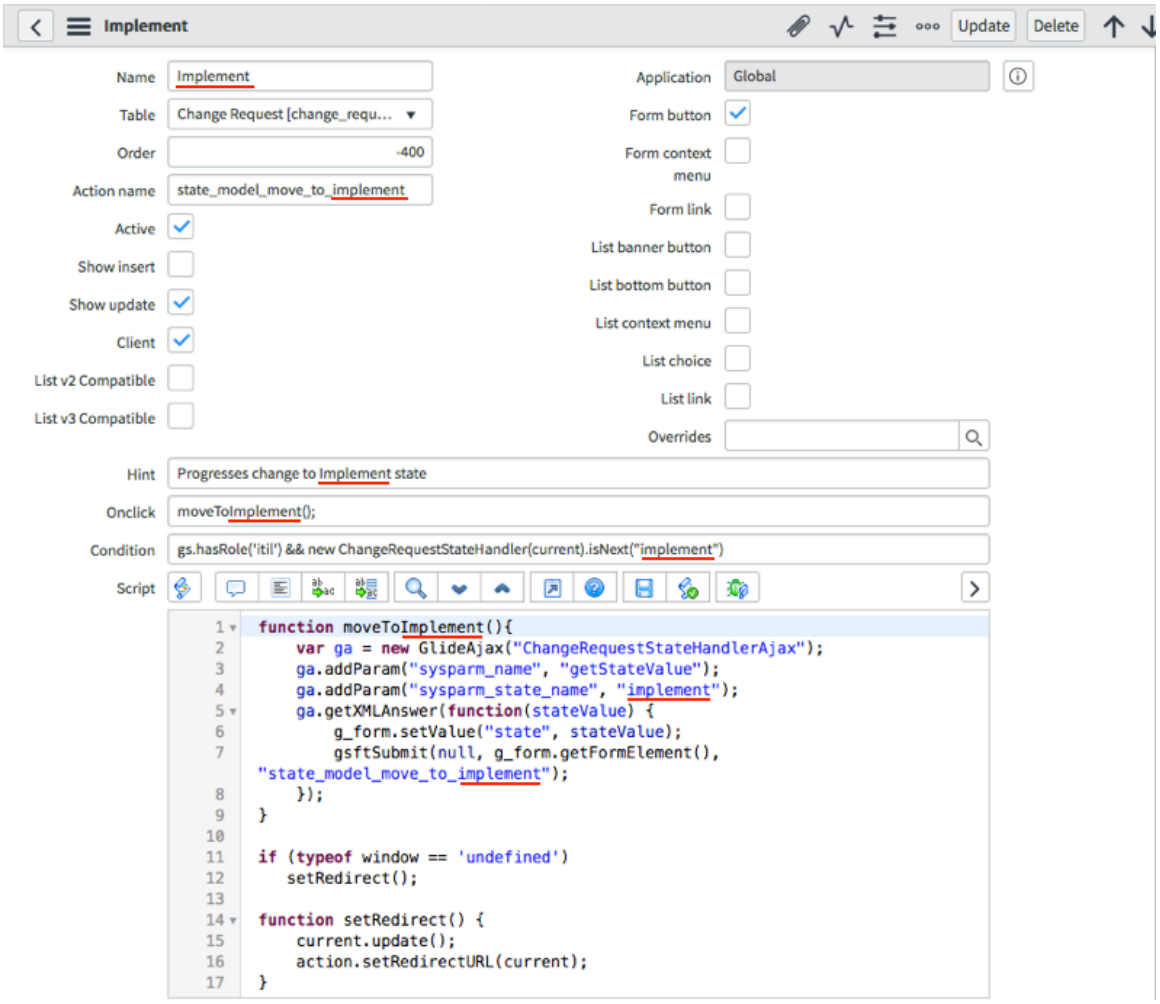
   a. Utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie de l'une des actions d'interface utilisateur par défaut, par exemple **Implémenter**.

   b. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Nom de l'action	Remplacez l'état à la fin du nom par le nouvel état.
Conseil	Mettez à jour le texte pour référencer le nouvel état.
Onclick	Renommez la fonction pour correspondre au nouvel état.
Condition	Mettez à jour l'appel de la fonction `isNext` avec le nouvel état.
Script	▪ Mettez à jour le nom de la fonction pour correspondre à celle spécifiée dans le champ **Onclick**. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `ga.addParam("sysparm_state_name",...` pour entrer le nom du nouvel état comme deuxième paramètre de la fonction `addParam`. ▪ Mettez à jour la ligne commençant par `gsftSubmit` et modifiez le troisième paramètre de cet appel de fonction pour correspondre à la valeur saisie dans le champ **Nom de l'action**.

   L'exemple suivant utilise l'action d'interface utilisateur **Implémenter** pour afficher les valeurs à mettre à jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

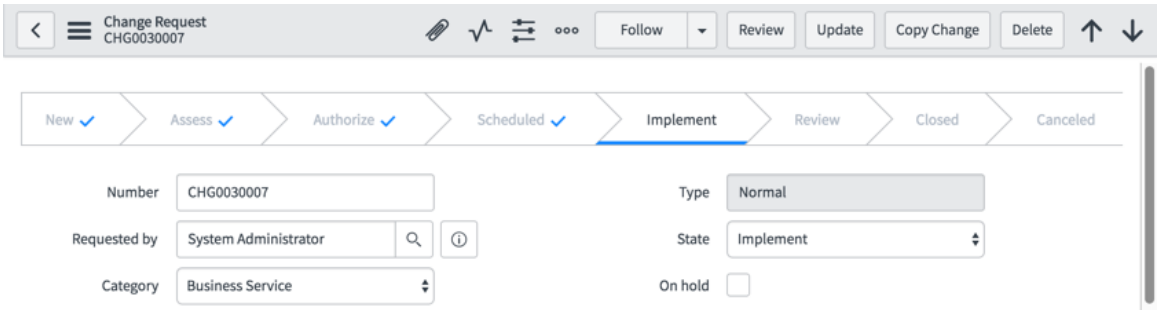


L'include de script *ChangeRequestStateHandler* contient deux fonctions utilisées pour déterminer si une action d'interface utilisateur est affichée en fonction de l'état actuel de la demande de changement.

- `isNext(StateName)` : cette fonction vérifie uniquement si le *stateName* transmis en tant que paramètre est disponible en tant qu'état suivant de l'état actuel de la demande de changement.
- `canMoveTo(StateName)` : cette fonction effectue la même vérification que la fonction *isNext*. Toutefois, elle vérifie également le résultat de l'appel de la fonction appropriée *canMoveTo* pour la transition de l'état actuel vers l'état *stateName* transmis en tant que paramètre. Cette fonction est utilisée si des vérifications supplémentaires dans les fonctions *canMove* (par ex. un champ devant contenir une valeur particulière) doivent être effectuées.

6. Pour mettre à jour la configuration du flux de processus en vue d'incorporer le nouvel état de changement, procédez comme suit.
   Le flux de processus est affiché en haut du formulaire Demande de changement et est configuré dans différents enregistrements de flux de processus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Accédez au module **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus** et appliquez un filtre pour **[Table] [is] [change_request]**.

b. Ouvrez un enregistrement et utilisez **Insérer et rester** pour créer une copie.

c. Mettez à jour les champs suivants sur le formulaire.

Nom de champ	Mettre à jour
Nom	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état.
Étiquette	Mettez à jour le nom pour correspondre à celui du nouvel état. Cette valeur est incluse dans le flux de processus affiché dans la partie supérieure du formulaire Demande de changement.
Ordre	Mettez à jour ce numéro de manière à ce que le nouvel état figure dans la séquence correcte avec les enregistrements de flux de processus existants pour d'autres états.
Condition	Mettez à jour le filtre pour correspondre au nouvel état.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour vous assurer que le nouvel état fonctionne comme prévu, examinez les workflows par défaut. Ajoutez le nouvel état au workflow pertinent.

Examiner les workflows par défaut

Toute modification apportée au modèle d'état peut avoir un impact sur les workflows par défaut des demandes de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque type de changement présente un workflow par défaut. Pour vous assurer que les modifications apportées au modèle d'état n'ont eu aucun impact négatif sur les workflows, vous devez examiner chacun des workflows par défaut.

Procédure

Examinez le workflow pour chaque include de script `ChangeRequestStateModel_<type>` qui a été modifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows par défaut des demandes de changement

Type de changement	Nom de l'include de script	Workflow
Normal	ChangeRequestStateModel_normal	Demande de changement - Normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard	Demande de changement - Standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency	Demande de changement - Urgence

Les modifications apportées au workflow par défaut pour chaque type de changement dépendent de l'emplacement d'ajout du nouvel état dans les séquences d'états.

Configurer les transitions de modèle d'état

Vous pouvez utiliser des scripts includes ou des politiques d'interface utilisateur pour configurer des modèles d'état et des critères de passage des demandes de changement d'un état à l'autre.

Avant de commencer

Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin ou admin

Procédure

1. Pour ajouter des critères de changement d'état dans un include de script permettant la transition vers un état, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.

   b. Ouvrez l'include de script du modèle de transition d'état que vous souhaitez modifier.

Modèle de transition d'état	Include de script
Normal	ChangeRequestStateModel_normal
Standard	ChangeRequestStateModel_standard
Urgence	ChangeRequestStateModel_emergency

   c. Modifiez la méthode appropriée *canMove* dans l'include de script.

   Example

   Par exemple, pour ajouter une condition pour la transition d'un changement normal de l'état Nouveau à l'état Autorisé, modifiez la méthode *draft.authorized.canMove()* dans l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal*. Dans le script, le GlideRecord sur lequel vous effectuez l'action peut être référencé à l'aide de la variable *this._gr*.

   La méthode *canMove* fait partie d'une structure qui définit les transitions disponibles pour le type de changement. La méthode *canMove* est contenue dans la structure *currentState.nextState.canMove()*.

2. Pour utiliser une politique d'interface utilisateur afin d'ajouter de nouveaux critères pour les transitions d'états, procédez comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Interface utilisateur du système** > **Politiques d'interface utilisateur**.

b. Ouvrez une politique d'interface utilisateur par défaut pour la modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique.
Voici les politiques d'interface utilisateur par défaut.

Politique d'interface utilisateur	Description
Affichez la section	Champs CAB pour les changements normaux et urgents en transition à partir de l'état **Autoriser**
Obligatoire	Champ **Groupe d'affectation**
Obligatoire	Champs **Fermer les notes** et **Code** lorsqu'ils sont dans l'état **Fermé**

Remarque : dans les deux politiques d'interface utilisateur obligatoires, l'état de la demande de changement détermine les champs obligatoires. Pour les champs **Afficher - CAB**, le type de changement est également pris en compte, car les changements standard ne requièrent aucune approbation.

c. Renseignez et enregistrez la politique d'interface utilisateur.

Créer un modèle de changement

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer un modèle de changement et configurer les états et les transitions pour un cas d'utilisation spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Modèles de changements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de changement

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de changement.
Modèle de changement par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de changement par défaut dans le formulaire de demande de changement.
Actif	Rend ce modèle disponible à la sélection lors de la création d'une demande de changement.
Couleur	Couleur qui apparaît sur le côté gauche de la barre de modèle de changement dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Disponible dans « Créer nouveau »	Option permettant d'activer la sélection de ce modèle dans l'onglet **Modèles** de la page de destination Changement. Le modèle peut aussi être sélectionné dans le champ **Modèle** du formulaire de demande de changement.
Description	Description détaillée du modèle de changement.
États d'implémentation	État d'implémentation du modèle de changement. Pour en savoir plus sur les états, consultez Modèle et transitions d'état. Si vous utilisez la mise à jour en masse des CI avec des modèles de changement, assurez-vous que le champ États d'implémentation du modèle est défini sur l'état dans lequel vous souhaitez que les changements prennent effet.
Préréglage d'enregistrement	Valeurs prédéfinies pour tous les changements utilisant ce modèle.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de changement. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Available For** (Disponible pour), **Not Available For** (Non disponible pour) et **Can write** (Peut écrire) s'affichent en regard de l'onglet **Model States** (États du modèle).
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de changement.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de changement.

4. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire () et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le menu contextuel des états de modèle s'affiche. Vous pouvez sélectionner les états de votre modèle de changement.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

7. Pour enregistrer l'état et revenir au formulaire de modèle de changement, cliquez sur **Envoyer**.
8. Pour ajouter une transition entre les états, cliquez sur l'icône afficher/masquer les listes hiérarchiques (▶) pour l'état du modèle auquel vous souhaitez appliquer la transition. Le menu contextuel Modèles de transitions d'états s'affiche.
9. Cliquez sur **Nouveau**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel la demande de changement commence sa transition.
À	État vers lequel la demande de changement transite.
Transition automatique	Option permettant d'appliquer la transition automatique à la demande de changement lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pourrez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans le formulaire de demande de changement.

11. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire (☰) et sélectionnez **Enregistrer**. Le menu contextuel Condition de transition d'état du modèle s'affiche.
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez sélectionner une condition prédéfinie, telle que **Champs obligatoires** pour exiger que les champs spécifiés soient renseignés avant les transitions d'états du modèle, ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition plus granulaire. Pour créer des conditions prédéfinies, consultez Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Créateur de conditions)	Condition de la demande de changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.
Actif	Option pour rendre la condition active.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Sélectionnez l'onglet **Available For** (Disponible pour).
16. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter la liste des utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
17. Renseignez les champs du formulaire.

Enregistrement des critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'enregistrement des critères d'utilisateur.
Actif	Option pour rendre la condition active.
Utilisateurs	Option permettant de sélectionner les utilisateurs qui peuvent accéder au modèle de changement.
Groupes	Option permettant de sélectionner les groupes qui peuvent accéder au modèle de changement.
Rôles	Option permettant de sélectionner le rôle qui peut accéder au modèle de changement.
Sociétés	Option permettant de sélectionner les sociétés qui peuvent accéder au modèle de changement.
Emplacements	Option permettant de sélectionner l'emplacement de la société qui peut accéder au modèle de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Départements	Option permettant de sélectionner les départements qui peuvent accéder au modèle de changement.
Respecter tout	Option permettant d'utiliser le modèle de changement s'il remplit toutes les conditions des critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour répondre aux conditions des critères d'utilisateur.

18. Sélectionnez **Envoyer**.
19. Gérez l'accès des utilisateurs au modèle de changement en leur fournissant un accès dans les onglets **Not Available For** (Non disponible pour), **Available For** (Disponible pour) et **Can Write** (Peut écrire) :
    - **Available For** (Disponible pour) : fournit l'accès au modèle de changement.
    - **Not Available For** (Non disponible pour) : ne fournit pas l'accès au modèle de changement.
    - **Can Write** (Peut écrire) : fournit un accès modifiable au modèle de changement.

    Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Gestion des changements.
20. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des types de conditions de transition prédéfinis

Créez des conditions de transition prédéfinies à réutiliser avec vos modèles de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Application** > **Module** > **Types de conditions de modèle de changement**. Une liste des conditions de transition pour les demandes de changement s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
Nom	Nom unique du type de la condition. Ce nom est affiché dans le champ **Exige** dans le formulaire de condition de transition d'état de modèle.
Description	Description détaillée du type de condition.
Type de condition	Le type de condition est soit une **condition**, soit un **script**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de la table	Nom de la table sur laquelle est basée la condition.
Condition (Créateur de conditions)	Conditions qui doivent être remplies pour traiter la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour traiter la transition. Quand il est valide, il renvoie la valeur **vrai**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Joindre un processus pour les états du modèle de changement

Vous pouvez joindre un processus avec des conditions définies aux états du modèle de changement pour activer les transitions d'états.

Ce processus peut être effectué à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- ServiceNow® Concepteur de flux : consulter Concepteur de flux
- Règles métier : consulter Règles métier

Les flux de changement par défaut pour les modèles de changement sont disponibles dans Studio de workflow. Pour en savoir plus sur les flux de changement par défaut, consultez Flux de changement.

Évaluer un modèle de changement

Lorsque votre flux est terminé, vous pouvez évaluer le modèle de changement pour tester toutes les transitions automatisées. Dans Studio de workflow, l'action **Évaluer le modèle de changement** permet d'évaluer le modèle de changement.

Lorsque vous utilisez Règles métier, vous pouvez utiliser le script pour évaluer le modèle de changement. Par exemple, vous pouvez vous reporter à la règle métier *`Change Registration: Auto State Change`* dans la table change_request.

Vous pouvez également évaluer un modèle de changement pour une demande de changement spécifique à l'aide de cet événement :

Événement pour évaluer le modèle de changement

Nom d'événement	Paramètre	Description
change_model.evaluate	Demande de changement sys_id	Processus qui peut affecter l'état de la demande de changement, mais qui ne modifie pas l'enregistrement de la demande de changement.

Détection de conflit

La détection de conflit identifie les potentiels conflits de planification pour une demande de changement en fonction des éléments de configuration (CI), des dates de début et de fin planifiées dans le champ d'application du changement. En cas de conflit de planification, la détection de conflit vérifie également les calendriers de proscription ou de maintenance

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connexes et d'autres demandes de changement actives pour déterminer le conflit de planification.

La détection de conflit identifie les conflits causés par les raisons suivantes :

- Les CI sont déjà planifiés aux date et heure indiquées.
- Un parent du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Un enfant du CI est déjà planifié aux date et heure indiquées.
- Le CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un parent du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Un enfant du CI n'est pas dans la fenêtre de maintenance.
- Le CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un parent du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Un enfant du CI est dans une fenêtre de proscription.
- Le délégataire est déjà planifié aux date et heure indiquées.

Si des conflits sont identifiés, le champ **État des conflits** est mis à jour pour les refléter et un message d'erreur vous dirige vers la section du formulaire de conflit de l'enregistrement de demande de changement pour les examiner. Lorsque vous créez une demande de changement et que vous fournissez un CI, une date de début planifiée et une date de fin planifiée, ou que vous mettez à jour l'une de ces valeurs, la détection de conflit s'exécute automatiquement.

Vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer le message d'erreur de conflit à l'aide de l'élément de menu **Activer/Désactiver le message de conflit de planification** dans le menu contextuel. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le paramètres d'affichage du message à l'aide de la propriété *change.conflict.show_conflict_message*. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de l'analyse des conflits.

Vous pouvez exécuter manuellement la détection de conflit. Pour en savoir plus, consultez Détecter manuellement les conflits et examiner les détails correspondants.

La section du formulaire de conflit répertorie des détails spécifiques sur les conflits, notamment le type de conflit, le calendrier conflictuel ou la demande de changement conflictuelle. Si un conflit doit être résolu avant de demander l'approbation, modifiez les champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** dans la section du formulaire de calendrier.

Calendrier de conflits

Vous pouvez également utiliser le Calendrier de conflits pour afficher visuellement tous les conflits de planification identifiés. Pour replanifier la demande de changement, cliquez sur l'enregistrement de la demande de changement ou déplacez la demande de changement vers d'autres date et heure dans le calendrier.

Configurer les propriétés de l'analyse des conflits

Configurez les propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements pour détecter les conflits de changement. Utilisez les informations pertinentes pour calculer les conflits des demandes de changement, ainsi qu'examiner et modifier le changement pour éliminer les conflits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, toutes les propriétés ne sont pas sélectionnées dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements. Modifiez ou personnalisez les options de détection de conflit et répondez aux besoins de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Dans la page Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements, entrez les rôles qui ont accès à la fonction de détection de conflit.
3. Configurez les autres propriétés de personnalisation selon vos besoins.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés de l'analyse des conflits

Propriétés de l'analyse des conflits

La détection de conflit comprend des propriétés qui déterminent le mode d'exécution de l'option de détection de conflit. Identifiez les conflits en fonction des propriétés sélectionnées et des rôles ayant accès à la fonctionnalité.

Ces propriétés sont disponibles en accédant à **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements

Propriété	Nom de la propriété	Description
Liste séparée par des virgules des rôles ayant accès à la fonction de détection de conflit. Les rôles inclus ici doivent avoir accès à l'enregistrement change_request sous-jacent.	*change.conflict.role*	Les rôles sont saisis exactement tel qu'ils apparaissent dans **Administration utilisateur** > **Rôles** . Par exemple, entrez `itil`.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, comparer aux fenêtres de proscription	*change.conflict.blackout*	Pour vérifier si la demande de changement se produit pendant la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement se produit pendant la fenêtre de proscription des CI enfants	*change.conflict.relatedchildblackout*	Pour vérifier si la demande de changement de l'un des éléments de configuration (CI) enfants se produit dans la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement se produit	*change.conflict.relatedparentblackout*	Pour vérifier si la demande de changement du CI parent se produit pendant la fenêtre de proscription, sélectionnez **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
pendant la fenêtre de proscription des CI parents		
Lors de la vérification des conflits des demandes de changement, vérifier si des changements déjà planifiés existent pour le même CI	*change.conflict.currentci*	Pour vérifier si la demande de changement est déjà planifiée par rapport au CI donné, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance du CI	*change.conflict.currentwindow*	Pour vérifier si la demande de changement du CI se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance des CI enfants	*change.conflict.relatedchildwindow*	Pour vérifier si la demande de changement des CI enfants se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifier si le changement est exécuté pendant la fenêtre de maintenance du CI parent	*change.conflict.relatedparentwindow*	Pour vérifier si la demande de changement du CI parent se produit dans la fenêtre de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demande de changement, vérifiez si le changement est exécuté dans le cadre du calendrier défini dans le champ de référence du calendrier de maintenance sur le CI	*change.conflict.ci_maint_sched*	Pour vérifier si la demande de changement se produit dans la fenêtre de maintenance planifiée définie pour le CI dans le champ de référence du calendrier de maintenance, sélectionnez **Oui**.
Lors de la vérification des conflits de demandes de changement, vérifiez si le changement se produit pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affectant les services d'applications connexes	*change.conflict.relatedservices*	Pour vérifier si la demande de changement se produisant pendant des fenêtres de maintenance ou de proscription affecte d'autres services d'applications connexes, tels que les services créés qui incluent le CI planifié pour le changement ou un autre CI dans ce service, sélectionnez **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		Remarque : cette action requiert la conversion de tous les services aux entreprises identifiés en service d'application. Pour en savoir plus, consultez Convertir les services d'entreprise en services d'application. Pour en savoir plus sur les services d'application, consultez Services d'application Services d'application.
Lors de la vérification des conflits des demandes de changement, vérifiez si d'autres demandes de changement sont déjà planifiées pour le même utilisateur affecté	*change.conflict.assigned_to*	Permet de vérifier si d'autres demandes de changement sont affectées à la même demande de changement affectée à un utilisateur. Par exemple, si vous attribuez une demande de changement à un utilisateur qui doit déjà implémenter une autre demande de changement aux mêmes date et heure, une erreur de conflit s'affiche ; sélectionnez **Oui**.
Mode de vérification des conflits CI. Le mode de base vérifie uniquement le CI des demandes de changement. Le mode avancé vérifie la liste connexe complète des CI affectés (le CI du changement sera automatiquement ajouté à la liste connexe).	*change.conflict.mode*	Pour vérifier le mode de conflit pour un CI, sélectionnez le mode de conflit CI approprié. • **De base** : si ce mode est sélectionné, seules les demandes de changement du CI sont vérifiées par rapport à la demande de changement du CI et de tous les CI affectés. • **Avancé** : si ce mode est activé, le CI de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		la demande de changement actuelle et les CI affectés sont vérifiés par rapport à d'autres demandes de changement pour le CI et les CI affectés.
Exécuter automatiquement la détection de conflit après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	*change.conflict.refresh.conflicts*	Pour actualiser et exécuter automatiquement la détection de conflit lorsque l'une des valeurs de champ suivantes est modifiée, sélectionnez **Oui**. • **Élément de configuration** • **Date de début planifiée** • **Date de fin planifiée**
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	*change.conflict.refresh.scheduled*	Pour activer le vérificateur de conflits de changement planifié, sélectionnez **Oui**.
Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés	*change.conflict.populateimpactedcis*	Pour inclure et répertorier automatiquement tous les services aux entreprises et d'application avec les CI connexes présentant des conflits, sélectionnez **Oui**.
Identifiez le service d'application ou business le plus critique affecté en cas de détection de conflit par rapport à un élément de configuration de prise en charge	*change.conflict.identifymostcriticalci*	Pour identifier les services aux entreprises ou d'application les plus affectés et qui présentent un CI conflictuel connexe, sélectionnez **Oui**.
Définissez le nombre de jours à prendre en compte après la date de début/fin planifiée d'un enregistrement de changement prévu lors de la recherche des prochaines date et heure disponibles. Cette fenêtre est utilisée pour rechercher tous les changements potentiellement	*change.conflict.next_available_default_window*	Pour tenir compte de la date de début ou de fin planifiée de la demande de changement pour rechercher les prochaine date et heure disponibles, entrez le nombre de jours. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **90**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
conflictuels ; plus la fenêtre est grande, plus le nombre de changements à prendre en compte par recherche est élevé. La valeur par défaut est de 90 jours ; la valeur doit être un nombre entier positif.		
Définissez le nombre de suggestions à calculer pour les champs des prochaines date et heure disponibles dans un changement. Plus la valeur est élevée, plus le calcul des prochaines date et heure disponibles pour implémenter le changement sera long. La valeur par défaut est de 100 suggestions ; la valeur doit être un nombre entier positif.	*change.conflict.next_available_search_limit*	Entrez le nombre de suggestions à calculer et afficher pour les prochaines date et heure disponibles. • Type : nombre entier • La valeur par défaut est **100**
Niveau de connexion pour ChangeCheckConflict (par défaut : remarque)	*change.conflict.log*	Sélectionnez l'un des niveaux de journalisation pour le conflit de changement. • **Urgence** • **Alerte** • **Critique** • **« Erreur »** • **Avertissement** • **Avis** • **Info** • **Déboguer** Niveau par défaut : **Avis**
Gérez les demandes de changement contiguës dont les calendriers se chevauchent et qui entraînent des conflits.	*change.conflict.allow_contiguous_changes*	Cette propriété est activée par défaut.
Affiche le message lorsque la planification du conflit est détectée.	*change.conflict.show_conflict_message*	Affiche un message lorsque la planification du conflit est détectée. Choisissez l'une des options indiquées pour configurer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de l'analyse des conflits de Gestion des changements (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		l'affichage du message de conflit. • **Préférence utilisateur** : affiche une option de menu d'interface utilisateur dans laquelle l'utilisateur peut afficher ou masquer le message de conflit. • **Toujours** : affiche toujours le message du conflit. • **Jamais** : le message de conflit n'est pas affiché, sauf si la propriété est paramétrée sur **Préférence utilisateur** ou **Toujours**. Par défaut, l'option **Préférence utilisateur** est sélectionnée.
Consolider les conflits afin qu'un conflit soit uniquement enregistré pour chaque combinaison unique de type de conflit et de calendrier ou de changement conflictuel.	change.conflict.consolidated_conflicts	Affiche uniquement les conflits qui résultent d'une combinaison unique du type de conflit et du calendrier ou du type de conflit et du changement conflictuel. La propriété est activée par défaut.

Créer des calendriers de proscription et de maintenance dans Gestion des changements

Utilisez les fenêtres de proscription et de maintenance pour planifier un changement. Les fenêtres de proscription spécifient les heures durant lesquelles l'activité de changement normal ne doit pas être planifiée. Les fenêtres de maintenance spécifient les heures durant lesquelles les demandes de changement doivent être planifiées. Par exemple, créez un calendrier de proscription pour bloquer le code à la fin de l'année. blackout-maintenance-schedule

Avant de commencer
Rôle requis : itil_admin ou admin

Vérifiez que le module d'extension Gestion des changements - Collision Detector (com.snc.change.collision) est activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La détection de conflit utilise des calendriers de proscription et de maintenance pour détecter les potentiels conflits de planification pour les éléments de configuration (CI) associés à une demande de changement. Lorsque la détection de conflit est exécutée,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

automatiquement ou sur demande manuelle, elle détermine si un type de calendrier défini s'applique à la demande de changement. Si un conflit potentiel est identifié, un message d'avertissement apparaît et les conflits sont répertoriés dans la section du formulaire de conflit. Affichez les conflits dans le Calendrier de conflits.

Remarque : pour utiliser le service d'entreprise comme source d'un calendrier de proscription ou de maintenance, le service d'entreprise doit être converti en service d'application. Pour obtenir des instructions, consultez la rubrique Convertir les services d'entreprise en services d'application. Pour plus d'informations sur les services d'application, consultez la rubrique Services d'application.

Procédure

1. Créez un calendrier de proscription et de maintenance.

Option	Description
Créer un calendrier de proscription	**a.** Accédez à **Calendriers** > **des changements** > **Calendriers de proscription**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
Créer un calendrier de maintenance	**a.** Accédez à **Calendriers** > **des changements** > **Calendriers de maintenance**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier de proscription et de maintenance

Champ	Description
Nom	Nom unique du calendrier.
Description	Brève description du calendrier.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du calendrier. Sélectionnez **Flottant** pour évaluer les dates de début et de fin planifiées sur le formulaire de demande de changement de l'utilisateur connecté.
Source	Source du calendrier de proscription ou de maintenance. Les options disponibles sont **Service**, **Demande de changement** et **Classe CI**. **Remarque :** lorsque vous sélectionnez **Service** ou **Demande de changement** dans la liste Source, le champ **S'applique à** ne s'affiche pas. Le champ **S'applique à** s'affiche si vous sélectionnez la source **Classe CI**, ce qui permet alors de sélectionner une **Classe CI**.
S'applique à	Classification CI à laquelle le filtre de détection de conflit est appliqué. Vous pouvez sélectionner un groupe de CI dynamique afin que tous les éléments de configuration de ce groupe soient pris en compte pour la proscription et la maintenance lors de l'opération de détection de conflit. Le groupe de CI dynamique est considéré comme le CI parent de tous les CI qui se trouvent dans ce groupe. Si des conflits de planification sont liés à

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'un des CI du groupe dynamique, le conflit s'affiche dans la table de conflits du groupe de CI dynamique.
Condition	Conditions de spécification des CI auxquels le calendrier s'applique. Ce champ n'apparaît pas lorsque le champ **S'applique à** est défini sur **Aucun**. **Remarque :** les champs connexes utilisés dans les conditions ne sont pas évalués pour les calendriers de proscription ou de maintenance.

3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
   Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé et les listes connexes Entrées de calendrier, Calendriers enfants et Référencé par apparaissent dans le changement.

   Remarque :

   La table Calendrier de proscription [cmn_schedule_blackout] étend la table Calendrier de condition [cmn_schedule_condition] qui, à son tour, étend la table Calendrier [cmn_schedule]. La table Calendrier de proscription hérite des propriétés de domaine de la table Calendrier, qui contient les colonnes Domaine et Chemin de domaine.

   Comme le tableau Calendrier de proscription utilise les mêmes tables Calendrier enfant et Entrée de calendrier que la table Calendrier, la prise en charge de domaine est identique. L'attribut `domain_master` est utilisé pour dériver le domaine d'un enregistrement parent. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Prise en charge de domaine pour les calendriers.

4. Créez une ou plusieurs entrées de calendrier comme suit :

   a. Dans la liste connexe Entrées de calendrier du nouveau calendrier de maintenance, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Entrez un nom unique et définissez l'heure à laquelle vous souhaitez planifier la maintenance.
   Pour plus d'informations sur le champ Entrées de calendrier, consultez la rubrique Champs d'entrée de calendrier.

Résultats
Un calendrier de proscription ou de maintenance est créé.

Que faire ensuite
Associez l'élément de configuration au calendrier de maintenance utilisé dans la demande de changement.

Information associée

- Définir un calendrier
- Champs d'entrée de calendrier
- Calendriers parents et enfants

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter un calendrier de maintenance à des éléments de configuration

Pour examiner et déterminer les conflits dans un calendrier des changements, affectez les calendriers de maintenance à des éléments de configuration (CI). Après avoir affecté un calendrier de maintenance au CI, ajoutez le CI à la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque l'élément de configuration auquel un calendrier de maintenance est affecté est utilisé dans la demande de changement, la détection de conflit détermine le changement de calendrier hors de la fenêtre de maintenance et affiche un message d'erreur de conflit.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Configuration** > **Serveurs d'applications**.
2. Dans la liste des serveurs, sélectionnez le serveur auquel vous souhaitez ajouter le calendrier de maintenance.

   Remarque : si le champ **Calendrier de maintenance** n'apparaît pas dans l'enregistrement, cliquez sur l'icône Personnaliser la liste ( ) et modifiez les paramètres Personnaliser la liste pour ajouter ce champ.

3. Double-cliquez sur le champ **Calendrier de maintenance** et utilisez l'icône Rechercher pour sélectionner un calendrier et l'affecter au serveur.

Résultats
Le calendrier de maintenance sélectionné est affecté au serveur.

Configurer une demande de changement pour la surveillance des conflits de calendrier de maintenance externes

Lorsqu'une demande de changement est configurée pour afficher les conflits hors calendrier de maintenance, la détection de conflit indique si les dates de début et de fin planifiées se produisent hors de la fenêtre de maintenance ou non. En examinant les conflits détectés, vous pouvez modifier le calendrier de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_ui ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La case à cocher Hors du calendrier de maintenance fournit des informations ; l'instance définit cette valeur et ignore les modifications que vous y apportez. La case à cocher est sélectionnée par défaut si l'une des actions suivantes se produit.

- Les dates de début et de fin planifiées dans la demande de changement à laquelle un élément de configuration (CI) est associé sont comparées au calendrier de maintenance et considérées comme étant hors du calendrier.
- Les CI affectés associés à la demande de changement sont vérifiés par rapport aux calendriers de maintenance qui leur sont affectés, le cas échéant.

Remarque : seule la fenêtre de maintenance du CI principal ou des CI affectés est vérifiée ; les éléments en amont et en aval ne sont pas vérifiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir** et sélectionnez une demande de changement.
2. Si le champ **Hors du calendrier de maintenance** n'apparaît pas, ajoutez-le au formulaire.
   a. Cliquez sur l'icône du menu contextuel, puis cliquez sur **Actions supplémentaires** > **Configurer** > **Mise en page**.
   b. Déplacez le champ **Hors du calendrier de maintenance** vers la liste sélectionnée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

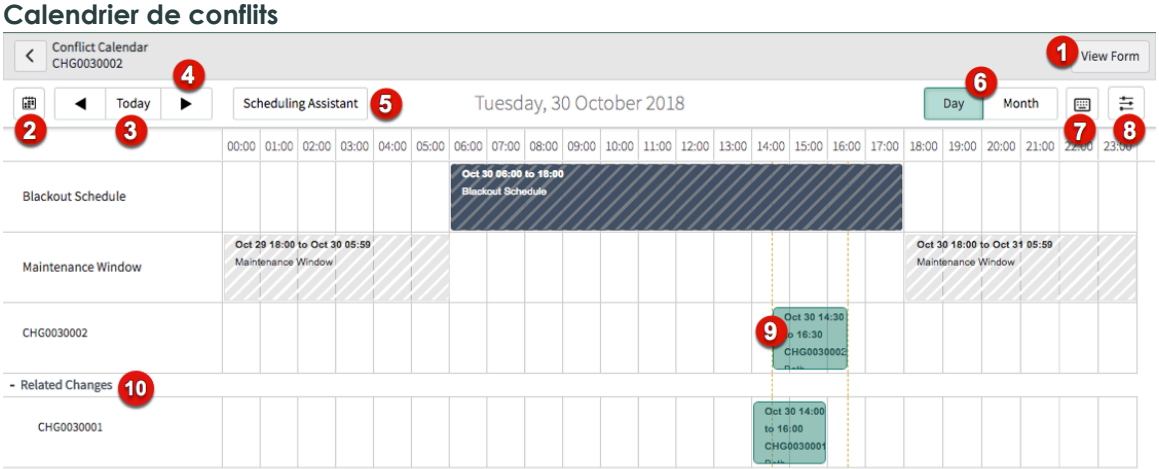
Résultats

Lorsque vous enregistrez une demande de changement qui n'appartient pas au calendrier de maintenance, un avertissement s'affiche pour chaque élément (principal ou affecté). Cet avertissement indique également les dates planifiées non comprises dans la fenêtre de maintenance.

Calendrier de conflits

Le calendrier de conflits représente sous forme graphique les potentiels conflits de planification pour une demande de changement. Les conflits sont identifiés comme des demandes de changement actives, des calendriers de proscription et des changements prévus hors des calendriers de maintenance. Utilisez l'**Assistant de planification** pour résoudre tous les conflits de calendrier.

Calendrier de conflits



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Afficher le formulaire	Vous renvoie au formulaire de demande de changement.
2	Calendrier	Vous permet de choisir une date. Lorsque vous sélectionnez une date, vous pouvez consulter les détails du calendrier pour ce jour.
3	Jour ou mois actuel	Permet d'afficher le calendrier du jour ou du mois actuel lorsque vous cliquez sur **Aujourd'hui**.
4	Navigation entre les dates	Vous permet d'accéder au jour précédent, au jour ou au mois suivant, selon le type de vue lorsque vous cliquez sur les flèches de direction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Description
5	Assistant de planification	Permet de choisir parmi la liste des créneaux horaires disponibles pour résoudre des conflits. Pour en savoir plus sur la résolution des conflits, consultez Gérer vos calendriers des changements et résoudre les conflits Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits.
6	Vue du jour ou du mois	Vous permet de passer la vue du calendrier en vue de jour ou de mois.
7	Raccourcis clavier	Fournit des raccourcis clavier pour une navigation rapide.
8	Options	Permet de contrôler la vue du calendrier, de personnaliser des paramètres ou de définir des filtres de configuration à l'aide des onglets **Paramètres** et **Configuration**. Dans les filtres de configuration, vous pouvez sélectionner et afficher les options **Affecté à**, **Groupe d'affectation**, **Élément de configuration** ou **Afficher tout** dans la section Changements associés. Cette section a la même valeur que l'option sélectionnée pour le changement actuel.
9	Bloc de demande de changement	Permet de consulter les détails de la demande de changement.
10	Changements associés	Permet de détecter d'autres changements planifiés qui pourraient entrer en conflit avec le changement basé sur un calendrier ou une affectation. Par exemple, si la même personne est affectée à deux changements (ou plus) aux mêmes date et heure, vous pouvez afficher visuellement le conflit et mettre à jour l'un des changements planifiés, le cas échéant.

Gérer vos calendriers de changement et résoudre les conflits

Évitez les conflits de calendrier en utilisant le calendrier de conflits pour gérer les détails de votre calendrier des changements, personnaliser les vues et résoudre les conflits.

Avant de commencer

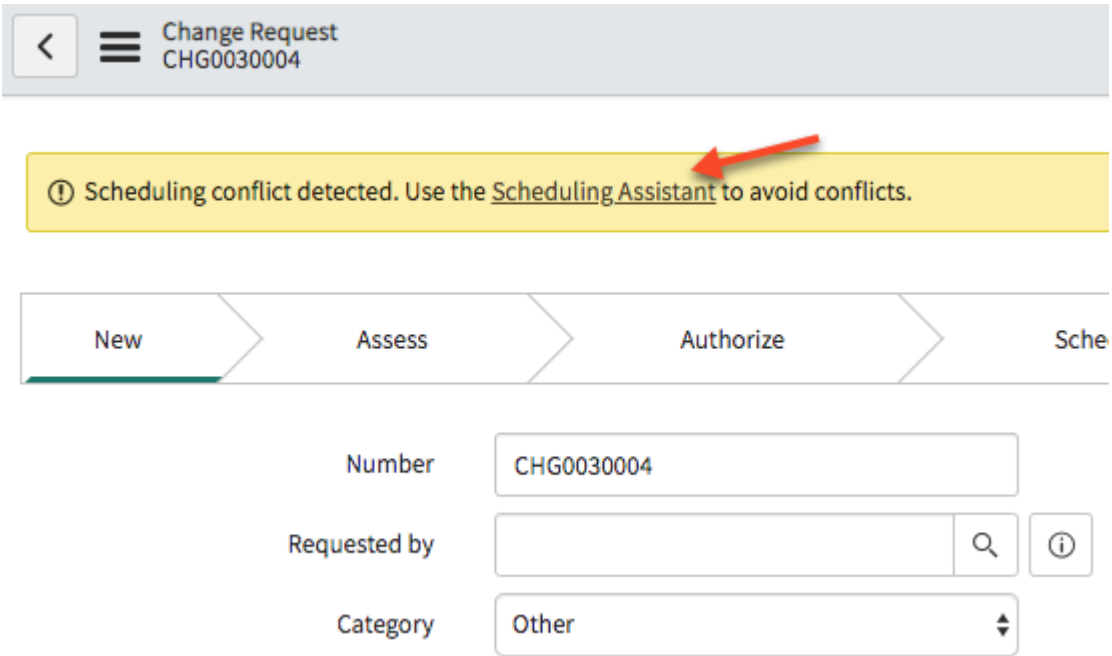
Rôle requis : admin

Remarque : les utilisateurs disposant du rôle administrateur doivent activer le module d'extension Change Request Calendar (com.snc.change_request_calendar) pour afficher le bouton **Calendrier de conflits**.

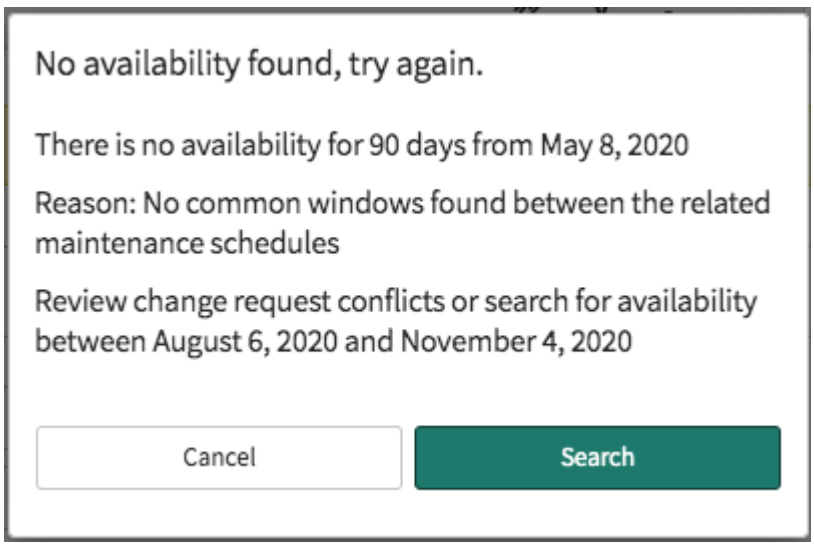
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En cas de conflit, vous pouvez utiliser le lien **Assistant de planification** dans le formulaire de changement pour trouver le prochain emplacement disponible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsqu'il n'y a pas d'emplacements disponibles dans les 90 prochains jours, un message d'action est affiché avec la raison pour laquelle l'Assistant n'a pas été en mesure de trouver un emplacement.



Vous pouvez également résoudre les conflits en déplaçant la demande de changement dans une fenêtre de maintenance dans le calendrier des conflits. Le bouton **Calendrier de conflits** s'affiche dans l'en-tête du formulaire de changement une fois que la **Date de début planifiée**, la **Date de fin planifiée**et les champs **Éléments de configuration** sont ajoutés et que l'enregistrement est sauvegardé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez la demande de changement requise.
3. Cliquez sur **Calendrier de conflits**.
4. Cliquez sur **Assistant de planification**.
   La boîte de dialogue de l'assistant de planification affiche les prochaines dates et heures disponibles pour résoudre le conflit. Le nombre de jours pris en compte après les dates de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

début et de fin planifiées et le nombre de suggestions calculées pour la prochaine heure disponible sont configurés sous **Propriétés de conflit**. Pour plus d'informations, consultez le formulaire Configurer les propriétés d'analyse de conflit.

5. Sélectionnez l'heure à partir des créneaux horaires disponibles.
6. Cliquez sur **Sélectionner une heure disponible**.
   Les dates de début et de fin planifiées sont mises à jour avec les nouvelles dates et heures, et le conflit est résolu.
7. Pour sélectionner un autre jour dans le calendrier, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez la date.

Résultats
Les conflits sont examinés et résolus.

Activer la détection automatique de conflit de changement

Automatisez la détection de conflit pour s'exécuter à intervalles spécifiques ou lorsqu'une demande de changement est mise à jour pour examiner immédiatement les conflits lors de la mise à jour des dates de calendrier.

Avant de commencer
Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : change_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés de conflit**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Exécuter automatiquement la détection de conflit après des changements apportés à un élément de configuration, une date de début planifiée, une date de fin planifiée ou un état lorsqu'une demande de changement est mise à jour	Lorsque cette option est sélectionnée, la détection de conflit est automatiquement exécutée lors de l'enregistrement d'une modification apportée à un ou plusieurs des champs suivants dans l'enregistrement de demande de changement. ◦ **Élément de configuration** ◦ **Date de début planifiée**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ **Date de fin planifiée** ◦ **État**
Activer le vérificateur de conflits de changement planifié	Lorsque cette option est sélectionnée, ces travaux planifiés de détection de conflit sont exécutés aux intervalles suivants : La tâche *Change Conflict Detection < 1 Week Away* est planifiée tous les jours. La tâche *Change Conflict Detection < 1 Month Away* est planifiée tous les deux jours. La tâche *Change Conflict Detection >=1 Month Away* est planifiée tous les sept jours.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher les conflits dans l'onglet **Conflits** de l'enregistrement de demande de changement.

Détecter manuellement les conflits et passer en revue les détails de conflit

Exécutez la détection de conflit manuellement pour une demande de changement et annulez-la avant la fin. Passez en revue les conflits détectés automatiquement ou manuellement et résolvez-les en modifiant les calendriers.

Avant de commencer

Avant d'exécuter la détection de conflit pour une demande de changement, les champs suivants doivent être renseignés dans l'enregistrement d'un changement :

- **Élément de configuration**, excepté en mode avancé. En mode avancé, le champ **CI affectés** est requis.
- **Date de début planifiée** de la demande de changement.
- **Date de fin planifiée** de la demande de changement.

Pour plus d'informations sur l'exécution automatique de la détection de conflit, consultez la section Activer la détection automatique de conflit de changement.

Avant d'exécuter la détection de conflit, envisagez les scénarios suivants propres à votre organisation.

La taille de la liste CMDB et les complexités relationnelles

Si vous avez une grande organisation avec une CMDB volumineuse, la détection de conflit peut prendre plus de temps.

Les changements inactifs ne sont pas évalués

La détection de conflit n'évalue pas les changements inactifs lors de la détermination des changements en conflit.

La vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut

Lorsque vous mettez à niveau l'application, la vérification des conflits en mode avancé est désactivée par défaut et les CI affectées ne sont pas pris en compte

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

lors de la détection de conflit. Pour évaluer tous les CI, définissez le mode sur **Avancé**.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Dans la liste des demandes de changement, ouvrez celle qui vous intéresse.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits** ou faites défiler le formulaire vers le bas pour rechercher l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
5. Lorsque la détection de conflit est terminée, cliquez sur **Fermer** dans la fenêtre contextuelle.
   Les conflits apparaissent dans la liste Conflits détectés de l'onglet **Conflits**. Les champs **État des conflits** et **Dernière exécution de la détection de conflit** dans l'enregistrement de demande de changement sont également mis à jour.
6. Dans la liste Conflits détectés, examinez les conflits qui apparaissent.

Colonnes de la liste Conflits détectés

Champ	Description
Changement conflictuel	Changement en conflit avec le changement planifié, le cas échéant.
CI affecté	CI affecté qui est associé au changement.
Dernière vérification	Dernière opération de vérification des conflits. Le champ **Dernière vérification** est automatiquement mis à jour.
CI connexe	CI parent ou enfant du CI actuel, si celui-ci a causé un conflit.
Calendrier	Nom de la fenêtre de maintenance ou de proscription à l'origine du conflit, le cas échéant.
Type	Problème qui a causé le conflit. ◦ **CI déjà planifié** ◦ **CI parent déjà planifié** ◦ **CI enfant déjà planifié** ◦ **Hors de la fenêtre de maintenance** ◦ **Parent hors de la fenêtre de maintenance** ◦ **Enfant hors de la fenêtre de maintenance** ◦ **Proscription**

Résultats

Vous pouvez examiner les conflits et les CI affectés dans la liste Conflits détectés et replanifier le changement pour résoudre les conflits.

Annuler la détection de conflit manuellement

Pour apporter des modifications aux calendriers, annulez toutes les tâches de détection de conflit actives pour une demande de changement. Après avoir modifié les calendriers, vous pouvez réexécuter la vérification des conflits pour identifier les conflits potentiels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez la demande de changement pour laquelle vous souhaitez annuler la vérification des conflits.
3. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.
4. Cliquez sur **Vérifier les conflits**.
   L'état de progression Vérification des conflits s'affiche dans une fenêtre contextuelle.
5. Pour annuler la détection de conflit, cliquez sur **Annuler**.
   La tâche de détection de conflit active est annulée et tous les conflits affichés dans la section Conflits sont effacés. Le champ **État des conflits** affiche l'état **Non exécuté**.

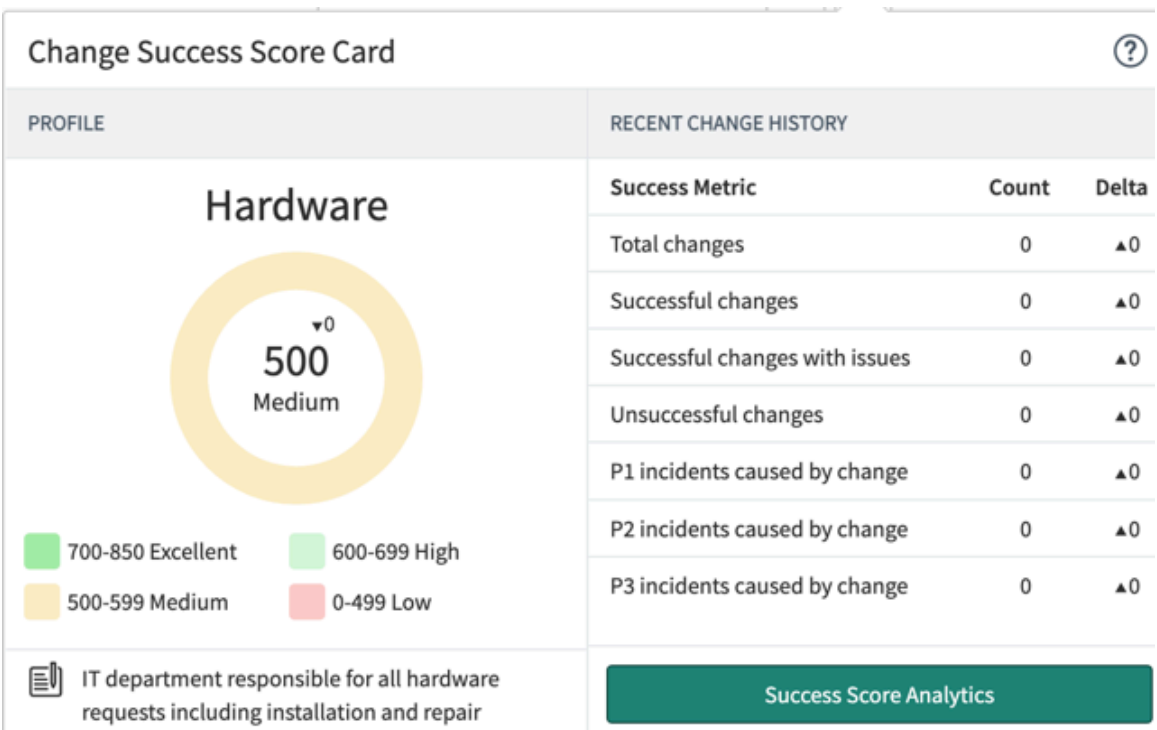
> **Remarque :** si vous configurez la détection de conflit pour qu'elle s'exécute automatiquement ou selon une planification, les exécutions ultérieures de la détection de conflit pour le même enregistrement de demande de changement ne sont pas annulées.

Score de réussite de changement

Utilisez les données historiques de l'équipe pour obtenir un aperçu des performances de l'équipe. La valeur de score vous permet de déterminer la probabilité pour l'équipe de terminer votre demande de changement sans problèmes.

> **Remarque :** la fonctionnalité Score de réussite de changement est installée après l'activation du module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement, disponible avec l'abonnement ITSM Professional uniquement. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Le score de réussite de changement peut vous aider à évaluer le succès d'une équipe dans la gestion des demandes de changement antérieures.



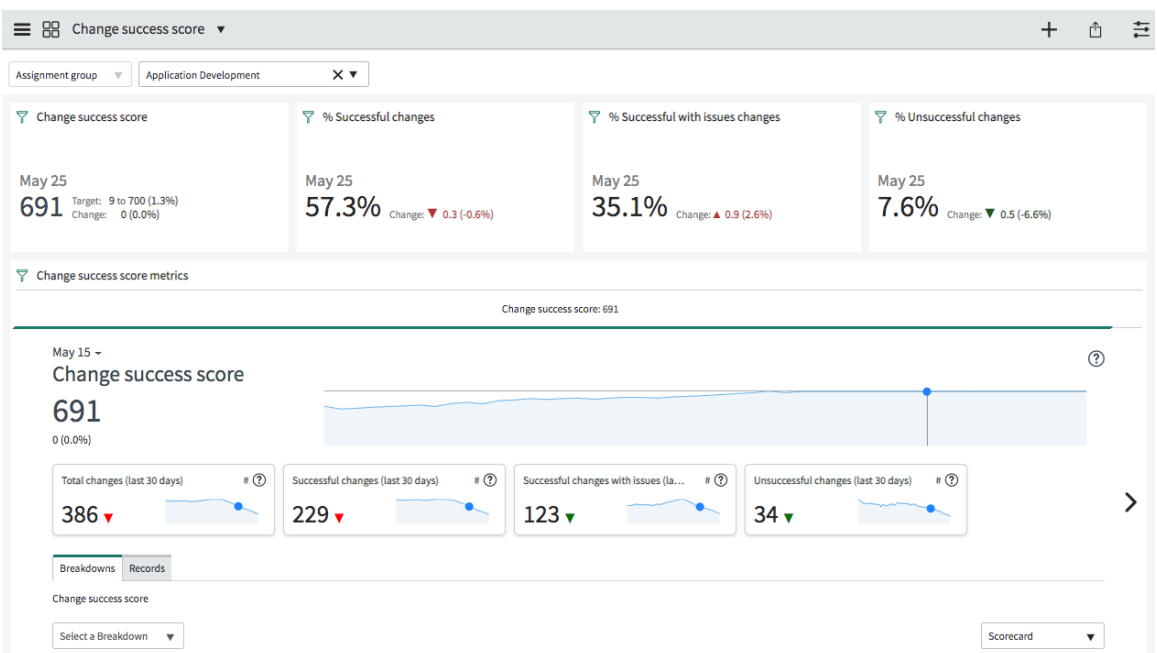
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le module d'extension Gestion des changements - Score de réussite de changement est activé, une tâche d'analyse des performances (PA) *Change success score metrics (Daily)* est ajoutée. La tâche PA est une tâche quotidienne qui collecte le premier ensemble de scores de réussite de changement jusqu'à la prochaine exécution de la tâche, à 02 h 00 (UTC). Une fois la première exécution de la tâche, une carte **Score de réussite de changement** icône apparaît près du champ **Groupe d'affectation** dans le formulaire de demande de changement. En cliquant sur cette icône, vous pouvez afficher les détails de la carte de score du groupe d'affectation.

Tableau de bord de score de réussite de changement

Utilisez les données de ce tableau de bord pour afficher les tendances de l'efficacité de résolution d'une équipe au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les groupes d'affectation, désactivez l'élément sélectionné.

Accédez à **Changement** > **Analyse des changements** pour accéder aux tableaux de bord **Score de réussite de changement**, **Réussite du type de changement** et **Réussite du modèle de changement**.



Pour plus d'informations sur les indicateurs, voir Indicateurs de score de réussite.

Tableau de bord Réussite du type de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des types de changements. Pour afficher les tendances de tous les types de changements, effacez le type sélectionné.

Tableau de bord Réussite des modèles de changement

Ce tableau de bord affiche les tendances relatives à l'efficacité de résolution des modèles de changement au fil du temps en fonction des mêmes paramètres utilisés pour calculer le score global. Pour afficher les tendances de tous les modèles de changement, effacez le modèle sélectionné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de score de réussite

Le score de réussite de changement contient des indicateurs Analyse des performances pour la collecte de données. Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service d'entreprise, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps.

Voici les indicateurs de score de réussite de changement qui sont utilisés pour collecter quotidiennement les données relatives aux changements effectués le jour précédent.

Changements totaux
: Nombre total de demandes de changement adressées pendant la période.

Changements réussis
: Nombre de demandes de changement résolues avec succès.

Échec des changements
: Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été résolues.

Changements réussis avec problèmes
: Nombre de demandes de changement qui ont été résolues, mais ayant d'autres défauts qui n'ont pas été résolus.

Incidents P1 dus à un changement
: Nombre total d'incidents P1 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P2 dus à un changement
: Nombre total d'incidents P2 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Incidents P3 dus à un changement
: Nombre total d'incidents P3 qui ont été signalés comme causés par l'un des changements effectués par l'équipe.

Pour en savoir plus sur les indicateurs PA, consultez Indicateurs Analyse des performances.

Calcul du score de réussite

Pour calculer le score de réussite, des indicateurs de formule sont fournis. Ces indicateurs appliquent l'opération de multiplication aux données collectées par les indicateurs automatisés pour arriver au score final.

Vous pouvez afficher les indicateurs de formule de score de réussite de changement dans Analyse des performances, sous le groupe indicateur *`Change success score - multipliers`*.

Passez en revue la table suivante pour comprendre les multiplicateurs par défaut utilisés dans le calcul du score de réussite.

Multiplicateurs par défaut

Indicateur automatisé	Multiplicateur appliqué par indicateur de formule
Changements réussis	3
Changements réussis avec problèmes	-2
Échec des changements	-5

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Multiplicateurs par défaut (suite)

Indicateur automatisé	Multiplicateur appliqué par indicateur de formule
Incident P1 dû à un changement	-10
Incident P2 dû à un changement	-5
Incident P3 dû à un changement	-2

Modifier le calcul du score

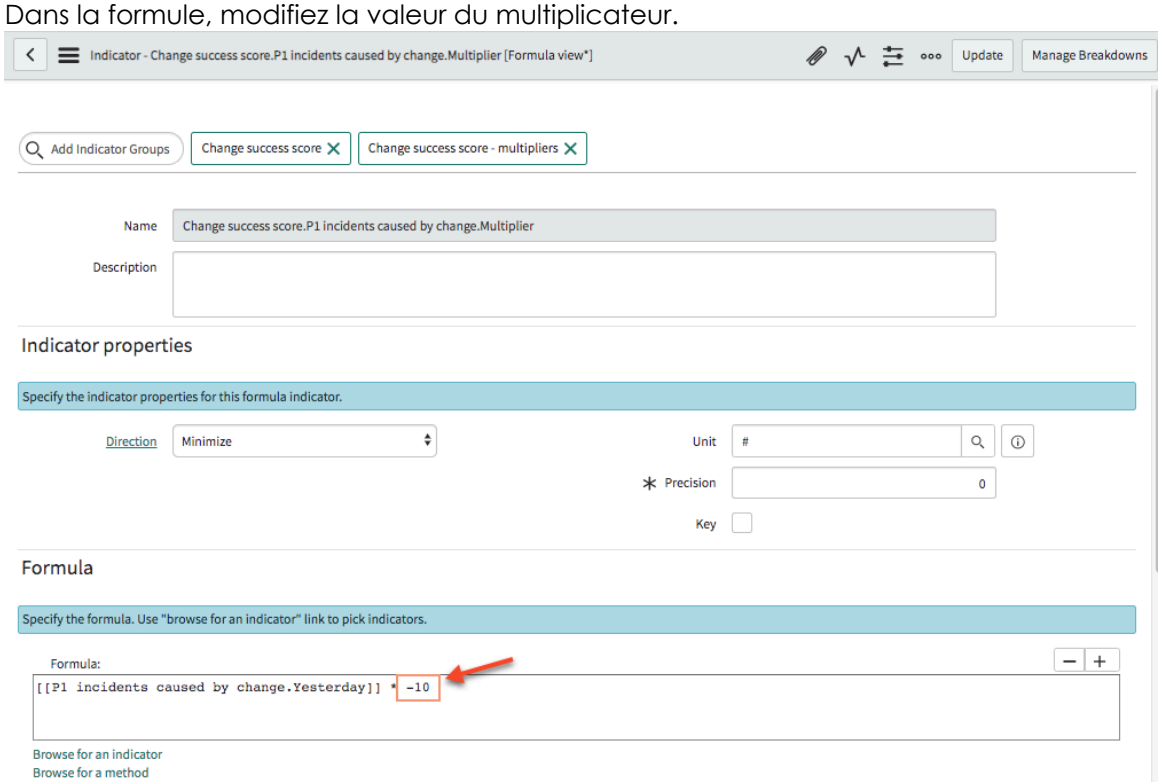
Modifiez les valeurs du multiplicateur dans les indicateurs de formule pour calculer le score de réussite final.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Analyse des performances** > **Groupe d'indicateurs** > **Score de réussite de changement : multiplicateurs**.
2. Ouvrez l'indicateur que vous souhaitez modifier.
3. Dans la formule, modifiez la valeur du multiplicateur.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluation du score de réussite

En fonction de l'évaluation du score de réussite de changement, une couleur et un texte sont associés et affichés dans le cadre de la carte de score de réussite de changement. Par défaut, quatre évaluations de score de réussite sont disponibles avec une plage de scores spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

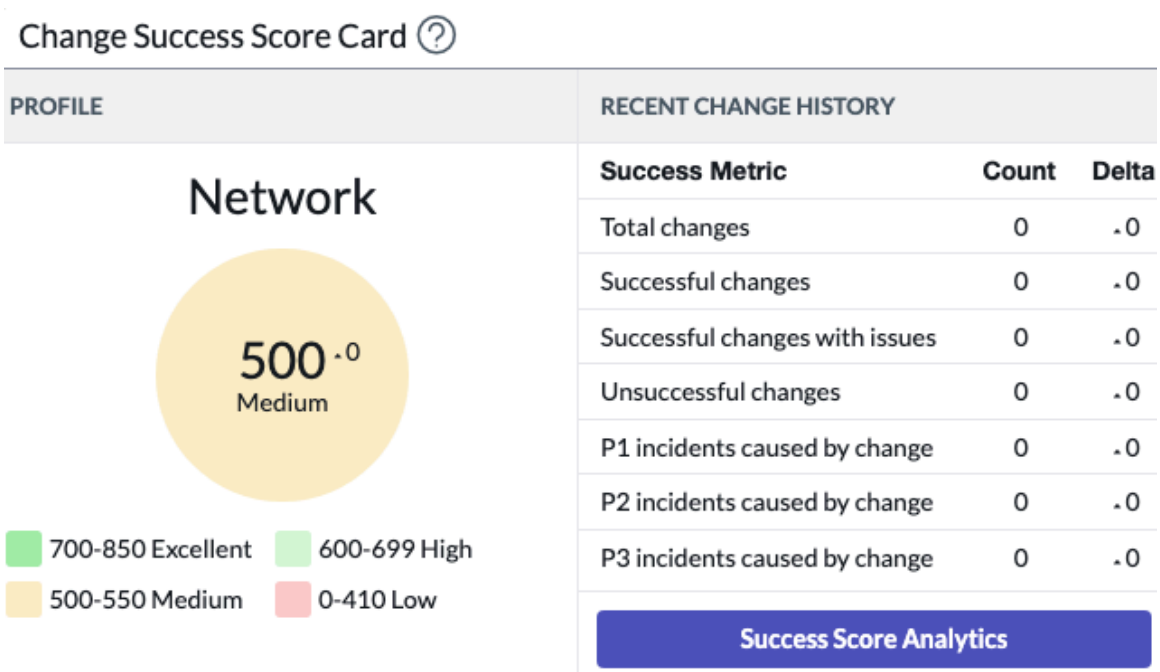
Les évaluations par défaut suivantes sont disponibles.

- Faible
- Moyen
- Élevé
- Excellent

Chaque évaluation est associée à une plage et une couleur par défaut.

La table des évaluations du score de réussite de changement est utilisée pour inclure les enregistrements du texte et une couleur associée à la plage de scores de réussite.

Vous pouvez choisir de modifier la plage de scores, de colorer, d'introduire ou de modifier de nouvelles valeurs d'évaluation. Les valeurs définies ici peuvent être affichées dans **Modifier la carte des scores de réussite** sur le formulaire de demande de changement.



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations du score de réussite de changement**.
2. Effectuez l'action donnée en fonction de vos besoins.

Action	Procédure
Pour ajouter une nouvelle plage de scores	Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les détails de la plage et la couleur que vous souhaitez associer et soumettre.
Pour modifier la plage existante	Ouvrez l'évaluation, puis cliquez sur le lien **ici** dans le message d'informations d'enregistrement pour modifier les valeurs.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intelligence prédictive pour Gestion des changements

L'aptitude d'intelligence prédictive pour Gestion des changements utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour suggérer des modèles standard, identifier des incidents similaires et améliorer l'évaluation des risques associés au changement.

Intelligence prédictive pour Gestion des changements fournit les avantages suivants :

- Calcul du risque de changement amélioré à l'aide d'algorithmes d'apprentissage machine pour évaluer le risque associé au changement.
- Utilise la fonctionnalité de mise en grappe de Intelligence prédictive pour identifier et suggérer des modèles de changement standard pour créer un changement.

Définitions de solutions pour Intelligence prédictive pour Gestion des changements

Les définitions de solutions pour l'aptitude Intelligence prédictive pour Gestion des changements sont disponibles après l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Gestion des changements - Renseignement sur les risques (com.snc.change_management.ml.risk)
- Module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp)

Remarque : La fonctionnalité Intelligence prédictive pour les modules d'extension Gestion des changements peut être demandée via le système Now Support Service clientèle.

Pour en savoir plus, consultez Modules d'extension de Gestion des changements.

Définitions de solutions pour Gestion des changements

Définition de la solution	Type de solution	Description
Risque associé au changement proposé	Similarité et catégorisation	Fournit un aperçu du risque potentiel de l'activité de changement et facilite les décisions d'approbation intelligentes. Le message d'information regroupe toutes les informations associées au risque pour comparer facilement la valeur de retour. Cette prédiction permet de réduire les difficultés associées à l'approbation et de gagner du temps. Par exemple, lorsque le risque est faible, vous pouvez utiliser des politiques d'approbation des changements pour approuver automatiquement cette activité à faible risque.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de solutions pour Gestion des changements (suite)

Définition de la solution	Type de solution	Description
Candidats de changement standard	Mise en grappe	Analyse et suggère des opportunités pour les modèles de proposition de changement standard qui peuvent être utilisés pour créer automatiquement un changement. Cette solution utilise le type de solution de similarité et de mise en grappe pour identifier les champs communs dans les enregistrements et en faire un modèle.

Configurations des solutions intelligentes

Les administrateurs peuvent configurer les propriétés des solutions intelligentes de Gestion des changements pour utiliser les fonctionnalités d'intelligence prédictive (PI).

En configurant ces propriétés, vous activez l'application Gestion des changements pour :

- Prédire le risque associé au changement proposé.
- Utilisez la similarité et la mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard potentiels.

Accédez à **Changement** > **Configurations des solutions intelligentes** pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriétés des renseignements sur les risques

Propriété	Description
Type de solution [chg_ml_prop_risk.model_type]	Type de solutions PI utilisées pour la prédiction du risque. • Similarité : utilise une solution d'apprentissage machine pour collecter et comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires. Ce type de solution utilise la méthode de calcul des risques suivante : ◦ Utiliser le nombre d'enregistrements : le risque du groupe qui a le nombre le plus élevé est utilisé. ◦ Utiliser la confiance des enregistrements : le risque du groupe dont le nombre total de confiance est le plus élevé est utilisé. Si le risque a le même nombre ou la même confiance, alors le risque plus élevé est pris en compte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des renseignements sur les risques (suite)

Propriété	Description
	• Classification : utilise des algorithmes d'apprentissage machine pour définir des valeurs de champ lors de la création de l'enregistrement, telles que la définition de la catégorie de risque en fonction des données précédentes.
Utilisation de la valeur prévue [chg_ml_prop_risk.usage]	Détermine la façon dont la valeur prédictive doit être utilisée. • Afficher la valeur de risque • Définir la valeur de risque
Solution activée [chg_ml_prop_risk.solution_enabled]	Identifie si la solution est activée ou non.
Seuil [chg_ml_prop_risk.classification_confidence_threshold]	Valeur de confiance minimale pour les résultats retournés.

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriétés de la proposition de changement standard

Propriété	Description
Niveau de qualité minimum [chg_ml_prop_sctp.quality]	Qualité de grappe minimale à utiliser pour le candidat de changement standard.

Former la solution de Renseignement sur les risques

Créez des définitions de solutions de catégorisation des risques ou de similarité pour utiliser l'intelligence prédictive aidant à accéder au risque de changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques (com.snc.change_management.ml.risk) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration des solutions intelligentes** > **Renseignement sur les risques**.
2. Sélectionnez le **Type de solution**.
   - Si le **Type de solution** est défini sur `Similarité`, vous pouvez voir la solution **Définition de similarité du risque de changement** par défaut.
   - Si le **Type de solution** est défini sur `Classification`, vous pouvez voir la solution **Risque de changement**.
3. Personnalisez la solution par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez les rubriques Créer et former une solution de similarité et Créer et former une solution de classification.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Former la solution de mise en grappe pour la proposition de changement standard

Formez la définition de la solution de proposition de changement standard pour utiliser les fonctionnalités de mise en grappe pour identifier et suggérer des modèles de changement standard afin de créer un changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Gestion des changements - Changement standard Template Intelligence (com.snc.change_management.ml.sctp) est activé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration des solutions intelligentes** > **Proposition de changement standard**.
2. Personnalisez la définition de la solution par défaut pour former la solution.
   Par défaut, les **Candidats de modèle de changement standard** constituent la définition de la solution fournie. Pour plus d'informations sur la création et la formation de solutions, consultez la rubrique Créer et former une solution de mise en grappe.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des changements

Gestion des changements vous permet de contrôler tous les aspects du processus de changement informatique, de la création à l'approbation. Si vous disposez d'informations exactes, vous pouvez réduire les risques pour votre entreprise et éviter des conflits de planification. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des changements utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Gestion des changements

Gestion des changements comprend les fonctionnalités suivantes :

- Gérez les changements plus rapidement en utilisant la Console du comité consultatif sur les changements (CAB) pour planifier et gérer les réunions CAB à partir d'une seule interface.
- Le tableau de bord d'analyse des backlogs de Gestion des changements offre une visibilité accrue sur tous les changements.
- Les cartes de services vous permettent de visualiser les impacts des changements en un coup d'œil.
- Les politiques d'approbation de changement augmentent la vélocité de DevOps et éliminent les frictions informatiques.

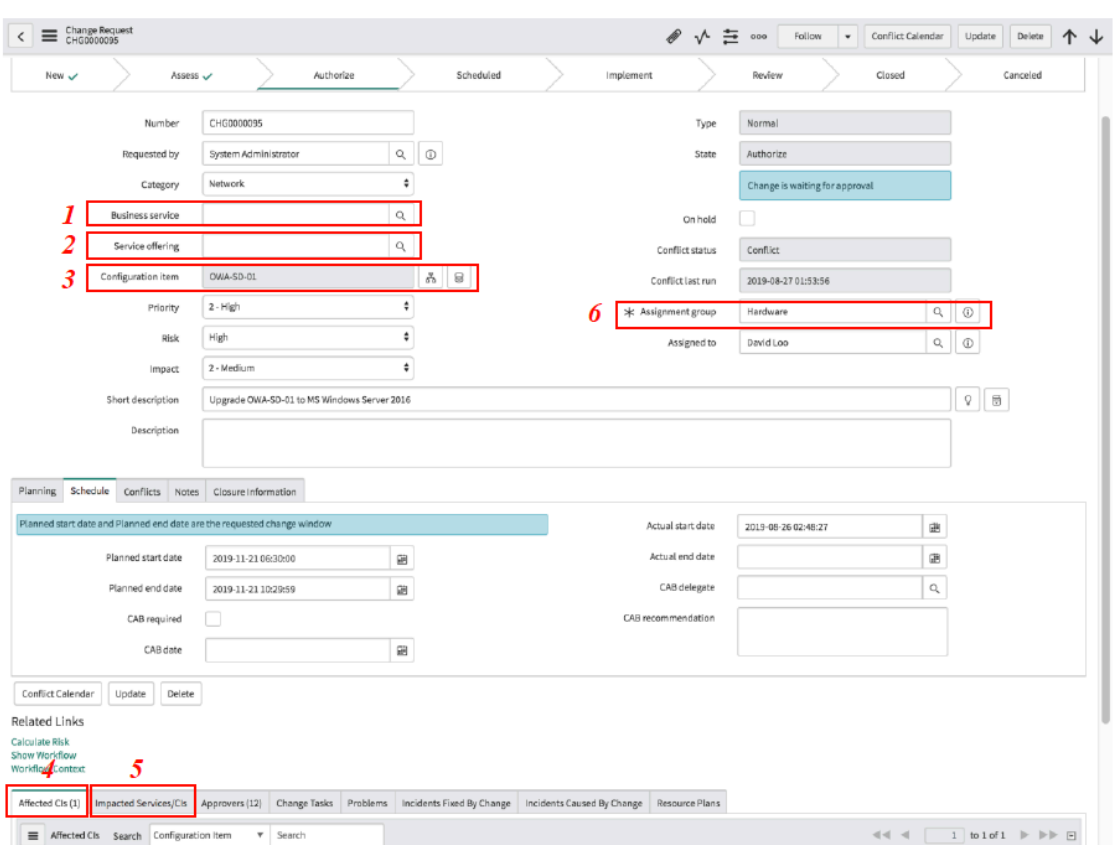
Pour en savoir plus sur la mise en œuvre du cadre de travail CSDM, consultez Mise en œuvre du CSDM cadre par étapes.

Formulaire de demande de changement

Le formulaire de demande de changement référence les attributs et listes connexes ci-dessous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1 Service (service d'entreprise)	Fait référence à la table [cmdb_ci_service_business]. **Remarque :** les versions antérieures de la plateforme étiquetaient cet attribut **Service d'entreprise**.
2 Offre de service	Fait référence à la table [service_offering] où l'offre a un service parent.
3 Éléments de configuration	Fait référence à la table [cmdb_ci].
4 CI affectés/causaux	Table de liste connexe [task_ci].
5 Services impactés	Table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].
6 Groupe d'affectation	Fait référence à l'attribut Groupe. **Remarque :** Vous pouvez renseigner l'attribut Groupe à l'aide du groupe d'affectation du CI approprié.



Pour plus d'informations

Pour plus d'informations sur Gestion des changements, consultez Gestion des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Tables Gestion des changements et CSDM

Gestion des changements gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des changements.

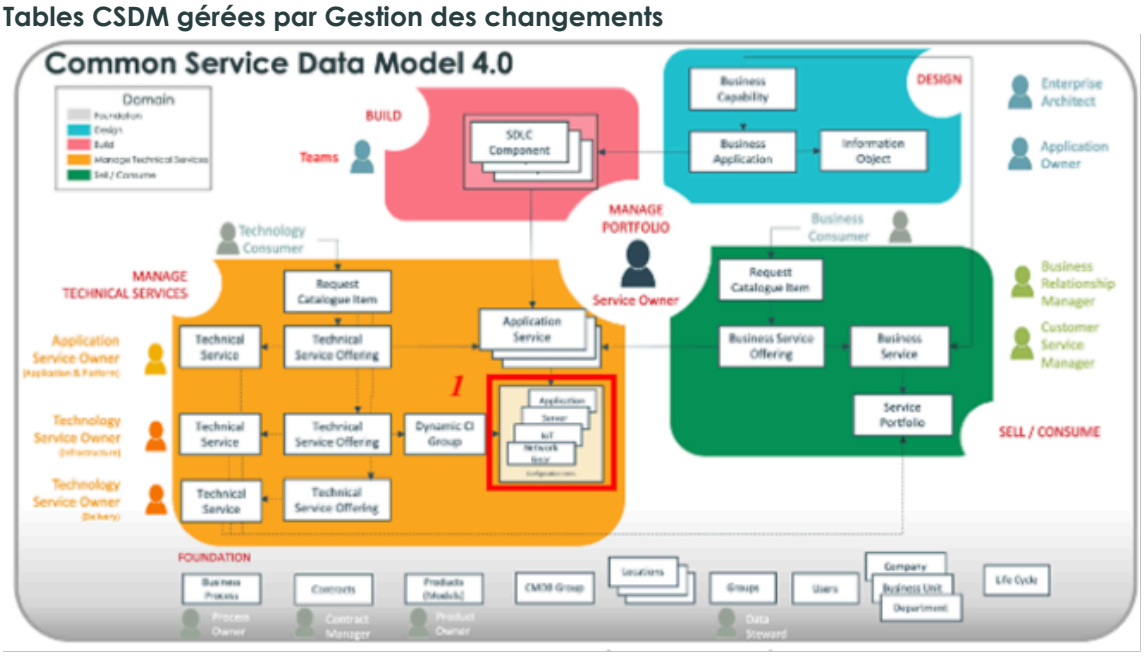
Tables CSDM gérées par Gestion des changements

Tables des éléments de configuration (CI) [cmdb_ci_*] :

- Table d'application [cmdb_ci_appl]
- Table de serveur [cmdb_ci_server]
- Table d'ordinateurs virtuels [cmdb_ci_vm_instance]
- Table d'équilibreur de charge [cmdb_ci_lb]
- Table d'équipement réseau [cmdb_ci_netgear]

La figure suivante présente les tables CSDM gérées par Gestion des changements.

Tables CSDM gérées par Gestion des changements

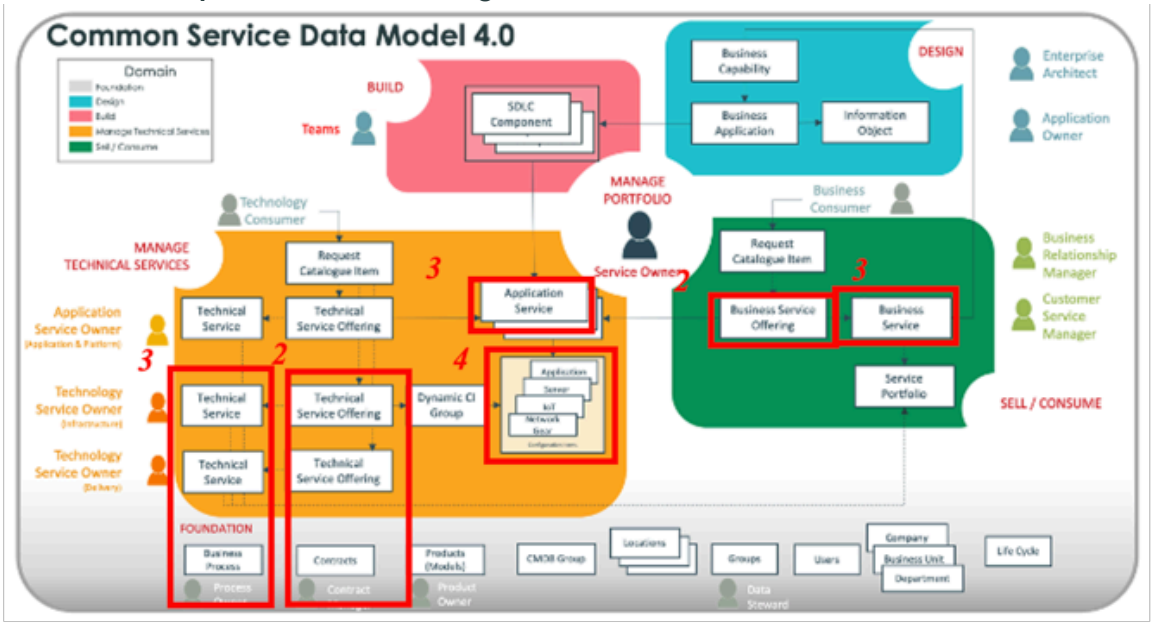


Tables CSDM utilisées par Gestion des changements

1. Table des services d'application [cmdb_ci_service_discovered] ou tout CI d'infrastructure.
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et table Service de gestion de la technologie [cmdb_ci_service_technical] (anciennement Service technique) : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types de services.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les offres de gestion de la technologie (anciennement offres de Services techniques) et les services d'application en tant que types d'offres de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées par Gestion des changements



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des changements

Lorsque vous utilisez Gestion des changements avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des changements. Autres produits ServiceNow :

Découverte

Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.

Mappage des services

Mappage des services fournit des détails sur le service d'instance d'application dans la table Service d'application mappé [cmdb_ci_service_discovered], qui concerne les CI d'infrastructure et d'application [cmdb_ci_appl].

Produits qui bénéficient de Gestion des changements

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.

Gestion des services IT (ITSM)

Incidents causés, impactés ou corrigés par Gestion des changements.

Gestion des actifs

Met à jour les actifs.

Information Technology Operations Management

Met à jour les CI à l'aide d'un processus contrôlé.

DevOps

Assure la gouvernance de Gestion des changements pour les chaînes d'outils de pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

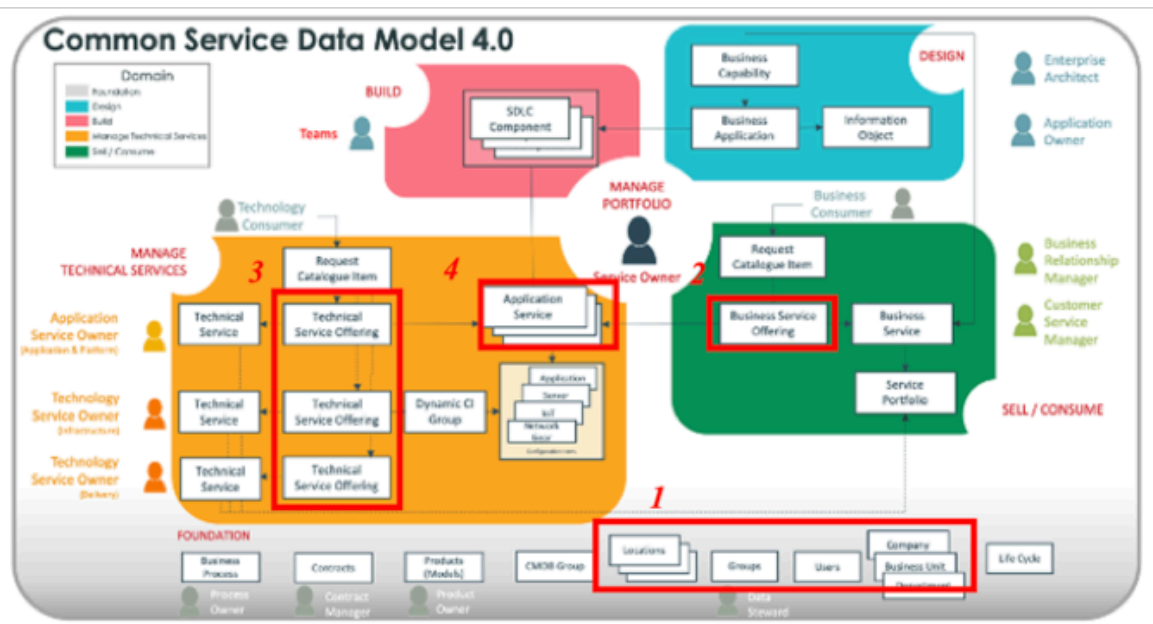
Cas d'utilisation d'Gestion des changements

Pour ITSM, en particulier les incidents et les changements, l'identification de l'emplacement des données critiques peut contribuer à réduire le délai moyen de résolution des incidents et à éliminer les pannes causées par les changements.

Principales fonctionnalités du cas d'utilisation de Gestion des changements

L'application du cadre de travail CSDM apporte de la valeur ajoutée à Gestion des changements de la manière suivante :

- Les utilisateurs peuvent comprendre l'impact d'un changement sur les services et les offres de service.
- Les changements sont acheminés dynamiquement.
- Gestion des changements identifie et notifie tous les services concernés pour appuyer la décision d'approbation.



1. Abonnement : listes connexes des offres de service qui identifient qui a accès à l'offre et peut donc être impacté par une panne. Un incident ou un changement peut identifier l'impact à l'aide des tables Abonné par. Les listes connexes sont les suivantes :
   - Abonnements de service par société [service_subscribe_company]
   - Abonnements de service par département [service_subscribe_department]
   - Abonnements de service par groupe [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Abonnements de service par emplacement [service_subscribe_location]
   - Abonnements de service par utilisateur [service_subscribe_sys_user]
2. L'offre de service d'entreprise peut être utilisée pour désigner l'approbateur professionnel en fonction des attributs approval_group et business_criticality. Un service d'entreprise peut compter plusieurs offres, chacune ayant une criticité différente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. L'offre de service technique peut être utilisée pour fournir l'attribut approval_group d'approbateur technique et le groupe d'affectation technique sur l'attribut assignment_group. Elle peut être utilisée par le changement pour l'acheminement du changement et des tâches de changement. Elle peut être synchronisée avec les CI gérés par les offres, réduisant ainsi les tâches manuelles liées à la gestion manuelle des données sur des milliers/millions de CI.
4. Le service d'application peut être utilisé pour fournir des environnements de production et autres (DEV, QA, UAT, etc.). Les environnements autres que les environnements de production peuvent être filtrés si vous le souhaitez. L'attribut **used_for** hérité est mappé à l'attribut **environment**. Vous devez utiliser l'attribut **environment**.

   Remarque : certaines offres de service peuvent également identifier l'attribut **environment** de l'offre.

Résultats du cas d'utilisation de Gestion des changements

Le cadre de travail de CSDM fournit le contexte des changements. Le contexte inclut les CI impliqués dans le changement ainsi que les services affectés.

Utilisez le formulaire de demande de changement pour voir l'impact du changement. Procédez comme suit :

1. Renseignez l'attribut Élément de configuration [configuration_item] avec le CI cible de l'activité de changement. Vous pouvez ensuite utiliser ce CI pour identifier les détails de l'acheminement des changements. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI, telles que « Groupe d'affectation » ou « Groupe d'approbation », et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide des relations de dépendance.
2. Renseignez la liste connexe Services impactés [task_cmdb_ci_service] avec les services associés au CI renseigné. Il peut s'agir de services et d'offres de service.
3. (Facultatif) Utilisez les attributs Service et Offre de service pour identifier les services de fournisseur responsables de la gestion des CI sélectionnés.
4. (Facultatif) Utilisez la liste connexe CI affecté [task_ci] pour identifier les CI susceptibles d'avoir provoqué le changement. Ces CI s'ajoutent aux CI précédemment renseignés. La table [task_ci] peut être remplie dynamiquement ou manuellement.

   Remarque : Le remplissage dynamique ne fait pas partie du système de base. Pour utiliser le remplissage dynamique, vous devez configurer le formulaire de demande de changement.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Considérations sur l'application Gestion des changements

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

- Applications d'entreprise non référencées dans le cas d'utilisation Gestion des changements : les applications d'entreprise sont des objets de portefeuille que vous pouvez utiliser pour concevoir et planifier une architecture d'entreprise. Les objets du portefeuille des applications d'entreprise ne contiennent pas de détails de version, d'environnement et de localisation pour les déploiements utilisant une ou plusieurs applications.
- Processus d'approbation de changement : il dépend de la façon dont vous implémentez Gestion des changements. Une fois que vous avez renseigné les CI sur le formulaire de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changement (s'il existe une relation entre le CI et les services et offres de service impactés), le groupe d'approbation approuve le changement.

- Attributs de CI utilisés pour l'acheminement des changements : si vous initiez le changement ou la tâche de changement, utilisez le CI d'attribut Groupe d'affectation. Si vous avez recours à des équipes d'exécution de build, vous pouvez utiliser le CI d'attribut Groupe de support pour les affectations d'équipe.

Pour plus d'informations

Voir la vidéo : Comment Gestion des changements utilise CSDM

Utiliser Gestion des changements

Traitez une demande de changement en toute transparence et créez les politiques d'approbation selon les besoins de votre organisation.

Créer une demande de changement

Créez une demande de changement pour implémenter un processus contrôlé pour la modification d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une demande de changement enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

Si vous utilisez la détection de conflit, les dates de début et de fin planifiées et l'élément de configuration (CI) sont nécessaires.

Procédure

1. Créez la demande de changement avec l'une des options suivantes.

Option	Description
À partir du module Changement	Vous pouvez créer les trois types de changement à partir du module **Changement**. **a.** Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer**. **b.** Sélectionnez les changements **Normal**, **Urgence** ou **Standard**. Si vous êtes un client qui effectue une mise à niveau et que vous êtes prêt à utiliser des modèles de changement, vous devez activer les propriétés du modèle de changement. Pour plus d'informations sur les modèles de changement et leurs propriétés, consultez la rubrique Modèles de changement. Si vous activez les propriétés du modèle de changement, les onglets suivants sont disponibles lorsque vous accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer**. ◦ **Modèles** : affiche tous les modèles disponibles à la sélection. ◦ **Préapprouvé** : liste des modèles préapprouvés à sélectionner.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ **Épinglé** : modèles que vous avez épinglés depuis les onglets **Modèles** et **Préapprouvé**. ◦ **Tous** : ensemble des modèles disponibles à la sélection.
À partir d'un incident ou d'un problème	En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_change_write, vous pouvez créer des changements standard, normaux ou urgents à partir d'un incident ou d'un problème. **a.** Ouvrez l'incident ou le problème. **b.** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Créer un changement normal**, **Créer un changement standard** ou **Créer un changement urgent**.
À partir d'un enregistrement de changement existant	Si l'administrateur a activé l'option de copie de demande de changement, vous pouvez créer un changement en copiant un enregistrement de changement existant. **a.** Ouvrez l'enregistrement de changement que vous souhaitez copier. **b.** Cliquez sur **Copier le changement**. **Remarque :** si le workflow de tâche de création définit le champ **creation_from** de la table [change_task] sur **workflow**, les tâches créées manuellement à partir de l'enregistrement de changement existant sont copiées.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de changement

Champ	Définition
Numéro	Numéro de la demande de changement.
Demandés par	Utilisateur qui a demandé le changement. Ce champ est disponible dans la vue de liste **Demandes de changement**, vous pouvez donc voir qui a demandé un changement particulier.
Catégorie	Catégorie du changement ; par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement. **Remarque :** Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône Tâches actives ( ) s'affiche. Cliquez sur cette icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui concernent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône Dépendance ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Offres de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. Vous pouvez choisir de recevoir différents niveaux de performances et de fonctionnalités pour un service donné via les offres de service. Vous devez sélectionner un service pour filtrer les offres de service disponibles.
Élément de configuration	Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un CI pour le changement. Vous pouvez ajouter un CI pour un changement d'état **Nouveau** uniquement. CI auquel le changement s'applique. Les demandes de changement peuvent être associées à n'importe quel type de CI, y compris les offres de service, et fournissent un accès détaillé aux exigences de SLA et de disponibilité. Lorsque vous sélectionnez un groupe de CI dynamique, tous les éléments de configuration associés au groupe dynamique sélectionné sont renseignés dans la liste connexe CI affectés. Dans la liste connexe CI affectés, vous pouvez également ajouter et supprimer manuellement des groupes de CI dynamiques. Lorsque vous ajoutez un groupe de CI dynamique, tous les CI associés sont ajoutés et, lorsque vous supprimez un groupe de CI dynamique, les CI associés sont supprimés. Après avoir sélectionné un CI, vous pouvez cliquer sur l'icône Tableau de bord d'intégrité ( ) pour afficher les détails de l'intégrité du CI. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre Classe principale est applicable aux nouveaux clients à compter de la version Paris. Consultez la rubrique Actualiser les propriétés des services impactés
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Risque	Niveau de risque du changement. La valeur de risque est définie sur **Aucun** jusqu'à ce que vous la définissiez comme **élevée**, **modérée** ou **faible**. Vous pouvez également utiliser le calcul de risque et l'évaluation des risques pour générer la valeur de risque du changement.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Modèle	Modèle de changement utilisé pour la demande de changement. Pour en savoir plus sur les modèles de changement, consultez Modèles de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Type	Type de la demande de changement. Le champ affiche **Modèle** si le modèle de changement n'a pas été configuré avec un type défini. Ce champ est en lecture seule. Pour en savoir plus sur la création de modèles de changement, consultez Créer un modèle de changement.
État	État de la demande de changement. L'état par défaut est Nouveau.
État des conflits	État qui indique si un conflit existe pour ce changement ou si le conflit n'est pas exécuté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date et heure de la dernière exécution du conflit.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur la demande de changement. La règle métier *Populate Assignment Group based on CI/SO* renseigne le champ **Groupe d'affectation** disponible pour le CI, puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : ◦ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ◦ *com.snc.change_request.service_offering_assignment_group.field_n* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.
Affecté à	Utilisateur auquel le changement est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé du changement.
Description	Description détaillée du changement.

3. Pour planifier le changement, cliquez sur l'onglet **Planification** et saisissez des informations. Ces informations sont essentielles pour les approbateurs de changement.
4. Cliquez sur l'onglet **Planifier**.

   a. Entrez autant d'informations sur les dates planifiées que possible.
   Certains champs sont disponibles uniquement pour les changements normaux ou urgents, car les changements standard sont préapprouvés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :** pour les changements normaux ou urgents, entrez manuellement les dates de début et de fin planifiées et les dates de début et de fin réelles. Renseignez les champs de dates de début et de fin réelles pendant l'état Implémenter à mesure que le délégataire commence et termine les tâches.

b. Si le formulaire est configuré pour afficher la case à cocher **CAB requis**, sélectionnez-la pour indiquer que l'approbation du CAB est requise avant l'implémentation.
Le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec la date du champ **Heure de démarrage de la réunion** sur le formulaire de réunion du CAB.

c. En cas d'activité de CI imprévue, cocher la case **Non autorisé** permet de déterminer s'il s'agit d'un changement non autorisé.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Demande de changement non autorisé.

> **Remarque :** cette case à cocher est disponible uniquement pour les demandes de changement urgent.

d. Si le formulaire est configuré pour afficher le champ **Délégué CAB**, sélectionnez l'utilisateur qui assiste à la réunion du CAB pour décrire le changement.

e. Dans le champ **Recommandation CAB**, entrez des notes ou des recommandations relatives à la réunion du CAB.

5. Cliquez sur l'onglet **Conflits**.

6. Pour détecter les conflits de changement, cliquez sur **Vérifier les conflits**.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

8. Examinez les entrées dans les listes connexes et modifiez-les le cas échéant.

Listes connexes de demandes de changement par défaut

Champ	Description
CI affectés	Liste des CI (issus de la CMDB) affectés par le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI affectés à un changement.
Services/CI impactés	Liste des CI, tels que des services aux entreprises ou d'autres classes de CI, qui sont impactés par le CI affecté dans le changement. Vous pouvez associer plusieurs CI impactés à un changement.
Offres de service	Liste des offres de service affectées par le changement. Vous pouvez associer plusieurs offres de service impactées à un changement. Cette liste connexe n'est disponible que lorsqu'une offre de service est sélectionnée. S'il existe des offres de service associées aux services impactés, actualisez la liste connexe Services/CI impactés pour afficher les offres. **Remarque :** Si vous avez personnalisé la vue par défaut de votre formulaire ou de votre liste connexe avant le lancement de Paris, vous ne pouvez pas voir le champ ou la liste connexe par défaut. Modifiez le formulaire pour les ajouter manuellement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbateurs	Cette liste est automatiquement générée à partir du workflow. Vous pouvez également afficher le **groupe** d'approbateurs affectés à la tâche.
Tâches de changement	Liste des tâches pouvant être créées à partir d'un workflow. Le workflow par défaut génère des tâches dans l'état **Implémenter**. Vous pouvez également créer une tâche de changement. La **date de début planifiée** et la **date de fin planifiée** dans le type de tâche **Implémentation** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Problèmes	Si le changement a été généré à partir d'un problème, cette liste est générée automatiquement.
Incidents réglés par changement	Liste des incidents qui requièrent le changement à des fins de résolution.
Incidents dus à un changement	Liste des incidents causés par l'implémentation du changement.
Points à l'ordre du jour CAB	Liste des points à l'ordre du jour et détails des points respectifs. Par exemple, heure de début et de fin de la réunion, temps alloué à la réunion, état de la réunion et décision prise pour ce point à l'ordre du jour. **Remarque :** la liste connexe des Points à l'ordre du jour CAB ne s'affiche pas sur le formulaire si elle est vide. Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les instances Jakarta.

9. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :
   - État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction du **groupe d'affectation.** Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
   - État Autoriser : demande de changement urgent.
   - État Planifié : changements standard préapprouvés.

   Remarque : pour envoyer l'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu et sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

   Pour afficher le calendrier, cliquez sur **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

Que faire ensuite

Traiter une demande de changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Modèle et transitions d'état
- Mettre une demande de changement en suspens
- Calendrier de conflits

Créer une demande de changement à partir d'un élément de configuration (CI)

Créez une demande de changement à partir d'une liste d'éléments de configuration (CI) ou ajoutez des CI sélectionnés dans une liste à l'enregistrement d'un changement.

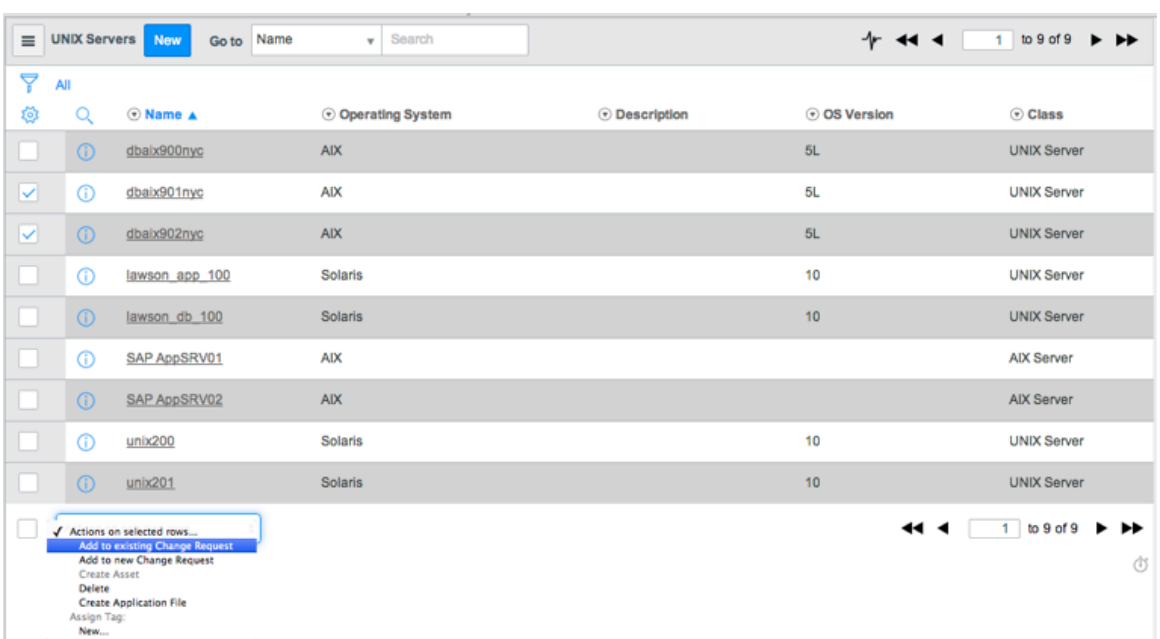
Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Procédure

1. Sélectionnez une liste de CI.
   Par exemple, accédez à **Tout** > **Configuration** > **Serveurs** > **Unix**.
2. Sélectionnez un ou plusieurs CI dans la liste.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste Actions.

Option	Description
Ajouter aux demandes de changement existantes	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une demande de changement existante.
Ajouter aux nouvelles demandes de changement	Sélectionnez cette option pour associer les CI à une nouvelle demande de changement.



Remarque : les CI dont la classe est **Service d'entreprise** sont ajoutés à la liste connexe des **Services/CI impactés** dans la demande de changement. Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En fonction de votre sélection, un changement existant demandé est mis à jour avec les CI sélectionnés, ou un nouvel enregistrement de demande de changement est créé avec les CI sélectionnés.

4. Continuez à créer ou modifier l'enregistrement d'un changement si besoin.

Créer une demande de changement standard à partir du catalogue

Vous pouvez créer une demande de changement standard à partir des modèles de catalogue de changements standard publiés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Changement standard** > **Catalogue de changement standard**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de changement standard que vous souhaitez créer.

Option	Description
Changements réseau standard	Créez une demande de changement standard pour le réseau.
Changements de serveur standard	Créez une demande de changement standard pour des serveurs et le stockage connecté.

3. Sélectionnez un modèle dans la section **Éléments**.

   Example
   Par exemple, **Ajouter un commutateur réseau au boîtier du centre de données** dans la section **Changements réseau standard** > **Éléments**.
   Lorsque vous sélectionnez l'élément de catalogue, un changement standard est créé. Le formulaire Demande de changement affiche des valeurs issues du modèle de changement standard.
4. Remplissez le formulaire avec les informations supplémentaires dont vous disposez.

   Example
   Par exemple, ajoutez l'**Élément de configuration** et le **Groupe d'affectation**.
5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Renseignez toutes les informations des listes connexes qui s'appliquent à la demande de changement standard.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Copier une demande de changement

Vous pouvez copier les détails d'une demande de changement active ou annulée dans une nouvelle demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur configure les éléments parmi les suivants qui seront copiés dans la nouvelle demande de changement :

- Le contenu copié ;
- Les attributs ou champs et valeurs copiés. Les valeurs par défaut de tous les attributs non copiés sont rétablies ;
- Les tables configurées connexes qui sont copiées.

Remarque : vous ne pouvez pas copier les détails d'un changement standard.

De nouvelles tâches de changement peuvent être créées lorsqu'un changement est copié. Si votre enregistrement de changement a des workflows associés qui créent des tâches de changement, ces tâches de changement peuvent ne pas être copiées, car le workflow les crée. Lors de la création de tâche, si le workflow définit le champ **created_from** dans la table **change_task** sur **workflow**, seules les tâches créées manuellement sont copiées. La valeur par défaut du champ **create_from** est **Manuel**.

Procédure

1. Accédez à **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez la demande de changement à copier.
3. Cliquez sur l'en-tête avec le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Copier le changement** pour copier les détails du changement.
   Un aperçu du nouvel enregistrement de changement apparaît avec des valeurs de l'enregistrement de changement source d'origine.
4. Modifiez les valeurs dans l'enregistrement de changement tout juste créé, le cas échéant.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer un enregistrement de demande de changement.

Que faire ensuite

Après avoir copié une demande de changement existante et en avoir créé une nouvelle, un utilisateur doté du rôle ITIL examine, approuve, implémente et ferme la demande de changement.
De plus, vous pouvez associer des CI à la nouvelle demande de changement.

Information associée

Configurer la possibilité de copier une demande de changement

Créer une tâche de changement

Vous pouvez créer des tâches de changement pour une demande de changement. Une tâche de changement est un travail lié à la demande de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement peuvent être créées manuellement ou à partir d'un workflow. Le formulaire Demande de changement contient une liste connexe **Tâches de changement**, qui inclut toutes les tâches de changement manuelles et de workflow. Dans cette liste connexe, vous pouvez modifier les tâches existantes ou en créer d'autres. Les tâches de changement de workflow sont générées automatiquement dans le type de tâche **Revue**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez la demande de changement pour ajouter une tâche de changement.
3. Dans la liste connexe **Tâches de changement**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de tâche de changement

Nom	Définition
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
État	État de la tâche de changement : ◦ **En attente** : Ouvert et non affecté ◦ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ◦ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation ◦ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ◦ **Annulé**
En suspens	La case à cocher **En suspens** indique si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affectés à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description courte	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.

5. Pour entrer des notes de travail pour la tâche de changement, cliquez sur l'onglet **Notes**.
6. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture de la tâche, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de changement est ajoutée à la demande de changement. L'utilisateur affecté reçoit une notification indiquant qu'une tâche lui a été affectée.

Demande de changement non autorisée

Découvrez comment une activité de changement non autorisé sur un élément de configuration (CI) est capturée et gérée, de façon à pouvoir examiner le changement en question et prendre des mesures en temps utile.

Dans le cadre de l'intégration de ServiceNow® Mappage des services à ServiceNow® ITSM, l'application Gestion des changements reçoit une notification d'événement lorsqu'une activité de changement non autorisé est détectée. Une demande de changement urgent non autorisé est créée pour le CI concerné en conséquence. Vous pouvez examiner et approuver ou rejeter un changement non autorisé à partir de l'application Gestion des changements.

Remarque : les demandes de changement non autorisées sont créées uniquement pour les CI compris dans les services d'application. Il existe également un algorithme flapper qui utilise un modèle d'apprentissage pour minimiser les faux positifs.

Parfois, le processus de détection (détection horizontale ou de haut en bas) identifie un changement sur une propriété du CI qui pourrait ne pas constituer un changement réel par définition. Cette détection résulte d'une erreur de mesure ou simplement d'une représentation différente de la même valeur, comme la sensibilité à la casse. Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs (changements du flapper) et empêche le déclenchement du recalcul et des mises à jour de la chronologie, puisqu'une demande de changement urgent est une action critique. Votre but est donc d'éviter les faux positifs et générer des rapports sur les changements réels uniquement.

Le modèle d'apprentissage identifie les faux positifs de la façon suivante :

1. Si une propriété du CI associé à un service change, la nouvelle valeur (CI et paire de champs) est enregistrée dans la table de données du flapper.
2. Le système exécute une tâche de nuit et applique divers algorithmes sur les données qui sont collectées pour identifier les modèles qui peuvent donner lieu à des faux positifs.
3. Le système exécute toutes les stratégies pertinentes pour les champs CI modifiés avec un niveau de fiabilité supérieur à 90 %. Cette étape détermine si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs ou non. Si toutes les nouvelles valeurs sont des faux positifs, le changement est alors ignoré et le modèle n'est pas mis à jour.

   Remarque : Si le CI est associé à une demande de changement active, cette étape est alors ignorée.

Une demande de changement non autorisé est créée lorsqu'une activité de changement de CI non planifiée se produit et que le système déclenche les vérifications suivantes :

- Le système vérifie si le CI en question fait partie des classes CI autorisées. Si les classes sont autorisées, le système vérifie que ce CI a été marqué au préalable. S'il a été marqué et que le changement non autorisé créé précédemment se situait dans la période d'ignorance de notification, aucune autre action n'est entreprise. Dans le cas contraire, d'autres vérifications sont réalisées pour voir si ce CI est associé à une demande de changement qui correspond à la condition indiquée dans les propriétés. Si ce n'est pas

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

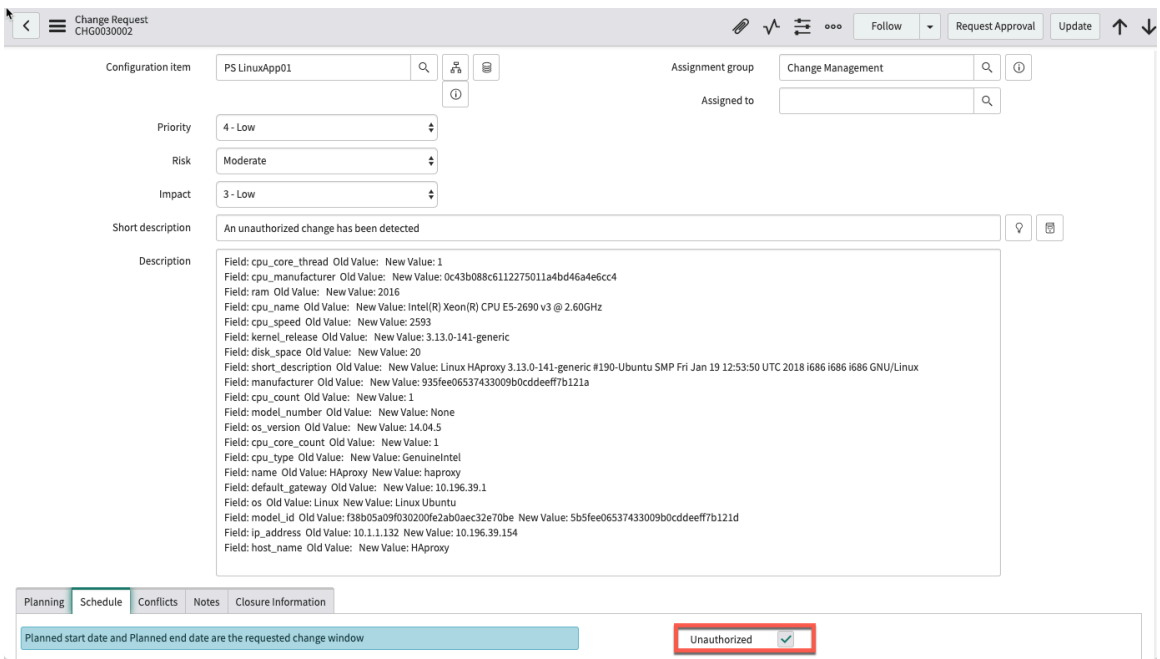
le cas, le changement du CI détecté est marqué comme non autorisé et un événement *ci.change.unplanned* est déclenché.

- À la réception de l'événement *ci.change.unplanned*, le script vérifie si le champ **Activer le traitement des événements** indique **vrai**. Si le champ est défini sur **vrai**, une demande de changement non autorisé est créée. Cette propriété est définie sur **faux** par défaut.

L'événement *ci.change.unplanned* qui est généré déclenche automatiquement la création d'une demande de changement de type Urgence.

Avec l'aide des détails suivants qui sont pré-remplis dans le formulaire, vous pouvez identifier et examiner le changement non autorisé :

- L'option **Non autorisé** est sélectionnée. Cela signifie que le changement est non autorisé.
- Le champ **Groupe d'affectation** indique **Gestion des changements**.
- Le champ **Élément de configuration** indique l'élément pour lequel le changement non autorisé a été effectué.
- Le champ **Description** donne des informations sur les champs modifiés de la demande de changement.



Une notification par e-mail est envoyée au Groupe d'affectation, ainsi qu'aux membres CI géré par, Propriété de et Affecté à, à des fins d'examen et d'approbation. Toutefois, s'il y a de nombreux changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système génère des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, les membres reçoivent de nombreux e-mails de notification de changement non autorisé. Dans ce cas, vous pouvez choisir de désactiver ces notifications. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Désactiver la notification de changement non autorisé.

Remarque : les notifications par e-mail ne sont envoyées qu'en cas de changement non prévu du CI compris dans un service d'application (service détecté ou manuel).

Une fois cette demande de changement approuvée, l'état devient **Revue** et le processus ordinaire est suivi pour fermer la demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter la vérification après implémentation

Lorsqu'un changement est implémenté sans approbation, une vérification après implémentation est nécessaire pour évaluer le risque et l'impact du changement non autorisé.

Lorsque le changement non autorisé est approuvé, une tâche de changement est créée avec le champ **État** défini sur **Revue**. Cette tâche de changement est affectée au groupe Gestion des changements avec le champ **Brève description** défini sur **Vérification après implémentation**. Les membres affectés qui reçoivent la notification peuvent examiner et fermer la tâche de changement.

Modifier le paramètre de changement non autorisé

En tant que gestionnaire de changement, vous pouvez décocher la case **Non autorisé** pour convertir la demande de changement non autorisé en une demande de changement urgent. Lorsque vous décochez la case, entrez le motif de ce changement dans les **Notes de travail**.

Si vous êtes un utilisateur ITIL, créez une panne à partir de l'enregistrement de tâche avec le **Type** défini sur `Panne` pour décocher la case **Non autorisé**. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une panne à partir d'une tâche.

Remarque : Lorsqu'il existe un changement non autorisé sans enregistrement de panne associé, le flux d'état passe de **Autoriser** à **Revue** et ignore l'état de planification ou d'implémentation. Ce changement d'état est dû au fait que l'implémentation a déjà eu lieu pour ce changement.

Désactiver la demande de changement non autorisé

Vous pouvez choisir de désactiver la génération de demandes de changement non autorisé que vous recevez concernant un événement de changement non autorisé. Lorsqu'un élément de configuration (CI) faisant partie d'un service d'application est mis à jour, le système identifie cette mise à jour et vérifie si le CI mis à jour est compris dans une demande de changement ouverte.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le CI modifié ne fait pas partie d'une demande de changement ouverte, le système déclenche une demande de changement et envoie une notification. L'application Gestion des changements utilise cet événement pour créer un changement non autorisé. S'il y a de nombreux de changements de CI alors qu'aucune demande de changement ouverte n'a été créée pour inclure les CI, le système crée des demandes de changement non autorisé sur ces CI. Lorsque cet événement se produit, de nombreuses demandes de changement non autorisées sont déclenchées et des notifications sont envoyées aux membres du groupe. Pour éviter cette situation, vous pouvez désactiver la propriété *`Enable event processing`* avant d'effectuer les mises à jour. Pour en savoir plus sur les changements non autorisés supplémentaires, consultez Propriétés des changements non autorisés.

Remarque : Activez la propriété à l'issue de vos mises à jour. Si cette propriété est désactivée, les demandes de changements non autorisés ne sont pas créées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés**.
2. Décochez la case **Activer le traitement des événements**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

La création d'une demande de changement non autorisé est désactivée et aucune notification n'est envoyée.

Propriétés des changements non autorisés

Utilisez la page Propriétés des changements non autorisés pour activer ou désactiver la fonctionnalité de changements non autorisés et pour configurer des critères additionnels de propriétés de changements non autorisés.

À partir de cette page de propriétés, vous pouvez notamment contrôler les options suivantes :

- Activation ou désactivation de la création des demandes de changements non autorisés à la réception de l'événement *ci.change.unplanned*.
- Configuration du type de demandes de changement, qui tombent dans la catégorie des changements non autorisés et qui sont valides.
- Configuration d'une période de repos au cours de laquelle un autre changement non autorisé n'est pas créé en cas de changements répétés d'un CI précédemment signalé.
- Configuration de la fréquence d'intervalle pour la détection.
- Inclusion d'une classe CI pour la demande de changement qui doit être surveillée.

Remarque : Les CI surveillés doivent faire partie d'un service d'application.

Accédez à **Changement** > **Administration** > **Propriétés des changements non autorisés** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés des changements non autorisés

Nom	Description
Activer le traitement des événements	Activez la propriété pour créer des événements de changement non autorisé lorsqu'un événement de changement de CI non planifié (*ci.change.unplanned*) est déclenché. Valeur par défaut : faux
Période d'ignorance de notification	Entrez la durée pendant laquelle vous souhaitez désactiver l'envoi de notifications ou la création de changements non autorisés pour un même CI. Valeur par défaut : 1 jour
Requête de demande de changement	Ajoutez les conditions de requête pour définir quelles demandes de changement sont valides et appartiennent à la catégorie de changement non autorisé. Par exemple, vous pouvez ajouter une condition pour afficher toutes les demandes de changement actives qui sont à l'état Implémenter ou Revue pour un CI en particulier. Si les conditions ne sont pas remplies, le changement devient un changement non autorisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des changements non autorisés (suite)

Nom	Description
Inclusion de classe CI	Choisissez les classes CI que vous souhaitez inclure et surveiller lors de la création d'un changement non autorisé.

Traiter une demande de changement

Vous pouvez approuver, implémenter, examiner et fermer une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou change_manager

Dans le cadre du traitement d'une demande de changement, vérifiez que vous avez détecté tous les conflits de changement et effectué une évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez une demande de changement sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une demande de changement en fonction de votre rôle.

Option	Description
Approuver ou rejeter une demande de changement	Ouvrez l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Approuver** pour approuver la demande de changement ou sur **Refuser** pour la rejeter. La demande de changement passe à l'état **Planifié** si elle est approuvée ou **Nouveau** si elle est rejetée.
Implémenter une demande de changement	Cliquez sur **Implémenter** pour mettre en place la demande de changement. L'état de demande de changement passe à **Implémenter**. Le workflow crée deux tâches de changement : **Implémenter** et **Test post-implémentation**. Examinez les tâches de changement et affectez-les à un utilisateur ou à un groupe, le cas échéant.
Examiner une demande de changement	Cliquez sur **Revue** après avoir examiné les détails de la demande de changement. La demande de changement passe à l'état **Revue**. Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.
Fermer une demande de changement	Cliquez sur **Fermer** après avoir entré le **Code de fermeture** et les **Notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture**. La demande de changement est fermée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Annuler une demande de changement	À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Fournissez un motif d'annulation du changement et cliquez sur **Enregistrer**. La demande de changement est annulée et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Notes de travail**.

Remarque : Les tâches de changement créées manuellement ne sont pas automatiquement fermées ou annulées lorsque l'état est changé à partir de l'implémentation à réviser. Vous devez d'abord fermer les tâches de changement et fermer la demande de changement.

Les utilisateurs disposant du rôle approval_user, qui approuvent les demandes de changement, n'ont pas accès à la demande de changement même. Les renseignements suivants sont disponibles dans l'enregistrement d'approbation pour aider ces utilisateurs à prendre la bonne décision d'approbation :

- Numéro
- Demandé par
- Élément de configuration
- Type
- Date de début planifiée
- Risque
- Date de fin prévue
- Impact
- Brève description
- Description
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de retour en arrière

Vous pouvez également ajouter l'historique d'approbation au journal d'activité de demande de changement. Cliquez sur l'icône du filtre d'activité et sélectionnez **Historique d'approbation** dans la liste. Lorsque le processus d'approbation présente un changement, comme une approbation, un rejet ou des commentaires, le journal d'activité est mis à jour.

Information associée

Créer une demande de changement

CI associés dans une demande de changement

Vous pouvez associer des CI ou des services supplémentaires pour des demandes de changement par le biais de listes connexes dans le formulaire de demande de changement. Vous pouvez également associer des CI à une demande de changement à partir de la carte Vue des dépendances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les listes connexes **CI affectés** et **Services/CI affectés** vous permettent de gérer les changements de CI.

Lorsque vous accédez pour la première fois à une demande de changement et que vous travaillez avec ces listes connexes, vous pouvez identifier les CI dans toutes les classes de CI à l'aide de la classe de configuration. Vous pouvez modifier manuellement la classe de configuration pour filtrer la liste et affiner la sélection de CI. Par exemple, pour filtrer uniquement les serveurs Linux, sélectionnez **Serveurs Linux** comme **Classe de configuration**.

Vous pouvez également créer et enregistrer des filtres pour fournir un accès rapide aux recherches de CI courants. Lors du prochain accès à la demande de changement, le champ **Classe de configuration** affiche la dernière classe de CI associée. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents.

Après avoir identifié les CI affectés par une demande de changement, vous pouvez les ajouter à la liste connexe **CI affectés** dans la demande de changement. Une fois les CI affectés enregistrés, vous pouvez ouvrir le menu contextuel du formulaire et sélectionner l'option **Actualiser les services impactés**. Cette option remplit les listes connexes **Services/CI affectés** en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.

Les listes connexes **Services/CI affectés** et **Offre de service** représentent une relation de plusieurs à plusieurs entre les tables Tâche [task] et CMDB [cmdb_ci]. La liste connexe affiche les CI, tels que les services aux entreprises ou d'autres classes de CI, et les offres qui sont impactées. Vous pouvez ajouter cette liste connexe à n'importe quel formulaire de tâche tel qu'un formulaire d'incident ou de problème. Vous pouvez également saisir manuellement les détails des services affectés et des offres de service, si besoin.

Remarque :

- Les CI ajoutés manuellement ne sont pas supprimés lors de chaque actualisation des services impactés. Toutefois, les services aux entreprises liés aux CI sont affichés dans la liste connexe **Services/CI impactés**.
- L'option Actualiser les services impactés était disponible uniquement pour la table de demande de changement. À partir de cette version, elle est disponible pour les tables qui étendent la table Tâche. La liste de ces tables est basée sur la propriété *com.snc.task.refresh_impacted_services*. Cette action d'interface utilisateur remplit la liste connexe des services/CI affectés en fonction du CI principal, c'est-à-dire le CI mentionné sur le formulaire.
- La liste Services affectés comprend les services d'application détectés par Mappage des services.

Ajouter des CI affectés aux demandes de changement à l'aide de Vue des dépendances

Vous pouvez utiliser Vue des dépendances pour identifier les CI dépendants affectés par une demande de changement, puis les ajouter à la liste connexe **CI affectés**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande de changement est associée à un élément de configuration, l'enregistrement de changement devient accessible à partir de Vue des dépendances. Les services affectés par la demande de changement sont faciles à évaluer dans Vue des dépendances.

S'il n'est pas visible, l'administrateur peut configurer le formulaire de demande de changement pour afficher la liste connexe **CI affectés**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la demande de changement, cliquez sur l'icône Vue des dépendances près du champ **Élément de configuration**.

   Remarque : si des demandes de changement critiques sont jointes à un CI pour une base de données, la carte inclut les services aux entreprises qui reposent sur cette base de données. L'icône de base de données présente un glyphe clignotant sur le bord inférieur gauche qui indique les éventuels problèmes avec le nœud.

   L'élément de configuration est affiché sur la carte avec tous les CI dépendants.
2. Cliquez sur la flèche vers le bas près du CI pour afficher une liste de tâches et de problèmes avec le CI.
   La liste peut contenir une ou plusieurs demandes de changement et des tâches d'audit de suivi. Vous pouvez ouvrir chaque enregistrement de cette liste.
3. Cliquez sur le nombre de tâches pour afficher la liste complète des tâches jointes à ce CI.
   Vous pouvez afficher l'utilisateur affecté au changement et ouvrir l'enregistrement pour obtenir plus d'informations.
4. Pour modifier la configuration de la carte, sélectionnez un format dans le champ **Mise en page** ou utilisez le panneau de filtre pour filtrer la carte.
   La carte Vue des dépendances met en évidence les CI affectés qui dépendent de la base de données ou d'autres CI.
5. Pour ajouter un CI affecté au changement, cliquez sur la flèche près du nœud mis en évidence et sélectionnez **Ajouter des CI affectés**.
6. Rechargez le formulaire de demande de changement.
   Vous pouvez afficher le CI que vous avez ajouté à la liste connexe des **CI affectés**.

Information associée

Vue des dépendances

Associer plusieurs CI à une demande de changement

Vous pouvez associer plusieurs CI impactés ou affectés à une seule demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez **Élément de configuration** > **Configuration** > **Gestionnaire de classes CI**.

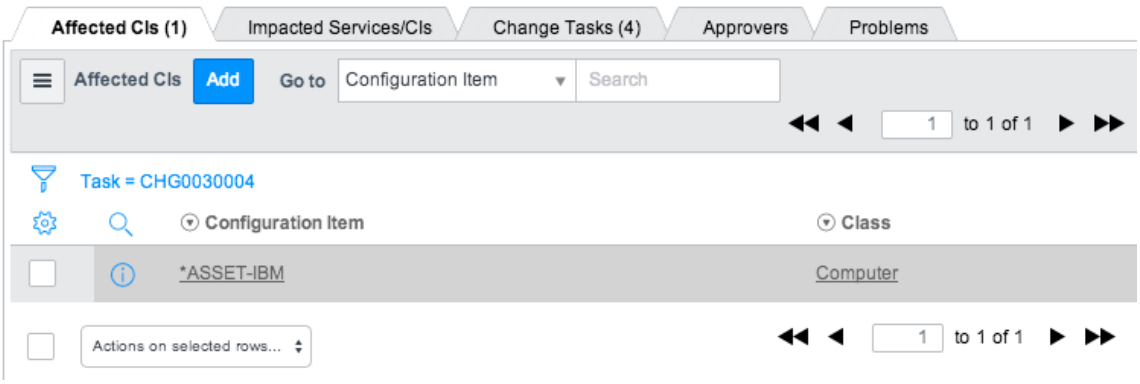
Dans la liste connexe des CI affectés, un nouveau filtre est ajouté pour la classe principale. Vous pouvez contrôler cette fonctionnalité par la propriété système *com.snc.task.principal_class_filter*. La propriété contient tous les types de tâches dans lesquels le filtre de classe principal est appliqué.

Lorsque vous créez une demande de changement, vous pouvez y ajouter plusieurs CI à l'aide des listes connexes **CI affectés** ou **Services/CI impactés** dans l'enregistrement de changement. Les CI affectés peuvent être ajoutés uniquement lorsque la demande de changement est dans l'état **Nouveau**.

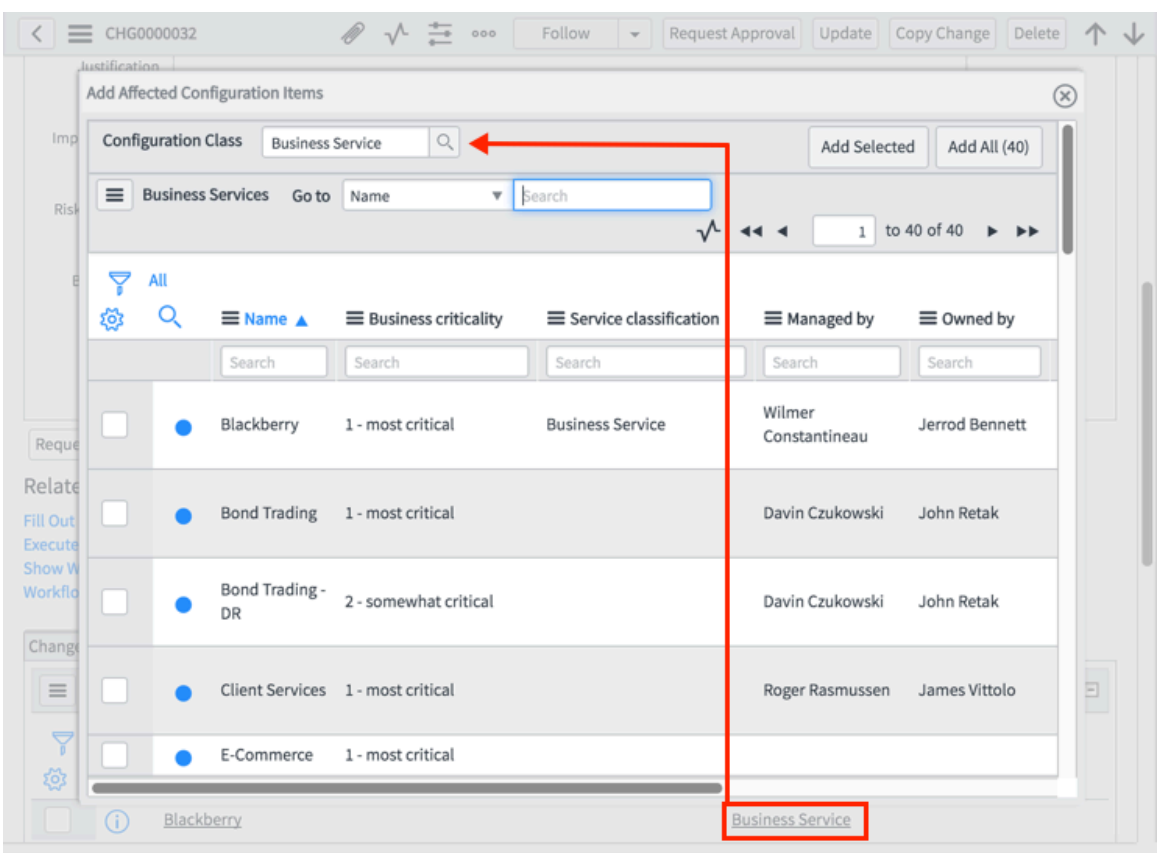
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir** et sélectionnez un enregistrement de demande de changement.
2. Dans la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés**, cliquez sur **Ajouter**.



3. Sélectionnez les CI appropriés dans la liste des CI affichés dans la fenêtre contextuelle. La fenêtre contextuelle de la liste **CI affectés** est filtrée pour la classe de configuration du dernier CI ajouté. Ce filtre automatique garantit l'affichage des CI pertinents. Vous pouvez modifier la classe pour répertorier d'autres CI, le cas échéant.



La fenêtre contextuelle **Services/CI impactés** répertorie tous les CI et fournit des options de filtrage standard. Vous pouvez également enregistrer des filtres que vous créez pour fournir un accès plus rapide aux recherches de CI courants.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez les CI à ajouter et cliquez sur **Ajouter la sélection** pour ajouter les CI sélectionnés à la demande de changement.
- Cliquez sur **Ajouter tout** pour ajouter tous les CI dans la liste à la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Ajouter un CI affecté avec un service d'application calculé

À partir du formulaire de demande de changement, vous pouvez ajouter un CI affecté qui est associé à un service d'application calculé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez une demande de changement pour y ajouter les CI affectés.
3. Sur le formulaire de demande de changement, faites défiler jusqu'à la section Liens connexes.
4. Cliquez sur l'onglet **CI affectés**, puis cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un CI affecté à la demande de changement.

   Remarque : Vous pouvez exporter les CI affectés dans Excel. Cliquez avec le bouton droit sur la demande de changement et ouvrez-la dans une nouvelle fenêtre. Cliquez avec le bouton droit sur **Élément de configuration**, puis sélectionnez **Exporter vers Excel**.

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
6. Cliquez sur l'onglet **Services/CI impactés** pour afficher tous les services dynamiques qui sont associés au CI affecté et qui sont impactés par la demande de changement.

Mass Update CI

Le module d'extension Mass Update CI permet aux utilisateurs d'appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique. Le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI est destiné à être utilisé lorsque le module d'extension Gestion des changements - State Model est activé.

Pour utiliser ces fonctionnalités, activez le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI.

Remarque : cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les changements normaux et urgents.

Lorsque vous activez le module d'extension Gestion des changements - Mass Update CI, la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI** s'affiche dans le formulaire Demande de changement. Lorsqu'elle est sélectionnée, l'onglet **Mettre à jour en masse la classe de CI** apparaît et permet de proposer des changements au niveau des éléments de configuration correspondant à la classe associée à la liste connexe du CI affecté dans ce changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le changement passe à l'état Implémenter, la mise à jour requise pour chaque CI lié à la demande de changement est créée. La mise à jour peut alors être appliquée à l'état Implémenter ou Examiner.

Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter ou supprimer un CI lorsque la demande de changement est **en cours** et qu'elle n(est pas approuvée.

Information associée

- Activer Gestion des changements - Mass Update CI
- Associer plusieurs CI à une demande de changement
- Modèle et transitions d'état
- Configurer un formulaire

Utiliser la mise à jour en masse des CI

Vous pouvez utiliser les changements proposés dans une demande de changement pour appliquer la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer** et sélectionnez changement **Normal** ou **Urgence**.
2. Sélectionnez la case à cocher **Mettre à jour en masse la classe de CI**.
   L'onglet ou la section de formulaire **Mettre à jour en masse la classe CI** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Mettre à jour en masse la classe CI**, sélectionnez la classe CI à mettre à jour.

   Le groupe de CI dynamique n'est pas disponible à la sélection. Lors de l'utilisation d'une mise à jour en masse, une classe CI spécifique doit être sélectionnée et non un groupe qui peut avoir des classes CI différentes.

   La table CMDB parente [cmdb_ci] est sélectionnée par défaut. Recherchez le nom de la classe ; par exemple, entrez `linux` ou `e-mail`.

   Remarque : Si vous avez sélectionné un groupe de CI dynamique pour le champ **Élément de configuration**, les éléments de configuration qui font partie du groupe dynamique et appartiennent à la classe CI sélectionnée sont mis à jour. Par exemple, si le groupe de CI dynamique que vous avez sélectionné se compose de serveurs Linux, d'ordinateurs et de commutateurs réseau, et que vous sélectionnez des serveurs Linux pour la classe CI avec les changements proposés, seuls les serveurs Linux du groupe dynamique sont mis à jour.

4. Entrez les changements proposés à apporter à tous les CI affectés.
   Chaque fois que vous sélectionnez un champ et une valeur, une autre ligne apparaît. Si vous entrez un changement proposé par erreur, cliquez sur le **X** près de la ligne pour le supprimer.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Ouvrez la demande de changement que vous avez envoyée.
7. Dans la liste connexe CI affectés, cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre Ajouter les éléments de configuration affectés qui s'ouvre répertorie uniquement les CI de la classe de CI sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez un ou plusieurs CI et cliquez sur **Ajouter la sélection**, ou sur **Ajouter tout**.
   Si vous modifiez la classe de CI après avoir sélectionné des CI affectés, la liste s'efface lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.
9. Poursuivez le processus de Gestion des changements pour cette demande de changement.
10. Lorsque l'enregistrement atteint les états Implémenter ou Révision, cliquez sur **Appliquer les changements proposés**.
    Un message vous informe que les changements proposés ont été appliqués à tous les CI affectés.

> **Remarque :** si vous utilisez un changement de CI en bloc sans la fonctionnalité de mise à jour en masse de CI, les changements proposés seront appliqués lors de la fermeture de la demande de changement.

Information associée

Mass Update CI

Activer Gestion des changements - Mass Update CI

Créer une demande de changement

Mettre une demande de changement en suspens

Vous pouvez mettre une demande de changement en attente pour obtenir des informations supplémentaires concernant la demande de changement créée.

Avant de commencer

Les modules d'extension suivants doivent être activés pour bénéficier de la synchronisation de la fonctionnalité **En Suspens** entre la tâche de changement et la demande de changement :

- Gestion des changements — Core [com.snc.change_management]
- Gestion des changements — State Model [com.snc.change_management.state_model]

Rôle requis : itil, admin, sn_change_write ou gestionnaire de changement

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches de changement héritent de certaines conditions d'état de la demande de changement parente à laquelle elles sont liées. Lorsqu'une demande de changement est placée en suspens, les conditions suivantes lui sont appliquées :

- Si le changement est en attente d'approbation, les approbations en attente sont marquées comme **N'est plus nécessaire**. Lorsque la demande de changement n'est plus **En suspens**, les approbations en attente sont rétablies et **En attente d'approbation**.
- Le changement peut uniquement progresser vers l'état **Annulé** lorsqu'il est **En suspens**.
- Si une demande de changement est annulée tandis qu'elle est dans l'état **En suspens**, son marqueur **En suspens** est défini sur **false** de sorte que le changement ne peut pas être annulé et **En suspens** à la fois.
- Si la demande de changement est définie sur **En suspens**, la valeur du champ **En suspens** pour toutes les tâches actives pour cette demande de changement est définie sur **true** et le **Motif de la mise en suspens** est copié de la demande de changement vers les tâches de changement.
- Si vous désélectionnez la case de cocher **En suspens** dans une demande de changement, le champ **En suspens** pour toutes les tâches actives de cette demande de changement est défini sur **false** et le **Motif de la mise en suspens** est effacé des tâches de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande de changement est annulée, toutes les tâches de changement actives liées à cette demande le seront également.
- Une demande de changement peut être fermée uniquement lorsque toutes les tâches de changement actives liées à cette demande sont fermées ou annulées ; si ce n'est pas le cas, une fenêtre contextuelle apparaît et indique que des tâches de changement ouvertes doivent être fermées.
- Si des tâches de changement existantes sont mises en suspens manuellement, ces tâches de changement ne sont pas remplacées lorsque la demande de changement est placée dans l'état **En suspens**. De même, lorsque la demande de changement est retirée de l'état En suspens, les tâches de changement qui ont été mises en suspens manuellement conservent l'état **En suspens**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez la demande de changement spécifique.
3. Sélectionnez la case à cocher **En suspens**.
4. Dans le champ **Motif de la mise en suspens**, saisissez le motif pour lequel la demande de changement est en suspens.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modèle et transitions d'état

Créer une demande de changement

Actualiser les CI et les services impactés pour le changement

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, change_manager, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'actualisation des services impactés sur un formulaire de demande de changement est exécutée de l'une des façons suivantes :

- Détection de conflit : lorsqu'une détection de conflit est déclenchée, l'actualisation des services impactés peut être lancée. La propriété **Inclure automatiquement les services aux entreprises ou les services d'application associés à des CI avec des conflits dans la liste connexe CI impactés/Services impactés** (*change.conflict.populateimpactedcis*) contrôle si la liste connexe Services/CI impactés doit être actualisée ou non. Si cette propriété est activée, un appel est effectué vers l'include de script `ChangeUtils` appelant une méthode *refreshImpactedServices* pour la demande de changement actuelle.
- Automatiquement lorsque la demande de changement quitte le nouvel état : les services impactés sont actualisés lorsque la demande de changement quitte le nouvel état et lorsque la liste connexe CI affectés n'est pas modifiable.
- Manuellement, lorsque vous sélectionnez l'option **Actualiser les services impactés** dans le menu contextuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de changement pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires, puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour en fonction du flux :
   - Si la propriété *change.refresh_impacted.include_affected_cis* est définie sur true, tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. Si la propriété est définie sur false, les services sont récupérés à partir de l'include de script `CIUtils`.
   - Si la propriété *change.conflict.populateimpactedcis* est définie sur true, les services supplémentaires sont récupérés à partir de ChangeCollisionHelper et ajoutés à la liste des services.
   - Si le module d'extension Mappage des services est actif, les services d'application sont récupérés. Ceux-ci sont récupérés, où le type d'association est **Exécution le** et l'enfant de l'association est l'un des CI de la liste affectée.

   Une fois que tous ces services sont corrélés, une nouvelle liste est ajoutée et les éléments existants dans la liste connexe sont supprimés, où le marqueur **manually_added** est défini sur false. La liste des services est ensuite utilisée pour renseigner les applications d'entreprise et les offres de service si les propriétés sont activées.

Actualiser les propriétés des services impactés

Utilisez les propriétés d'actualisation des services impactés pour activer ou désactiver l'option d'actualisation des services impactés et configurer les critères des propriétés d'actualisation supplémentaires des services impactés.

La configuration de ces propriétés vous permet notamment de contrôler les options suivantes :

- Inclusion de l'élément de configuration principal ou de tous les éléments de la liste connexe CI affectés.
- Traitement de l'actualisation des services impactés en tant qu'événement.
- Renseignement des offres de service et des applications d'entreprise à partir de la liste connexe Services impactés.

Les propriétés suivantes se trouvent dans sys_properties.list et sur la page Propriétés de changement.

Actualiser les propriétés des services impactés

Propriété	Description
com.snc.change_request.refresh_impacted.include_affected_cisnn	• Si la propriété est définie sur true, tous les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe CI affectés sont vérifiés. Ces éléments de configuration sont vérifiés par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc), car il s'agit d'un processus plus rapide, et renvoie également une

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
	image de relation plus précise. Tous les services de la table svc_ci_assoc sont récupérés. • Si la propriété est définie sur false, seul le CI du formulaire de changement est utilisé. Elle utilise la méthode de traversée de la structure de l'arborescence CMDB pour trouver les services. Les services sont récupérés à partir de l'include de script `CIUtils`. **Remarque :** si des groupes de CI dynamiques sont utilisés sur le formulaire de changement, cette propriété doit être définie sur true, car les associations sont situées dans la table svc_ci_assoc. Lorsqu'un service d'entreprise est converti en service d'application (par exemple), tous les niveaux inclus dans la table svc_ci_assoc sont pris en compte au moment de la conversion.
change.conflict.populateimpactedcis	Si cette propriété est définie sur true, l'include de script `ChangeCollisionHelper` vérifie les éléments de configuration qui ont été identifiés dans la liste des conflits par rapport à la table de mappage des services d'application (svc_ci_assoc) et à la table (cmdb_ci_service) pour vérifier s'il existe des services d'entreprise directement impactés.
com.snc.change_request.refresh_impacted.event	• Si la propriété est définie sur true, le processus d'actualisation des services impactés est effectué par le biais d'un événement. Ce processus est exécuté en arrière-plan et un message apparaît dans Notification pour indiquer que le processus est terminé. • Si la propriété est définie sur false, elle s'exécute dans votre session. Étant donné qu'elle n'est pas exécutée en arrière-plan, aucune notification ne s'affiche lorsque le processus est terminé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualiser les propriétés des services impactés (suite)

Propriété	Description
com.snc.change_request.populate_service_offering	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Offres de service est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est en aucun cas renseignée ou modifiée.
com.snc.change_request.populate_business_application	• Lorsque la propriété est définie sur true, la liste connexe Applications d'entreprise est renseignée à partir de la liste connexe Services/CI impactés. • Lorsque la propriété est définie sur false, la liste connexe n'est pas renseignée ou modifiée.
com.snc.change_request.refresh_impacted_services.message.show	• Si la valeur est true, le message `Lancement de l'actualisation des services impactés` s'affiche sur le formulaire de demande de changement. • Si la valeur est false, le message `Lancement de l'actualisation des services impactés` n'apparaît pas.

Créer des politiques d'approbation de changement

Utilisez la politique d'approbation de changement pour créer des définitions d'approbation de changement et le workflow de la politique d'approbation de changement en vue de contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement.

Créer des définitions d'approbation

Utilisez les définitions d'approbation pour définir un ensemble de critères qui sont évalués automatiquement avant que la politique ne soit marquée comme approuvée.

Avant de commencer

Dans les définitions d'approbation, vous pouvez définir pour déterminer :

- Si l'approbation est basée sur l'utilisateur ou le groupe.
- Si elle doit automatiquement approuver ou rejeter au nom d'un utilisateur.
- Si une réponse à l'approbation est requise.

Rôle requis : change_manager ou admin

Remarque : les définitions d'approbation ne peuvent être appliquées qu'une seule fois si les mêmes définitions d'approbation sont associées à plusieurs décisions appliquées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Définitions d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Indique le nom de la définition d'approbation.
Obligatoire	Lorsque cette option est cochée, la politique d'approbation de changement doit attendre une réponse de l'approbation générée par la définition.
Action d'approbation	Vous permet de choisir le type d'enregistrement d'approbation à créer. ◦ **Approuver** : génère un enregistrement d'approbation avec l'état défini sur **Approuvé**. Affectez l'utilisateur à associer à l'enregistrement dans le champ **Utilisateur**. ◦ **Rejeter** : génère un enregistrement d'approbation avec l'état défini sur **Rejeté**. Affectez l'utilisateur à associer à l'enregistrement dans le champ **Utilisateur**. ◦ **Ajouter une approbation d'utilisateur** : ajoute un enregistrement d'approbation pour l'utilisateur spécifié dans le champ **Utilisateur**. Si l'approbation est nécessaire avant que la politique ne soit approuvée, cochez la case **Obligatoire**. ◦ **Ajouter une approbation de groupe** : ajoute les enregistrements d'approbation pour les membres du groupe répertorié dans le champ **Groupe**. Si l'approbation est nécessaire avant que la politique ne soit approuvée, cochez la case **Obligatoire**. Lorsque l'action `Ajouter une approbation de groupe` est sélectionnée, le champ **Attendre** détermine le moment où une action d'approbation doit être considérée comme accomplie.
Source de l'approbateur	Vous permet de sélectionner la source de l'approbateur de l'utilisateur ou du groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Définition d'approbation** : permet de sélectionner un utilisateur ou un groupe spécifique. ◦ **Demande de changement** : permet de déterminer l'utilisateur ou le groupe de façon dynamique via un champ de référence dans la table change_request.
Attendre	Détermine le calendrier d'approbation. ◦ **Première réponse** : attend la première réponse du groupe. ◦ **Toutes les réponses** : attend toutes les réponses du groupe. Tous les membres du groupe doivent approuver la décision d'approbation à approuver. ◦ **Pourcentage d'utilisateurs** : définissez un pourcentage d'utilisateurs requis pour l'approbation dans le champ Pourcentage. Les valeurs possibles sont les suivantes : ▪ Vide : la première réponse satisfait la décision d'approbation. ▪ Inférieur ou égal à 0 % : la première réponse satisfait la décision d'approbation. ▪ Supérieur ou égal à 100 % : toutes les réponses sont requises. ▪ Entre 0 et 100 % : le pourcentage spécifié de réponse est requis. **Remarque :** Le pourcentage est arrondi au nombre entier le plus proche. 2,49 serait arrondi à 2, tandis que 2,5 serait arrondi à 3.

Remarque : lorsque vous ajoutez des utilisateurs ou des groupes auxquels vous souhaitez envoyer l'approbation, spécifiez la valeur **Définition d'approbation** comme `Source de l'approbateur`.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des politiques d'approbation de changement

Utilisez une politique d'approbation de changement pour définir les approbations qui doivent être générées pour votre changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou change_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle politique d'approbation.
3. Saisissez le **Nom** de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour exécuter votre décision.
   - **Première décision qui correspond** : utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d'approbation associée est appliquée.
   - **Exécuter toutes les décisions qui correspondent** : utilise toutes les décisions qui correspondent et applique la définition d'approbation associée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez la politique que vous avez créée.
7. Ajoutez vos décisions à la politique et cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour ajouter d'autres entrées et décisions de politique, consultez Créer des entrées de politique et Créer des enregistrements de décision..

Créer des entrées de politique

Les entrées de politique sont des sources variables que vous pouvez utiliser lors de l'évaluation d'une décision visant à déterminer l'action d'approbation. Vous pouvez créer plusieurs entrées de politique pour évaluer la décision créée, ainsi qu'accéder à la table de demande de changement et à toute autre table de références de demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer plusieurs types d'entrées de politique. Par défaut, l'entrée de politique **change_request** de type *Reference* est disponible pour tous les types de changement. Cette entrée de politique donne accès à la table de demandes de changement et à toute table de références de demande de changement. Pour une politique de changement normal, une entrée de politique **manager_approved** supplémentaire de type *True/false* est disponible.

Pour définir d'autres entrées de politique, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante. Pour en savoir plus, consultez Créer une politique d'approbation du changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement. Les champs **Nom** et **Application** sont remplis automatiquement.
4. Cliquez sur l'icône de recherche de référence pour le champ **Type** et choisissez une valeur Type.
5. Entrez un nom dans le champ **Étiquette**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le nom de colonne du nouvel enregistrement est automatiquement rempli dans le champ **Nom de colonne**.

6. Selon la valeur du champ **Type**, vous pouvez configurer les autres paramètres de l'entrée de politique.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé une entrée de politique, référencez-la dans une décision.

Créer des enregistrements de décision

Les enregistrements de décision contiennent les conditions que vous pouvez utiliser pour déterminer l'action d'approbation de changement. Créez des décisions à l'aide du Créateur de conditions lors de la création de politiques d'approbation de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou change_manager

Vous pouvez créer des décisions pour évaluer les conditions qui référencent les entrées de politique et appliquer la définition d'approbation associée. Pour créer une décision, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > **Politiques d'approbation de changement**.
2. Créez une politique d'approbation de changement ou ouvrez une politique existante. Pour en savoir plus, consultez Créer une politique d'approbation du changement.
3. Dans l'onglet **Entrées de politique**, créez une entrée de politique ou mettez à jour un enregistrement existant.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une décision.
4. Dans l'onglet **Décisions**, ouvrez l'enregistrement de décision par défaut.
5. Copiez et modifiez la configuration de l'enregistrement de décision ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement de décision.
6. Fournissez une étiquette dans le champ **Étiquette**.
7. Dans le champ **Réponse**, sélectionnez une définition d'approbation.
8. Ajoutez toutes les conditions de filtre nécessaires à l'aide du Créateur de conditions. Ces conditions déterminent les résultats de la politique. Par exemple, pour générer des approbations avec l'état Évaluer qui déclenchent une définition d'approbation lorsque le risque est faible, définissez la condition sur **[Change request.state] [is] [Assess] ET [Change request.Risk] [is] [Low]**.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Utilisez l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs activités peuvent être utilisées dans un workflow, où chaque activité peut faire référence à des politiques d'approbation de changement identiques ou différentes.

À l'aide de la demande de changement en cours et des entrées supplémentaires définies dans le champ de script **Entrée de politique** de l'activité, vous pouvez évaluer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement de la politique d'approbation de changement, qui applique les définitions d'approbation des décisions correspondantes.

Remarque : Cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table [change_request].

Résultats

L'activité attribue une valeur de résultat en fonction du résultat de la politique appliquée. Les valeurs de résultat possibles sont les suivantes :

- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- Ignoré
- Terminé

Variables d'entrée

Les variables d'entrée déterminent le comportement initial de l'activité.

Variables d'entrée des activités de la politique d'approbation de changement

Champ	Description
Politique d'approbation	La politique d'approbation de changement que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Entrée de politique	Les entrées de politique qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement. Définissez ici les entrées de politique supplémentaires.
Condition de finition	Déterminez si l'activité doit se poursuivre alors qu'il reste des approbations en attente. Utilisez cette condition si le workflow est configuré pour gérer le redémarrage de l'activité de la politique d'approbation de changement. Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.

Condition

Les conditions suivantes déterminent quelle transition s'effectue après cette activité.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement

Condition	Description
Approuvé	La demande de changement est approuvée lorsque les critères définis par les définitions d'approbation appliquées sont remplis.
Rejeté	Tout rejet des définitions d'approbation appliquées entraînera le résultat Rejeté.
« Erreur »	L'événement ou la condition qui génère une erreur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'activité de la politique d'approbation de changement (suite)

Condition	Description
Ignoré	Si cette condition n'est pas configurée sur l'activité, alors la condition Approuvé est utilisée. Ce résultat se produit pour les scénarios suivants : • Aucune décision de la politique d'approbation de changement ne correspond. • Aucune approbation ne peut être générée à partir de décisions mises en correspondance.

États

Le moteur de workflow utilise l'état de l'activité pour effectuer la prochaine action logique sur l'activité.

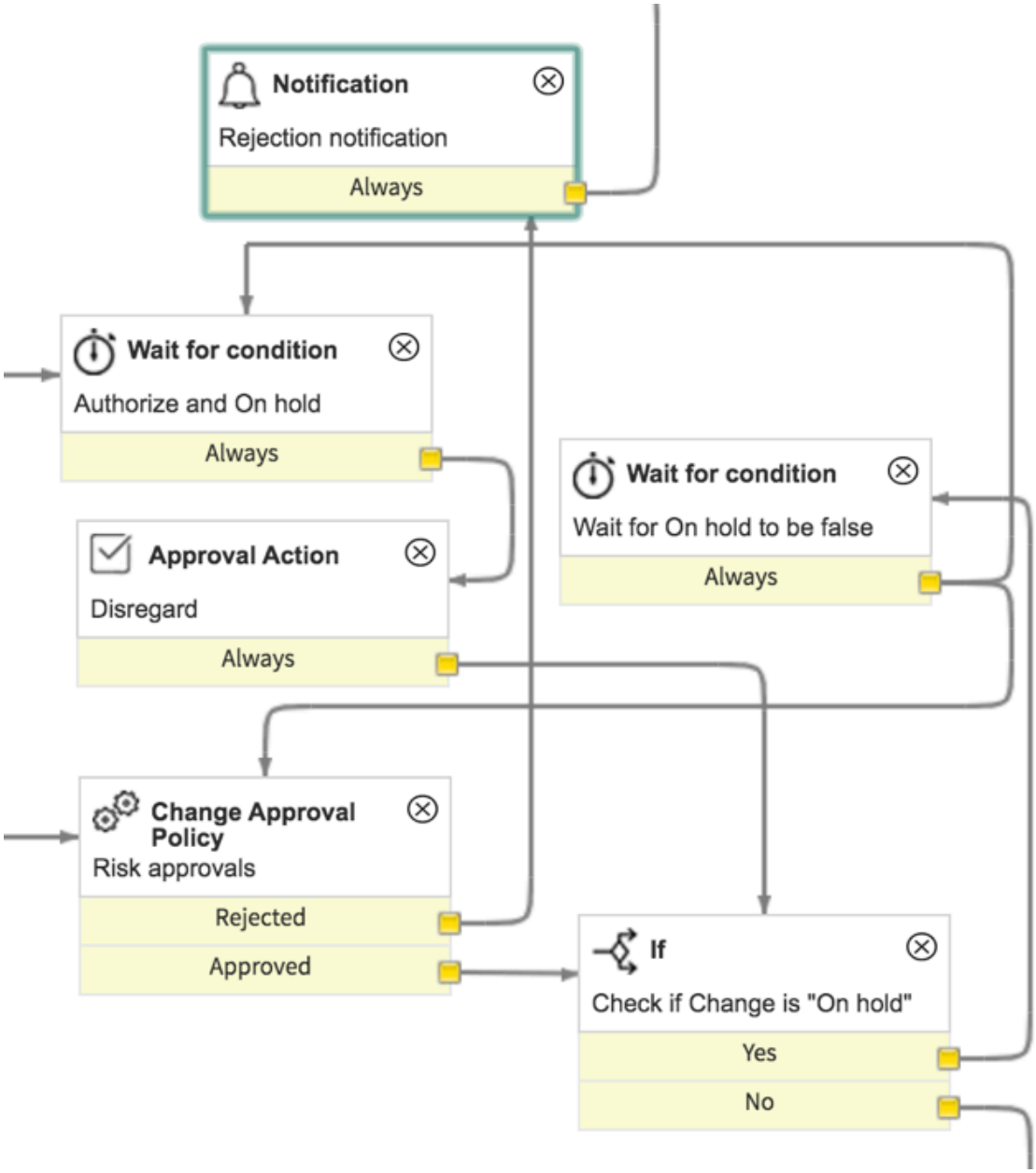
États d'activité de la politique d'approbation de changement

État	Description
Exécution	Le moteur de workflow démarre la fonction `exécuter` de l'activité.
En attente	Le moteur de workflow ignore l'activité jusqu'à ce qu'un événement spécifique pour relancer l'activité soit déclenché.
Terminé	L'activité s'est terminée. Affichez la valeur de résultat pour connaître le résultat de l'activité.
Annulé	Cette activité, ou le workflow qui contient cette activité, a été annulée.
Erreur	Une erreur JavaScript s'est produite. Examinez les journaux pour connaître les détails de l'erreur.

Exemple

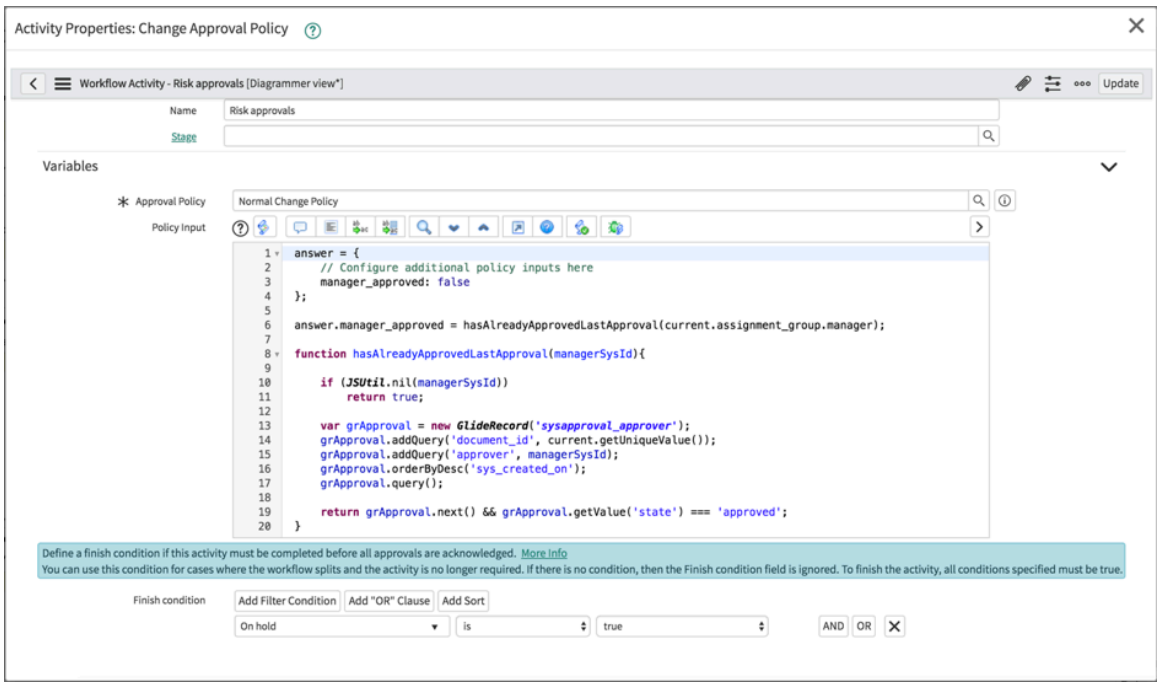
Dans cet exemple, nous faisons référence à l'activité d'approbation des risques dans le workflow **Demande de changement - Normal**. Dans le workflow, la politique d'approbation de changement tient compte du fait que le gestionnaire du groupe affecté a déjà approuvé la demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez utiliser cette activité pour accéder au risque de la demande de changement d'une politique de changement normal. Lorsque cette activité est en cours, les décisions associées exécutent les approbations qui doivent être demandées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisez le champ **Entrée de politique** pour mettre en place des entrées supplémentaires. Dans l'exemple donné, l'activité définit la propriété manager_approved et lance la requête pour vérifier si un enregistrement approuvé existe pour le gestionnaire du groupe approuvé.

Remarque : Assurez-vous que l'entrée de politique manager_approved est définie dans l'enregistrement de politique d'approbation de changement.

Le champ **Condition de finition** est utilisé pour terminer l'activité en marquant les approbations en attente comme **N'est plus nécessaire**. Dans cet exemple de workflow, lorsque la demande de changement est mise en attente, l'activité de politique d'approbation de changement est terminée et le workflow ne tient pas compte des approbations en attente jusqu'à la reprise de la demande de changement. Lorsque l'état d'attente est terminé, l'activité de la politique d'approbation de changement est relancée.

Utiliser l'activité de workflow de la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique de changement dans votre workflow de demande de changement pour gérer les approbations.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Éditeur de workflow**.
2. Ouvrez le workflow de demande de changement que vous souhaitez utiliser dans l'activité **Politique de changement**.
3. Glissez-déplacez l'activité **Politique d'approbation de changement** depuis la section **Politique de changement** dans l'onglet **Activités principales**.

   Remarque : cette activité est uniquement disponible lorsque le workflow se déroule sur une table qui s'étend ou correspond à la table change_request.

4. Configurez l'activité en spécifiant la politique d'approbation de changement dans le workflow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Configurez le champ Entrée de politique pour configurer les entrées qui sont définies sur l'enregistrement de la politique d'approbation de changement associée.
6. Configurez la **Condition de finition** si le workflow doit traiter un scénario où l'activité doit être terminée à l'avance en raison d'une modification de la Demande de changement. Par exemple, lorsque la demande de changement est mise en attente.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser l'action de flux Appliquer la politique d'approbation de changement

Appliquez votre politique d'approbation de changement avec l'action Gestion des changements Concepteur de flux pour contrôler le processus d'approbation d'une demande de changement. Vous pouvez créer des approbations d'utilisateur et de groupe selon un enregistrement de politique d'approbation de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action de flux **Demander l'approbation** applique les approbations issues de la politique d'approbation de changement. Lorsque des approbations sont en cours de création, l'action **Demander l'approbation** évite de générer plus d'une approbation pour le même utilisateur. Par exemple, si la politique nécessite l'approbation de deux groupes dans lesquels se trouve un même utilisateur, l'utilisateur partagé n'est informé de l'approbation qu'une seule fois.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** > **Flux**.
2. Sélectionnez le flux que vous souhaitez appliquer à la politique d'approbation de changement.
3. Sélectionnez **Action** > **Spokes installés** > **ITSM** > **Changement** > **Appliquer la politique d'approbation de changement**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de politique d'approbation de changement

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette unique pour l'action.
Politique [Politique d'approbation du changement]	Politique que vous souhaitez appliquer à la demande de changement.
Demande de changement	Source de la demande de changement requise par la politique. Sélectionnez ce champ à l'aide de l'icône de sélection de pastilles de données ( ). Vous pouvez également sélectionner la demande de changement dans la liste Demande de changement.
Date d'échéance	Date d'échéance de la politique d'approbation. Sélectionnez l'une des options suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Aucun** : l'approbation n'a pas de date d'échéance. ◦ **Approuver** : approuvez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ◦ **Rejeter** : rejetez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance. ◦ **Annuler** : annulez automatiquement la politique d'approbation à la date d'échéance.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'approbation de changement à l'aide de Générateur de décision

Créez une politique d'approbation de changement à l'aide du créateur de décision Politique d'approbation de changement pour définir les approbations devant être générées pour votre changement.

Avant de commencer

Le module d'extension Générateur de décision [sn_decision_design] doit être installé.

Une politique d'approbation de changement peut être appliquée à une demande de changement. Une politique d'approbation peut contenir plusieurs décisions permettant à une seule politique de gérer toutes les approbations requises pour un type de changement. Lorsqu'une condition de décision correspond, la définition de l'approbation correspondante est évaluée.

Rôle requis : admin ou change_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Politique de changement** > .
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle politique d'approbation du changement**.
3. Saisissez le nom de la politique.
4. Dans le champ **Exécution**, sélectionnez une option pour déterminer l'approche à adopter pour mettre en place votre décision.

Option	Description
Première décision qui correspond à	Utilise la première décision qui correspond dans l'ordre croissant de la valeur définie dans la colonne **Ordre** de la liste **Décisions**. La définition d'approbation associée est appliquée.
Exécuter toutes les décisions correspondant à	Utilise toutes les décisions qui correspondent et applique la définition d'approbation associée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Créer et continuer**.
6. Sélectionnez **Ajouter une entrée**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une entrée

Champ	Description
Étiquette	En-tête de l'entrée.
Type	Type de données utilisées pour l'entrée. Lorsque le type de données est **Référence**, une nouvelle colonne intitulée Référence apparaît dans le formulaire. La référence est la table associée à l'entrée. Les types d'entrées disponibles sont les suivants : ◦ Choix ◦ Date ◦ Date/Heure ◦ Décimal ◦ Date d'échéance ◦ Entier ◦ Long ◦ Référence ◦ Chaîne ◦ Chaîne (UTF-8 complet) ◦ Vrai/Faux

8. Ajoutez une condition en sélectionnant **Ajouter une colonne de condition**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter une colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Libellé de la condition.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition. Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est **Référence**, ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table de référence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Données à évaluer	Si le type d'entrée est **Référence**, spécifie si la condition évalue un enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.
Type de condition	Type de données sélectionné pour l'entrée.
Opérateur par défaut	Opérateur utilisé pour évaluer une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

10. Facultatif : Ajoutez d'autres conditions en accédant à la dernière colonne de condition et à l'icône Plus (+), ou en pointant vers une colonne de condition et en cliquant sur l'icône Plus (+).
11. Pour chaque cellule de condition, sélectionnez un opérateur et saisissez une valeur. Par exemple, si vous souhaitez évaluer la politique d'approbation de changement uniquement pour les problèmes matériels, vous pouvez définir la condition **[Groupe d'affectation][est][Matériel]**.
12. Sélectionnez la colonne des résultats, puis sélectionnez la définition d'approbation de changement souhaitée dans la liste.
13. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Une politique d'approbation de changement est créée et évaluée sur une demande de changement qui correspond à la condition définie.

Utiliser la console CAB

Utilisez la console CAB pour passer en revue et autoriser les demandes de changement, et examiner les changements récemment implémentés.

Créer une définition de CAB

Une définition du comité consultatif sur les changements (CAB) est semblable à une invitation à une réunion récurrente. Lorsque vous établissez une définition de CAB, elle détermine les attributs associés à toutes les réunions CAB générées à partir de cette définition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Mes définitions de CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Définition de CAB, renseignez les champs.

Formulaire de définition de CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de CAB.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère les réunions de CAB.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Membres du comité	Membres du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des utilisateurs.
Groupes du comité	Groupes du tableau qui sont censés assister à la réunion CAB, choisis dans la liste des groupes d'utilisateurs.
Fenêtre de réunion roulante	Nombre de jours pour lesquels vous souhaitez créer des réunions CAB. **Remarque :** le calendrier du CAB et les calendriers associés (le cas échéant) déterminent le nombre de réunions CAB qui sont créées. Par exemple, si vous avez un calendrier CAB une fois par semaine et que vous entrez 28 jours dans le champ **Fenêtre de réunion roulante**, trois réunions CAB seront créées.
Type CAB	Type de réunion CAB pour lequel cette définition est utilisée.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la réunion CAB.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de CAB est active. Désélectionnez-la pour désactiver la définition de CAB.
Détails de la conférence	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** le même champ est sélectionné pour toutes les réunions CAB dans la définition de CAB, sauf si elles sont remplacées une par une.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : `(Automatisation CAB) - <numéro de demande de changement> - <décision> - <Nom du responsable CAB> - <heure><AM/PM> <fuseau horaire>`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des points sont créés pour celles-ci et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, vous devez créer un point à l'ordre du jour spécifique pour la demande de changement associée dans l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d'ajout de demande de changement	Créateur de conditions permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ◦ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ◦ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ◦ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L'ordre du jour peut être défini dans les définitions de CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Entrées de calendrier**, **Calendriers connexes** et **Réunions CAB** s'affichent.
5. Pour définir le calendrier pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs entrées de calendrier à une définition de CAB pour planifier la série de réunions CAB. Ces entrées de calendrier vous permettent de définir des jours et des heures valides pour la tenue des réunions CAB.

a. Dans la liste connexe **Entrées de calendrier**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Entrées de calendrier.

Champs du formulaire Entrées de calendrier

Champ	Description
Nom	Nom de l'entrée de calendrier.
Type	Type d'entrée de calendrier pour la durée spécifiée en date et heure ; par ex. Rendez-vous ou Réunion. ▪ **Temps de repos** : type affiché comme congé planifié. ▪ **Rendez-vous** : type affiché comme temps de rendez-vous. ▪ **Réunion** : type affiché comme temps de réunion. ▪ **Appel téléphonique** : type affiché comme temps consacré aux appels téléphoniques. ▪ **Exclu** : la durée est exclue.
Afficher comme	Mode d'affichage de l'entrée sur le calendrier CAB ; par ex. Occupé ou Provisoire.
Quand	Date et heure de début et de fin de l'entrée de calendrier.
Toute la journée	Cochez la case pour rendre l'entrée de calendrier active pendant toute la durée des dates sélectionnées.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'entrée de calendrier. Le fuseau horaire ne peut pas être modifié.
Répétitions	Fréquence de répétition de l'entrée de calendrier ; par ex. : Quotidien ou Hebdomadaire. Lorsque vous sélectionnez **Mensuel**, le champ **Type mensuel** apparaît. Entrez le nombre de répétitions de l'entrée de calendrier dans un mois. Lorsque vous sélectionnez **Annuel**, le champ **Type annuel** apparaît. Sélectionnez une option, comme suit : ▪ **Jour de l'année** : choisi comme jour durant lequel vous définissez le calendrier. ▪ **Flottant** : si vous sélectionnez cette option, les champs suivants s'affichent : ▪ **Semaine flottante** : semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de calendrier se répète. ▪ **Jour flottant** : jour de la semaine au cours duquel l'entrée de calendrier se répète. ▪ **Mois** : mois au cours duquel l'entrée de calendrier se répète.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répéter tous les	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez la répétition hebdomadaire, spécifiez la fréquence, telle que toutes les semaines ou toutes les deux semaines. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez les options **Hebdomadaire**, **Mensuel** ou **Annuel**.
Répéter sur	Si l'entrée de calendrier est sélectionnée pour être répétée, cette option spécifie les jours où elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine où elle se répète. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez l'option **Hebdomadaire**.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de calendrier doit se répéter, cette option spécifie une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de calendrier est répétée.

c. Pour ajouter l'entrée de calendrier à la définition de CAB, cliquez sur **Envoyer**.

d. Facultatif : Pour afficher la série de réunions CAB dans une vue de calendrier dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet de navigateur, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification**.

6. Pour définir un calendrier associé pour votre série de réunions CAB, procédez comme suit :
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs calendriers associés à une définition de CAB. Les calendriers associés vous permettent de définir des calendriers valides pour la tenue de réunions CAB. Par exemple, si vous définissez le calendrier des jours fériés comme calendrier associé, aucune réunion CAB ne sera planifiée un jour férié.
   a. Dans la liste connexe **Calendriers associés**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez un ou plusieurs calendriers associés et déplacez-les vers la liste **Calendriers associés**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Facultatif : Dans le formulaire **Définition de CAB**, cliquez sur le lien connexe **Afficher la planification** pour afficher le calendrier défini dans le calendrier.
7. Dans la section **Liens connexes**, cliquez sur **Actualiser les réunions CAB**.
   La série de réunions CAB créée à partir des définitions de CAB hérite des critères de la définition de CAB.
   Vous pouvez consulter la série de réunions CAB générées à partir de la définition de CAB dans la liste connexe **Réunions CAB**.

Que faire ensuite

Vous pouvez modifier les détails de la réunion CAB et envoyer des demandes de réunion aux participants. Vous pouvez également gérer les ordres du jour en les passant en revue ou en ajoutant des points à chaque réunion.

Information associée

Conditions OU

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le calendrier CAB

Le calendrier CAB donne une vue d'ensemble de votre calendrier de réunions CAB pour vous aider à planifier et à gérer les réunions CAB.

Avant de commencer

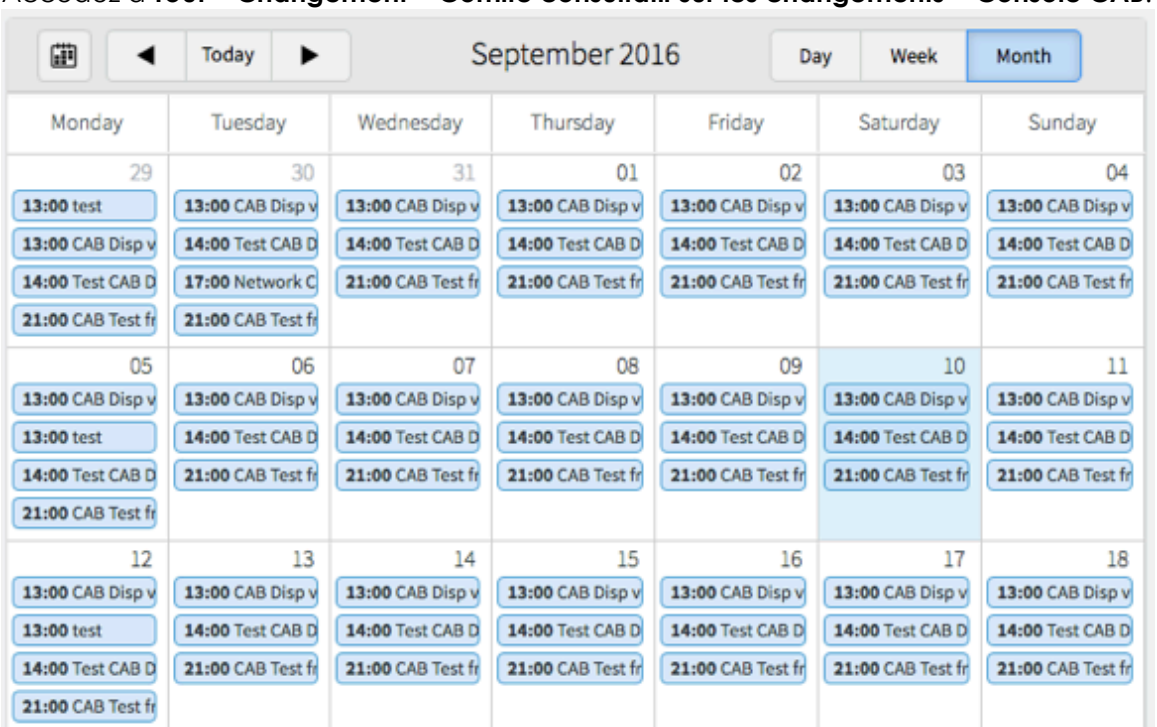
Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consulter le calendrier CAB pour afficher des réunions spécifiques et y assister.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**.



2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec le calendrier CAB.

Option	Description
Afficher le calendrier	Cliquez sur les options dans la partie supérieure droite du calendrier CAB pour afficher la vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Afficher les détails de réunion CAB en un coup d'œil	Cliquez sur une réunion CAB spécifique pour afficher des détails tels que le responsable CAB, l'heure de début de la réunion et l'heure de fin de la réunion.
Assister à une réunion CAB spécifique	Cliquez sur la réunion à laquelle vous souhaitez assister et cliquez sur **Ouvrir** pour lancer la réunion.

Créer un événement unique de réunion CAB

En fonction de vos besoins, vous pouvez créer une réunion spécifique du Comité consultatif sur les changements (CAB).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Mes réunions CAB**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de réunion CAB, remplissez les champs.

Formulaire de réunion CAB

Champ	Description
Nom	Nom de la réunion CAB.
Responsable CAB	Nom de l'utilisateur qui gère la réunion CAB. La valeur par défaut est l'utilisateur actuellement connecté.
Délégués	Membres CAB délégués qui peuvent remplacer le gestionnaire CAB pendant la réunion.
Groupes du comité	
Membres du comité	
État	◦ **En attente** : indique que la réunion n'a pas encore commencé. Il s'agit de l'état par défaut de la réunion. ◦ **En cours** : indique que la réunion a commencé et est en cours. ◦ **Terminé** : indique que la réunion a eu lieu et est terminée. ◦ **Annulé** : indique que la réunion a été annulée. **Remarque :** le système met automatiquement à jour le champ **État** lorsque la réunion commence et se termine à partir de la console CAB. Il n'est pas nécessaire de modifier manuellement ce champ, sauf, par exemple, si le responsable CAB souhaite annuler une réunion future. Si la console CAB se ferme de façon inattendue, le responsable CAB doit mettre à jour manuellement le champ **État**.
Heure de démarrage de la réunion	Date et heure de début de la réunion. **Remarque :** lorsque vous ajoutez un point à l'ordre du jour d'une réunion CAB, le champ **Date CAB** dans la demande de changement est automatiquement mis à jour avec cette date.
Heure de fin de la réunion	Date et heure de fin de la réunion.
Notes de réunion	Entrez des notes pour la réunion, le cas échéant.
Emplacements	Un ou plusieurs emplacements pour vos réunions CAB. Par exemple, des salles de réunion dans différents bâtiments.
Informations sur la conférence	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Détails des conférences	Informations telles que les liens de réunion, mots de passe et numéros de téléphone.
Gestion de l'ordre du jour	
Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement	Si cette option est sélectionnée, elle permet de définir une période pour les dates de début et de fin planifiée à partir de la **condition supplémentaire de demande de changement** au lieu de sélectionner des dates spécifiques basées sur le calendrier de réunion. **Remarque :** si vous sélectionnez le champ **Utiliser des critères de filtre pour gérer la plage de dates pour les demandes de changement** dans une réunion CAB, les champs **Demandes de changement commençant après** et **Demandes de changement commençant avant le ou le** sont désactivés pour la réunion et, par conséquent, ignorés. Les conditions supplémentaires relatives aux demandes de changement gèrent la plage de dates.
Demandes de changement commençant après	Les demandes de changement qui commencent après ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Demandes de changement commençant avant le ou le	Les demandes de changement qui commencent avant ou à ces date et heure doivent être ajoutées à la réunion CAB.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des ordres du jour	Cochez la case pour capturer automatiquement les décisions de l'ordre du jour dans le widget de réunion. La décision de l'ordre du jour est capturée dans le format suivant : `(Automatisation CAB) - <numéro de demande de changement> - <décision> - <nom du responsable CAB> - <heure><AM/PM> <fuseau horaire>`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Points à l'ordre du jour** et **Participants** s'affichent.

Que faire ensuite
Vous pouvez maintenant ajouter des points à l'ordre du jour et des participants à la réunion CAB.

Afficher les détails de réunion CAB

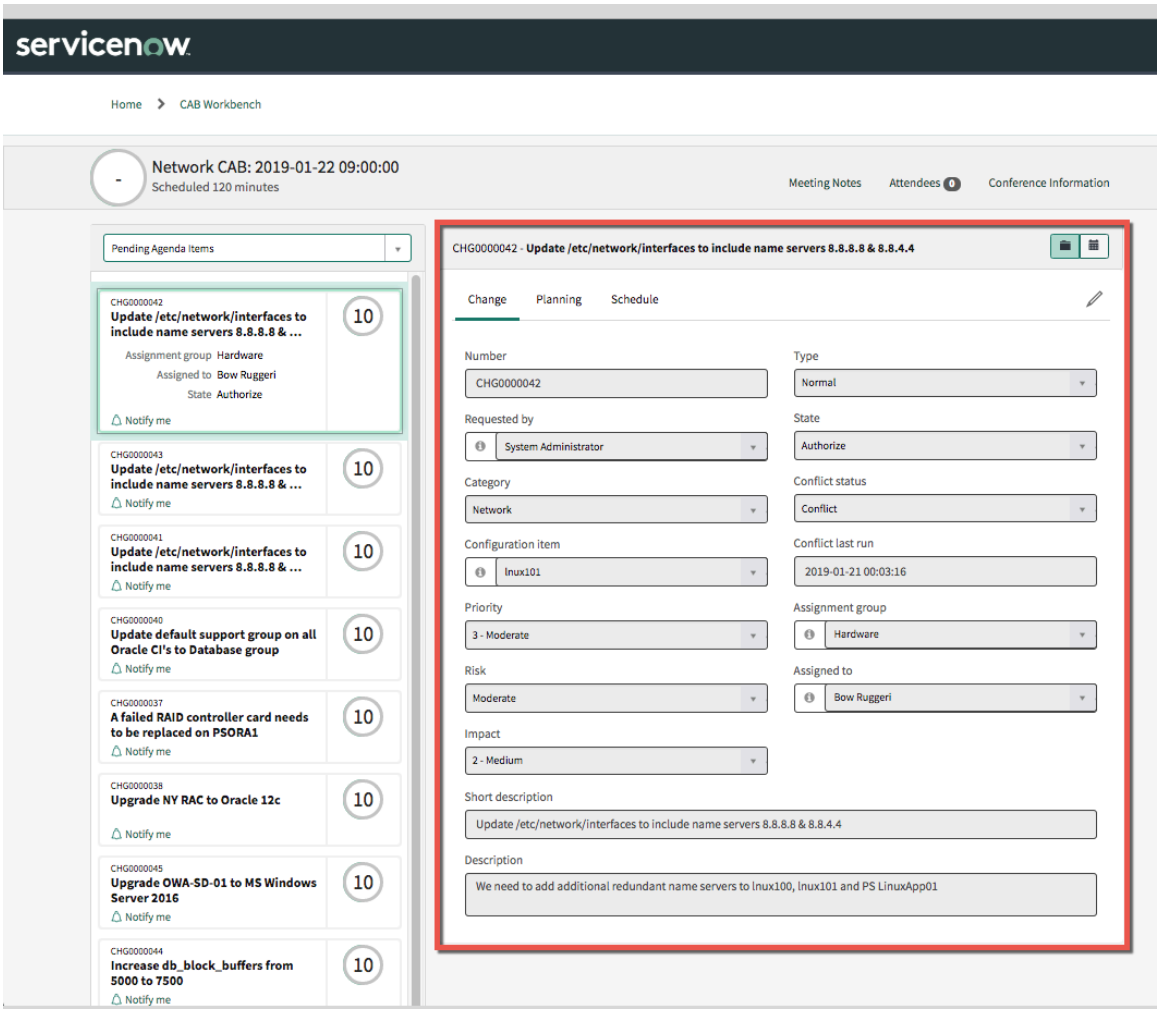
Vous pouvez afficher les détails de toutes les réunions CAB passées, planifiées ou en cours.

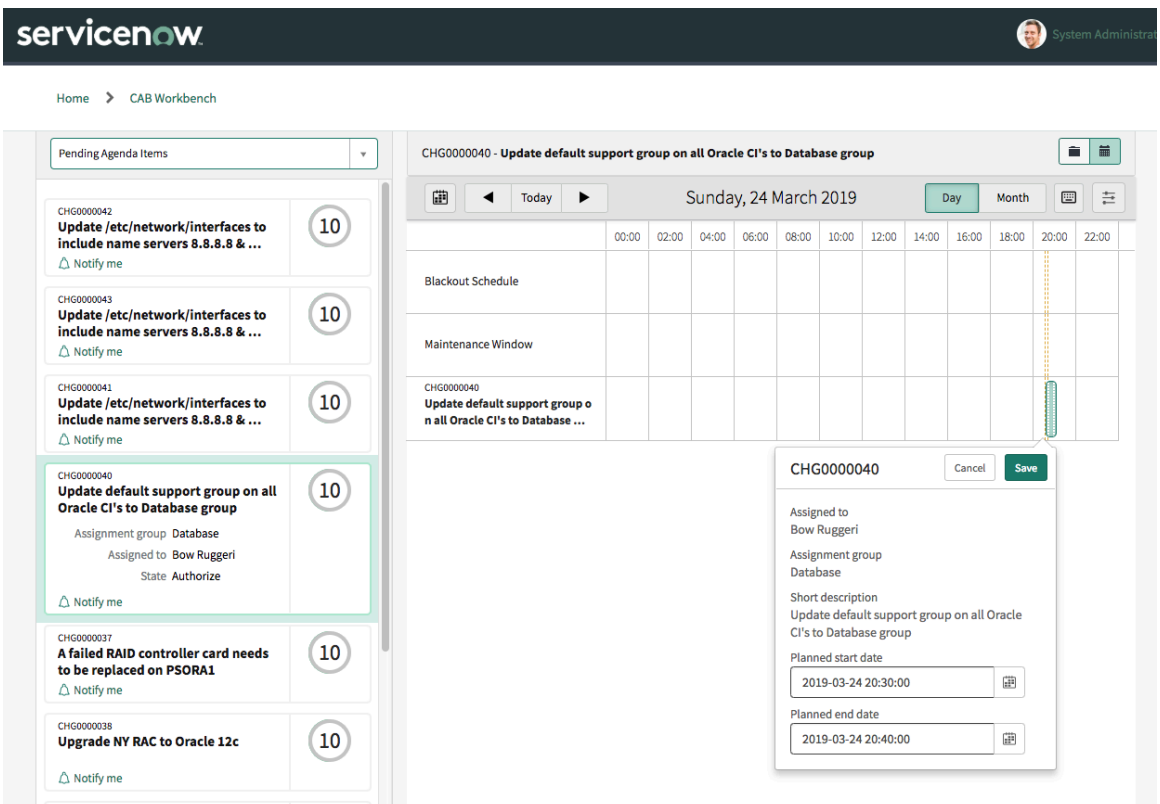
Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_change_cab.cab_manager, sn_change_read, sn_change_write ou admin

Procédure
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour accéder à la réunion CAB.

Option	Description
Réunion CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions de CAB** et ouvrez la réunion CAB spécifique à afficher. **b.** Cliquez sur le lien connexe **Accéder à cette réunion dans la console CAB**.
Console CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. **b.** Cliquez sur les détails de la réunion que vous souhaitez afficher dans votre calendrier. **c.** Cliquez sur **Ouvrir** dans la fenêtre qui apparaît pour la réunion. **Remarque :** vous pouvez cliquer sur **Ouvrir** uniquement si la réunion présente un ordre du jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations suivantes sont disponibles :

Réunion CAB

Champ	Description
Heure	◦ Durée totale planifiée pour la réunion CAB ◦ Temps couvert jusqu'à présent pour une réunion CAB en cours ◦ Temps consacré à débattre du point actuel à l'ordre du jour ◦ Temps alloué à chaque point à l'ordre du jour
Points à l'ordre du jour	Liste des points à l'ordre du jour de la réunion CAB. Vous pouvez afficher tous les points à l'ordre du jour ou filtrer la liste pour les points en cours, en attente et terminés.
Calendrier	Les fenêtres de proscription et de maintenance s'affichent dans le calendrier des changements. Vous pouvez également afficher l'heure à laquelle est prévu le point à l'ordre du jour actuel. Vous pouvez consulter le calendrier au format quotidien et hebdomadaire.
Notes de réunion	Notes de réunion (le cas échéant) d'une réunion CAB passée. Si vous êtes le responsable CAB, vous pouvez prendre des notes pendant la réunion.
Participants	Détails des participants à la réunion CAB spécifique, y compris le comité et les délégués CAB.
Informations sur la conférence	Détails de conférence de la réunion CAB.

2. Si vous êtes le responsable CAB ou l'un des délégués CAB ayant décidé de tenir une réunion CAB spécifique, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Tâche	Étapes
Modifier la demande de changement	Cliquez sur l'icône Modifier près des onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier**.
Démarrer la réunion	Cliquez sur **Démarrer la réunion**.
Terminer la réunion	Cliquez sur **Terminer la réunion**.
Mettre le minuteur en pause dans le point à l'ordre du jour actuel	Cliquez sur **Mettre en pause** dans le widget **Point à l'ordre du jour actuel**.
Passer au prochain point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Suivant** après avoir pris une décision sur le point à l'ordre du jour actuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche	Étapes
Héberger la réunion	Cliquez sur **Participants** > **Hôte** pour devenir l'hôte. Vous pouvez héberger la réunion si vous êtes un responsable ou un délégué CAB.
Promouvoir un point à l'ordre du jour	Cliquez sur **Promouvoir** sous le nom et le titre d'une demande de changement pour la promouvoir comme prochain point de discussion à l'ordre du jour.
Prendre des notes de réunion	Cliquez sur **Notes de réunion** pour prendre des notes pendant la réunion. Ces notes peuvent être partagées avec les participants CAB.

Modifier les détails de la réunion CAB

Vous pouvez modifier les points à l'ordre du jour d'une réunion CAB spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_read, sn_change_write ou sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir mis à jour le comité CAB ou les conditions de demande de changement, actualisez la réunion CAB pour appliquer les mises à jour. Si vous ajoutez d'autres membres du comité ou participants à la réunion, ils recevront des invitations par e-mail après la mise à jour de la réunion.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB dont vous souhaitez modifier l'ordre du jour en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Modifiez l'ordre du jour de la réunion CAB dans l'onglet ou la section de formulaire **Gestion de l'ordre du jour** comme il convient.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de la gestion de l'ordre du jour

Champ	Description
Délai de notification	Notification avancée sur le nombre de points à l'ordre du jour qui doivent être discutés.
Ajouter automatiquement des demandes de changement	Cochez la case pour définir les types de demandes de changement qui sont automatiquement ajoutés à l'ordre du jour de la réunion CAB. Lorsque vous sélectionnez **Ajouter automatiquement des demandes de changement**, le lien connexe **Actualiser les réunions CAB** s'affiche. Si vous cliquez sur ce lien, la recherche est effectuée pour les demandes de changement qui correspondent à la valeur du champ **Conditions d'ajout de demande de changement**. Si des demandes de changement correspondent, des éléments d'ordre du jour sont créés et ajoutés à l'ordre du jour CAB. Si vous ne sélectionnez pas **Ajouter automatiquement les demandes de changement**, vous devrez créer chaque point à l'ordre du jour pour la demande de changement associée pour l'ordre du jour de la réunion.
Conditions d'ajout de demande de changement	Créateur de conditions permettant de spécifier quelles demandes de changement sont ajoutées à l'ordre du jour de la réunion CAB. ◦ **Ajouter une condition de filtre** : cliquez pour ajouter des conditions de filtre supplémentaires ou cliquez sur **ET** à côté d'une condition existante. ◦ **Ajouter un clause « OU »** : cliquez pour afficher les résultats de plusieurs critères de filtre sur une seule liste. ◦ **Ajouter un tri** : cliquez pour définir l'ordre des demandes de changement dans l'ordre du jour de la réunion CAB. L'ordre du jour peut être défini dans les définitions de CAB ou les réunions CAB et peut être basé sur un ou plusieurs champs.
Temps par point à l'ordre du jour	Temps, en minutes et secondes, alloué pour discuter de chaque demande de changement à l'ordre du jour. Le temps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	imparti peut être ajusté pour des éléments d'ordre du jour avant ou pendant la réunion.
Terminer les changements pré-approuvés	Case à cocher pour marquer chaque demande de changement préapprouvée comme **Terminée** dans l'ordre du jour de la réunion CAB. **Remarque :** Les changements préapprouvés sont automatiquement marqués comme terminés afin que les approbateurs n'aient pas à les examiner. Les changements préapprouvés sont visibles dans la console CAB et peuvent être discutés si nécessaire.

3. Dans **Liens connexes**, vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.

Lien	Description
Actualiser les points à l'ordre du jour	Les points à l'ordre du jour de la réunion CAB sont actualisés. Si vous avez ajouté ou mis à jour les participants, un message de confirmation vous demande si l'invitation à la réunion doit leur être renvoyée.
Envoyer une demande de réunion aux participants	Cliquez pour renvoyer manuellement la demande de réunion à la liste des participants.
Accéder à cette réunion dans la console CAB	Cliquez pour ouvrir la réunion dans la console CAB. Ce lien est disponible uniquement lorsque la réunion CAB est sur le point de commencer.
Partager des notes	Partagez des notes capturées dans le champ **Notes de réunion** à la liste des participants à la réunion. L'option **Partager des notes** n'est visible que lorsque la réunion est définie sur **En cours** ou **Terminé**.

4. Les listes connexes vous permettent d'effectuer l'une des tâches suivantes.

Liste connexe	Description
Points à l'ordre du jour	Ajoutez manuellement les points à l'ordre du jour. Dans le champ **Temps alloué**, le responsable CAB peut remplacer la durée par défaut d'un point à l'ordre du jour.
Participants	Ajoutez manuellement des participants à une réunion CAB.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Conditions OU

Envoyer une demande de réunion CAB aux participants

Vous pouvez envoyer des invitations aux participants pour chaque réunion CAB.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_change_cab.cab_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer des invitations à partir d'une réunion CAB uniquement.

Procédure

1. Accédez à la réunion CAB pour laquelle vous souhaitez envoyer des invitations en appliquant l'une des étapes suivantes.

Option	Description
Ouvrir depuis la liste des réunions CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB à modifier.
Ouvrir depuis la liste de définition CAB	**a.** Accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les définitions CAB**. **b.** Sélectionnez et ouvrez la définition CAB pour envoyer la demande de réunion. **c.** Sélectionnez et ouvrez la réunion CAB spécifique à modifier.

2. Cliquez sur lien connexe **Envoyer une demande de réunion aux participants**.
   L'invitation à la réunion CAB est envoyée à tous les participants répertoriés.

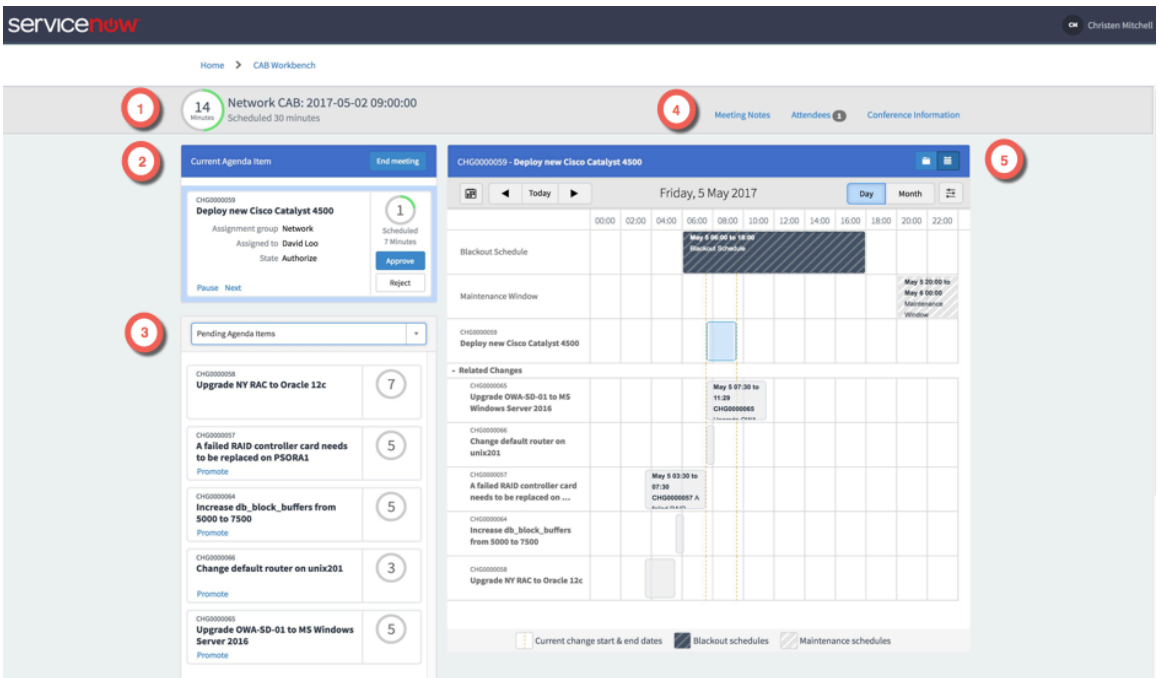
Participation à la réunion CAB à l'aide de la console CAB

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez assister à une réunion du Comité consultatif sur les changements (CAB), consulter les points à l'ordre du jour et le calendrier des changements. Si vous êtes un approbateur, vous pouvez approuver une demande de changement.

Pour consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour, accédez à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Dans le calendrier, vous pouvez afficher le calendrier de réunion CAB pour un jour, une semaine ou un mois. Pour afficher les détails d'une réunion, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans la fenêtre contextuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB



Les composants suivants décrivent les différentes activités que vous pouvez effectuer dans l'interface :

Console CAB

Niveau	Description
1	Consultez le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	Consultez le point à l'ordre du jour actuel. le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. La zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour actuel que vous avez sélectionné. Lorsque le point à l'ordre du jour actuel change, les détails sur le formulaire et le calendrier changent également. Si vous sélectionnez un point à l'ordre du jour qui n'est pas actuel, la zone de formulaire affiche les détails du point à l'ordre du jour sélectionné. La zone de formulaire n'affiche pas les détails du point à l'ordre du jour actuel, même lorsque le point de l'ordre du jour actuel est remplacé par le point à l'ordre du jour suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Remarque : si vous êtes l'un des approbateurs du point à l'ordre du jour, les boutons **Approuver** et **Rejeter** apparaissent sous le minuteur. Vous pouvez cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter** selon le cas, entrer vos commentaires dans la fenêtre contextuelle de confirmation, puis cliquer sur **Approuver** ou **Rejeter**.
3	Filtrez les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher et cliquez sur **Me notifier** pour recevoir une notification avant le début du point à l'ordre du jour. Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. La liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour.
4	• **Notes de réunion** : affiche la note saisie par l'hôte de la réunion. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Affichez les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire ( ) pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier ( ) pour afficher les détails du changement dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails d'un changement. Dans une vue de jour, vous pouvez cliquer sur l'icône Paramètres ( ), puis sur l'icône Configuration ( ) pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration. Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	Remarque : Pour les propositions de changement standard, les onglets **Changement**, **Proposition** et **Valeurs de demandes de changement** fournissent des informations sur la réunion pour la demande de changement, la proposition et les valeurs de demandes de changement. Les icônes Afficher le formulaire ( ) et Afficher le calendrier ( ) n'apparaissent pas pour les propositions de changement standard.

Ajouter de nouveaux points à l'ordre du jour de la réunion CAB

Vous pouvez ajouter un point à l'ordre du jour de votre réunion CAB afin de personnaliser l'ordre du jour et rendre la réunion plus efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Toutes les réunions CAB**.
2. Cliquez sur l'enregistrement de réunion CAB auquel vous souhaitez ajouter un point à l'ordre du jour.
3. Dans le menu contextuel Points à l'ordre du jour, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Point à l'ordre du jour CAB

Champ	Description
Réunion	Nom de la réunion que vous avez sélectionnée pour ajouter le point à l'ordre du jour.
Tâche	Liste de recherche permettant de sélectionner la demande de changement ou la proposition de changement standard. **Remarque :** La proposition de changement standard n'est disponible que depuis Yokohama.
Ordre	Ordre dans lequel les points à l'ordre du jour seront examinés pendant la réunion CAB
Destinataires des notifications	Destinataires qui recevront la notification concernant le nouveau point à l'ordre du jour.
Description courte	Brève description de la phase.
Notes de travail	Description détaillée de la tâche.
État	État actuel du point à l'ordre du jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Décision	État du point à l'ordre du jour.
Temps alloué	Temps alloué au point à l'ordre du jour de la réunion.
Temps écoulé	Temps déjà passé sur le point à l'ordre du jour.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des réunions CAB à l'aide de la console CAB

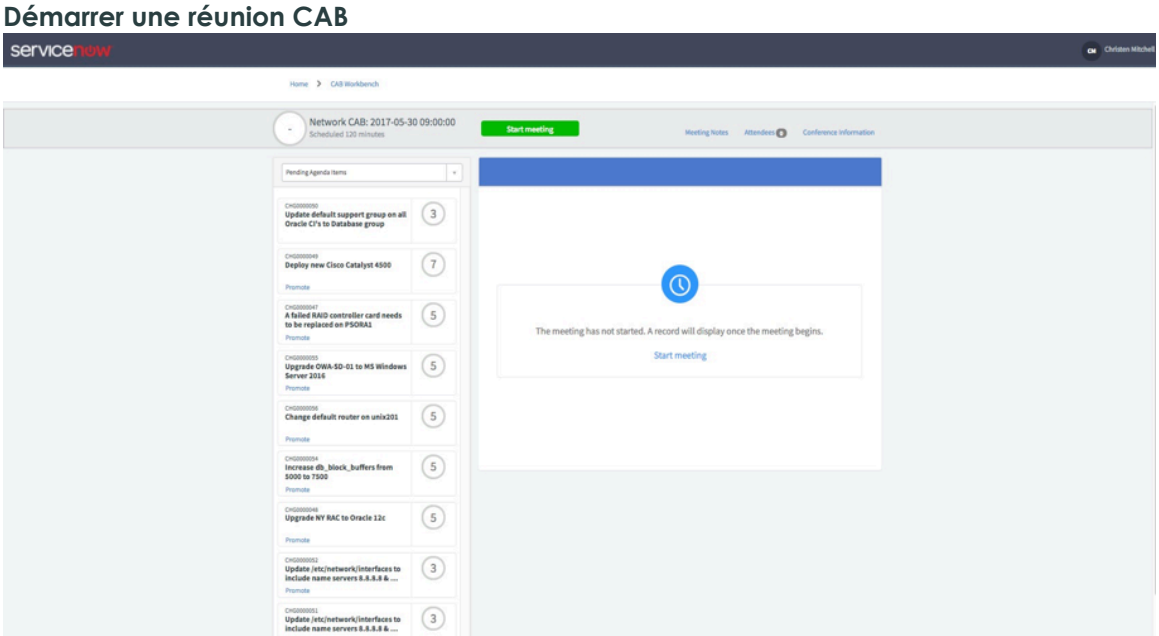
En tant que gestionnaire du Comité consultatif sur les changements (CAB), vous pouvez consulter et gérer les détails d'une réunion CAB et ses points à l'ordre du jour via la console CAB.

Vous pouvez consulter les détails d'une réunion CAB et son ordre du jour en accédant à **Changement** > **Comité consultatif sur les changements** > **Console CAB**. Le calendrier fournit une vue des calendriers de vos réunions CAB pour le jour, la semaine ou le mois. Pour afficher les détails de vos réunions, cliquez dessus, puis sur **Ouvrir** dans le calendrier contextuel. Pour lancer une réunion, cliquez sur **Démarrer la réunion**.

Remarque : la première fois que vous cliquez sur le premier point à l'ordre du jour, une fenêtre de confirmation s'affiche. Pour démarrer la réunion, cliquez sur **Oui** ; sinon, cliquez sur **Non**.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur la gestion des réunions CAB. Cette vidéo fournit une vue d'ensemble de la planification disponible dans le module de la console CAB.

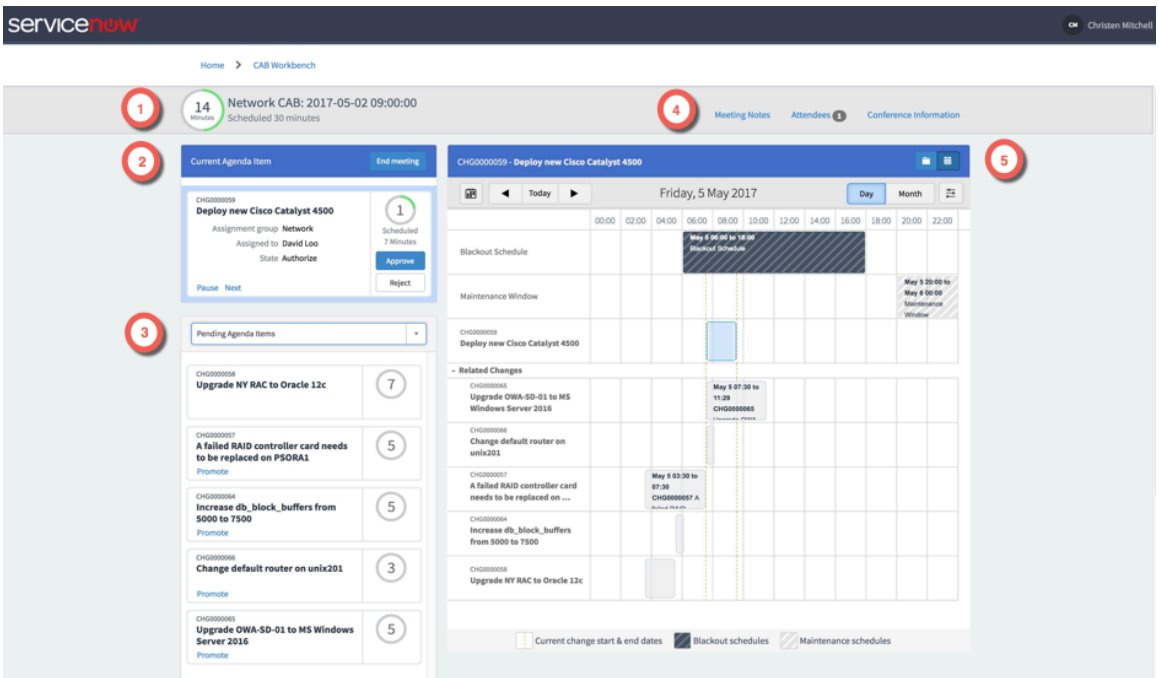
Démarrer une réunion CAB



Les détails de la réunion pour la demande de changement apparaissent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB



La table suivante décrit les composants de la console CAB :

Console CAB

Niveau	Description
1	Vous pouvez afficher le minuteur qui affiche le temps total écoulé, le nom de la réunion et les date et heure planifiées pour la réunion. Le minuteur démarre à zéro. Le code de couleur dans le minuteur change en fonction du pourcentage de temps global écoulé par rapport à la durée totale de la réunion : • 0 % à 50 % : vert • 50 % à 70 % : jaune • 75 % à 100 % : orange • < 100 % : rouge Le texte sous le nom de la réunion affiche le temps total alloué à la réunion.
2	• Cliquez sur **Mettre en pause** pour mettre en pause un point à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Suivant** si vous souhaitez ignorer un point à l'ordre du jour. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la liste **Tous les points à l'ordre du jour**. • Cliquez sur **Restaurer** si vous souhaitez repasser le point à l'ordre du jour dans la liste **Points à l'ordre du jour en attente**. **Remarque :** le point à l'ordre du jour est ajouté à la fin de la liste **Points à l'ordre du jour en attente**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	• Cliquez sur **Promouvoir** pour déplacer le point à l'ordre du jour vers le haut de la liste. • Cliquez sur **Rétrograder** pour ajouter le point à l'ordre du jour actuel à la liste **Points à l'ordre du jour en attente** pour en discuter plus tard. **Remarque :** le minuteur affiche le temps passé à discuter du point à l'ordre du jour de la réunion en cours. • Cliquez sur **Terminer la réunion** pour terminer une réunion.
3	Vous pouvez filtrer les points à l'ordre du jour que vous souhaitez afficher. • Cliquez sur la liste **Points à l'ordre du jour en attente** et sélectionnez l'option **Tous les points à l'ordre du jour**, **Mes points à l'ordre du jour** ou **Points à l'ordre du jour approuvés**. **Remarque :** la liste des points à l'ordre du jour apparaît sous la liste des conditions de filtre, dans l'ordre dans lequel les points figurent à l'ordre du jour. • Cliquez sur **Promouvoir** si vous souhaitez qu'un point à l'ordre du jour figure en haut de la liste des points à l'ordre du jour.
4	Vous pouvez prendre des notes de réunion si vous êtes un hôte ou un délégué. Vous pouvez consulter la liste des participants et les informations sur la conférence. • **Notes de réunion** : permet au responsable CAB et aux délégués de documenter des notes pour l'ensemble de la réunion. Les notes capturées dans le widget peuvent être partagées à partir de celui-ci. Le widget envoie le contenu dans un e-mail à la liste des participants, qui est automatiquement enregistré dans le champ **Notes de réunion** correspondant dans l'enregistrement de la réunion CAB. Toutes les notes spécifiques à une demande de changement peuvent être ajoutées directement à la demande de changement. Pour ajouter une note, utilisez la vue modifiable du formulaire sous l'icône Modifier dans la partie supérieure gauche du widget de formulaire. **Remarque :** les décisions de l'ordre du jour prises par le CAB et les approbateurs de changement (par ex. l'approbation ou le rejet du point à l'ordre du jour, ou lorsque le responsable CAB ignore un autre point à l'ordre du jour sans prendre de décision) sont automatiquement capturées dans le widget de notes de réunion. Les décisions de l'ordre du jour sont contenues dans le champ **Notes de réunion** de l'enregistrement de réunion CAB associé. • **Participants** : affiche la liste des participants et indique s'ils sont actuellement connectés à la réunion via l'icône verte Présence. La liste

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Console CAB (suite)

Niveau	Description
	affiche également la réponse du participant à l'invitation à la réunion, qui peut être Accepter, Provisoire, Refuser ou aucune réponse. • **Informations sur la conférence** : affiche le contenu figurant dans le champ **Informations sur la conférence** de l'enregistrement de réunion CAB connexe.
5	Vous pouvez afficher les détails d'un changement en cours dans la vue de formulaire ou de calendrier. **Afficher le formulaire** : cliquez sur l'icône Afficher le formulaire  pour afficher les détails du changement dans la vue de formulaire. Les onglets **Changement**, **Planification** et **Calendrier** fournissent des informations sur la réunion et la planification de la demande de changement. Vous pouvez modifier la vue de formulaire, en utilisant l'icône Modifier  . Pour personnaliser la vue, cliquez sur le menu contextuel de la liste  , puis cliquez sur **Afficher** > **cab_workbench**. Dans le formulaire Demande de changement, cliquez avec le bouton droit de la souris et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Dans le formulaire de configuration de la demande de changement, vous pouvez ajouter des champs et des sections que vous souhaitez afficher dans la vue de formulaire. **Afficher le calendrier** : cliquez sur l'icône Afficher le calendrier  pour afficher les détails du changement actuel dans le formulaire de calendrier. Vous pouvez sélectionner le jour ou le mois pour lequel vous souhaitez consulter les détails de réunion. Dans une vue de jour, cliquez sur l'icône Paramètres  , puis sur l'icône Configuration  pour définir les conditions de filtre pertinentes. Si vous activez l'une des conditions de filtre de configuration, les enregistrements de changements associés s'affichent. Les enregistrements de changement apparaissent dans le créneau horaire du jour prévu pour l'implémentation du changement actuel. Dans les paramètres de configuration, vous pouvez afficher d'autres conflits potentiels. Les conflits peuvent être d'autres demandes de changement dont l'implémentation est planifiée par le même délégataire, groupe d'affectation ou pour le même élément de configuration. Les vues de jour et mois du calendrier affichent l'heure de la fenêtre de proscription, la fenêtre de maintenance et le point à l'ordre du jour en cours. Dans la vue de jour, le créneau horaire spécifique des fenêtres de proscription et de maintenance planifiées est mis en surbrillance. Dans la vue de calendrier, la journée entière est mise en surbrillance.

Expérience mobile pour Gestion des changements

Gérez vos tâches de changement où que vous soyez à l'aide de l'application Mobile Agent mobile. Grâce à cette application mobile, vous pouvez rester connecté et accéder aux informations en temps réel pour accomplir vos tâches.

En tant qu'agent ou technicien ITSM, vous pouvez utiliser Agent mobile lorsque vous êtes en ligne pour effectuer les tâches suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accéder aux tâches de changement qui vous sont affectées ou à votre groupe.
- Ajouter des commentaires ou des notes de travail ou réaffecter des tâches de changement.
- Recevoir des notifications push pour les tâches de changement affectées ou commentées.
- Approuver ou rejeter des demandes de changement, des demandes et des éléments demandés.

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile pour la gestion des tâches de changement. Cette vidéo présente l'utilisation de l'application mobile ServiceNow Agent pour gérer les tâches de changement.

Télécharger l'application mobile Agent mobile

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer vos tâches de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou sn_change_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application mobile Agent mobile fonctionne sur la plateforme mobile Studio. Activez le module d'extension ITSM Mobile Experience (com.sn_itsm_mobile) pour activer l'application mobile ITSM sur votre appareil.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, rendez-vous sur l'App Store d'Apple si vous êtes sur une plateforme iOS ou sur le Google Play Store si vous êtes sur une plateforme Android.
2. Recherchez `ServiceNow Agent`.
3. Téléchargez et installez l'application ServiceNow Agent.

Premiers pas avec les tâches mobiles Gestion des changements

Accédez à Agent mobile sur votre équipement mobile pour gérer les tâches de changement.

Avant de commencer
Téléchargez ServiceNow Agent sur une plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou sur une plateforme Android depuis Google Play Store. Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application mobile Agent mobile.

Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
2. Ajoutez une instance de ServiceNow en appuyant sur l'icône plus (+) et en saisissant l'adresse de l'instance.
   Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
3. Appuyez sur **Tâches de changement** pour commencer à gérer vos tâches de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les tâches de changement

Vous pouvez consulter l'état, le risque et le calendrier des tâches de changement dans l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur l'onglet **Mes tâches**.
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. Appuyez sur la tâche de changement pour une vue détaillée.
4. Appuyez sur n'importe quel champ avec la flèche vers la droite pour en afficher les détails.

Ajouter des commentaires à vos tâches de changement

Vous pouvez ajouter des commentaires à une tâche de changement à partir de l'application mobile Agent mobile. Par exemple, pour ajouter un aperçu de la tâche de changement ou une discussion à son sujet.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
2. Appuyez sur la tâche de changement pour ouvrir une vue détaillée.
3. Appuyez sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter vos notes de travail.

Résoudre ou fermer une tâche de changement

Lorsque vous implémentez la tâche de changement, vous pouvez la fermer à partir de l'application mobile Agent mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou sn_change_write

Procédure

1. Appuyez sur l'onglet **Mes tâches**.
2. Appuyez sur **Tâches de changement** pour ouvrir la liste des tâches de changement.
3. À partir de la liste des tâches de changement, faites glisser à gauche la tâche de changement que vous voulez fermer.
4. Appuyez sur **Fermer la tâche**.

Hérité : Gestion des changements Solutions Platform Analytics et Reporting

Solutions Platform Analytics et Reporting et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Platform Analytics et Reporting

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'Analyse des performances indicateurs pour illustrer l'évolution des données au fil du temps, ce qui vous permet d'analyser vos processus business et d'identifier des domaines à améliorer. Avec Solutions Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Platform Analytics et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer les solutions pour Gestion des changements , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Mise en route**, puis accédez à la section relative à Gestion des changements . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics et Reporting, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics et Reporting

Information associée

Solutions Platform Analytics et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

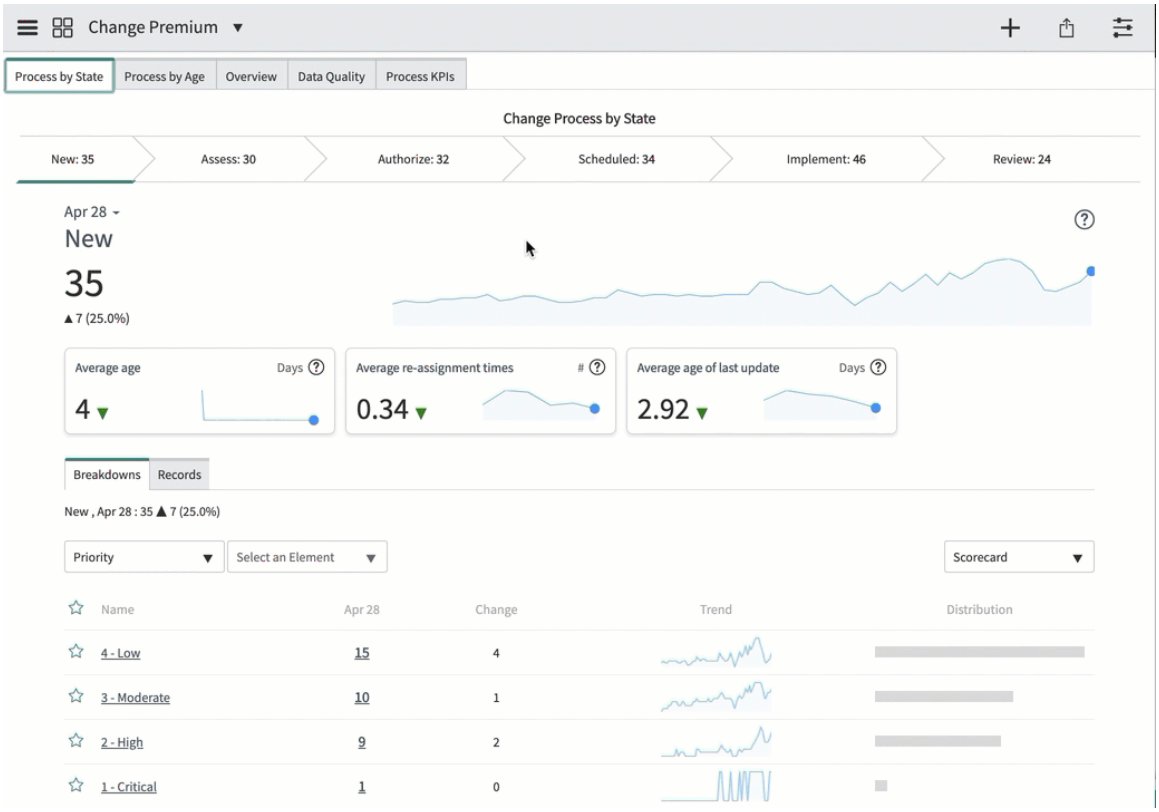
Hérité - Tableau de bord Changements Premium

Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics pour vous fournir toutes les informations sur le processus de changement au même endroit.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Changements Premium est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour consulter les informations relatives au processus de changement au même endroit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

% de changements urgents

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Délai moyen, en heures, entre l'ouverture d'une demande de changement et sa fermeture.

Délai moyen d'implémentation des changements fermés

Délai moyen, en heures, entre la mise en état Implémentation d'une demande de changement et sa fermeture

Nombre de changements ouverts réaffectés

Nombre de changements avec un nombre de réaffectations supérieur ou égal à 1

Nombre de changements ayant échoué

Nombre de changements fermés avec un code de fermeture « En échec »

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés
- Délai cumulé d'implémentation des changements fermés
- Réaffectation cumulée des changements ouverts

Répartitions

- Âge
- Catégorie
- Priorité
- Risque
- État
- Groupe d'affectation
- Type

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Changements ouverts aujourd'hui	Score unique	Nombre de changements actifs ouverts le jour où le tableau de bord est visualisé.
Changements non affectés	Score unique	Nombre de changements actifs qui n'ont pas de délégataire.
Changements en retard	Score unique	Nombre de changements qui se trouvent dans l'un des états suivants : Nouveau, Évaluer, Autoriser ou Planifier et pour lesquels la date de début planifiée est antérieure à la date actuelle.
Changements en suspens	Score unique	Nombre de changements avec l'état En suspens.
Changements conflictuels	Score unique	Nombre de changements avec l'état Conflit.
Changements rejetés	Score unique	Nombre de changements pour lesquels l'état de l'approbation est défini sur Rejeté.
Changements ouverts - regroupés	Barre horizontale	Changements ouverts regroupés par priorité
Changements à venir (30 jours) - regroupés	Barre horizontale	Changements actifs pour lesquels la date de début planifiée figure dans les 30 derniers jours et pour lesquels l'état est défini sur Planifié.
Changements ouverts par risque et priorité	Carte thermique	Changements actifs triés par risque sur l'axe des Y et priorité sur l'axe des X. Les cellules sont mises en surbrillance du blanc pour les scores faibles en bleu foncé pour les scores élevés.
Changements à venir (30 jours) par risque et priorité	Carte thermique	
Changements ouverts par mois par type	Colonne	Tous les rapports fermés ouverts dans l'année civile en cours. Regroupés par type et par mois ouverts.
Changements fermés par mois	Ligne	Nombre de changements fermés par mois exprimés sur un graphique linéaire.

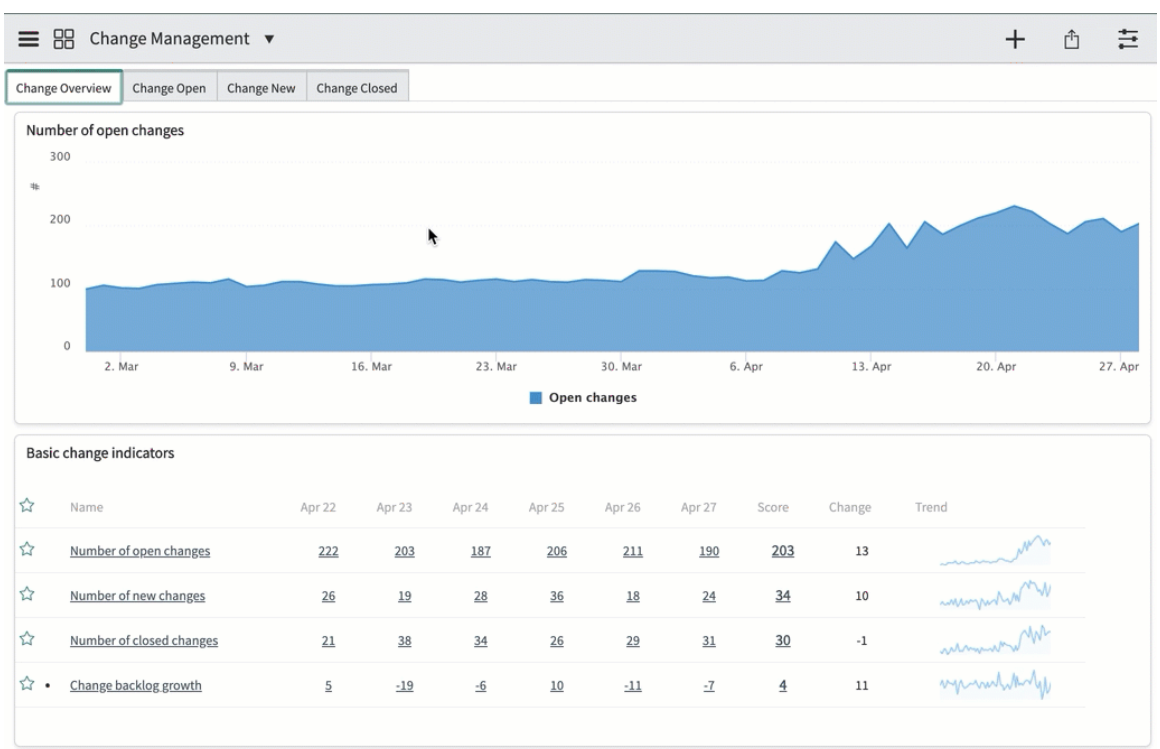
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité - Tableau de bord Gestion des changements

Utilisez ce tableau de bord pour afficher les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps sur différents risques, âges et priorités de demandes de changement. Décomposez les demandes de changement dans le temps en fonction des groupes d'affectation que vous gérez.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord des changements est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour consulter et suivre les changements ouverts.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs du tableau de bord Gestion des changements

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et sans date de fermeture ou avec une date de fermeture postérieure à la date de collecte.

Nombre de nouveaux changements

Le nombre de changements ayant une date d'enregistrement (change_request.opened_at) identique à la date de collecte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de nouveaux changements urgents

Nombre de nouveaux changements où type=emergency

Croissance du backlog de sprint des changements

Le nombre de changements fermés soustrait du nombre de nouveaux changements.

Nombre de changements fermés

Le nombre de changements ayant une date de fermeture identique à la date de collecte.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle un changement a été ouvert.

% de changements urgents

Pourcentage de changements urgents. Correspond à la formule suivante : Nombre de nouveaux changements classifiés comme urgents / Nombre de nouveaux changements * 100

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne de fermeture d'un changement

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

- Âge cumulé des changements ouverts
- Durée cumulée des changements fermés

Répartitions

- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- Risque
- Étape
- Type

Hérité - Tableau de bord des rapports relatifs aux changements ouverts

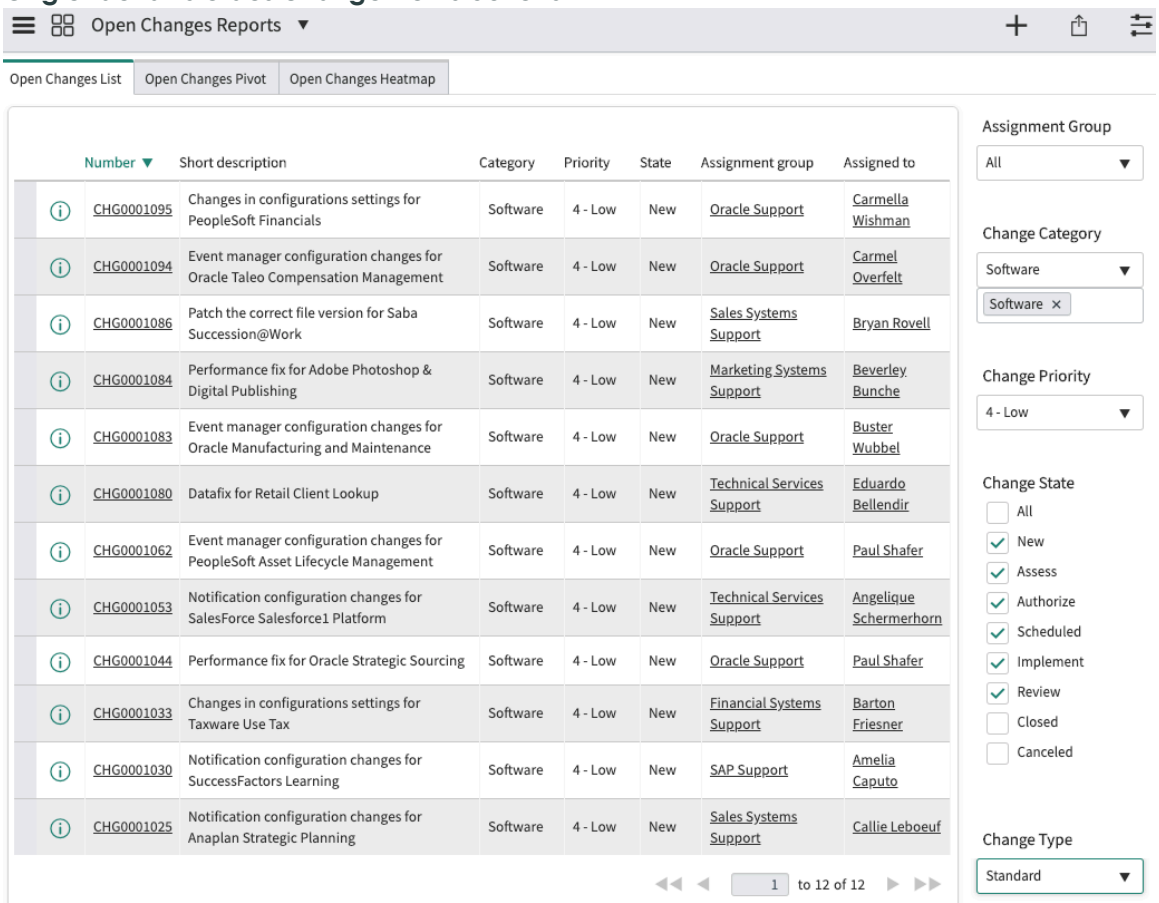
Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue d'ensemble de l'état actuel des rapports ouverts.

Important :

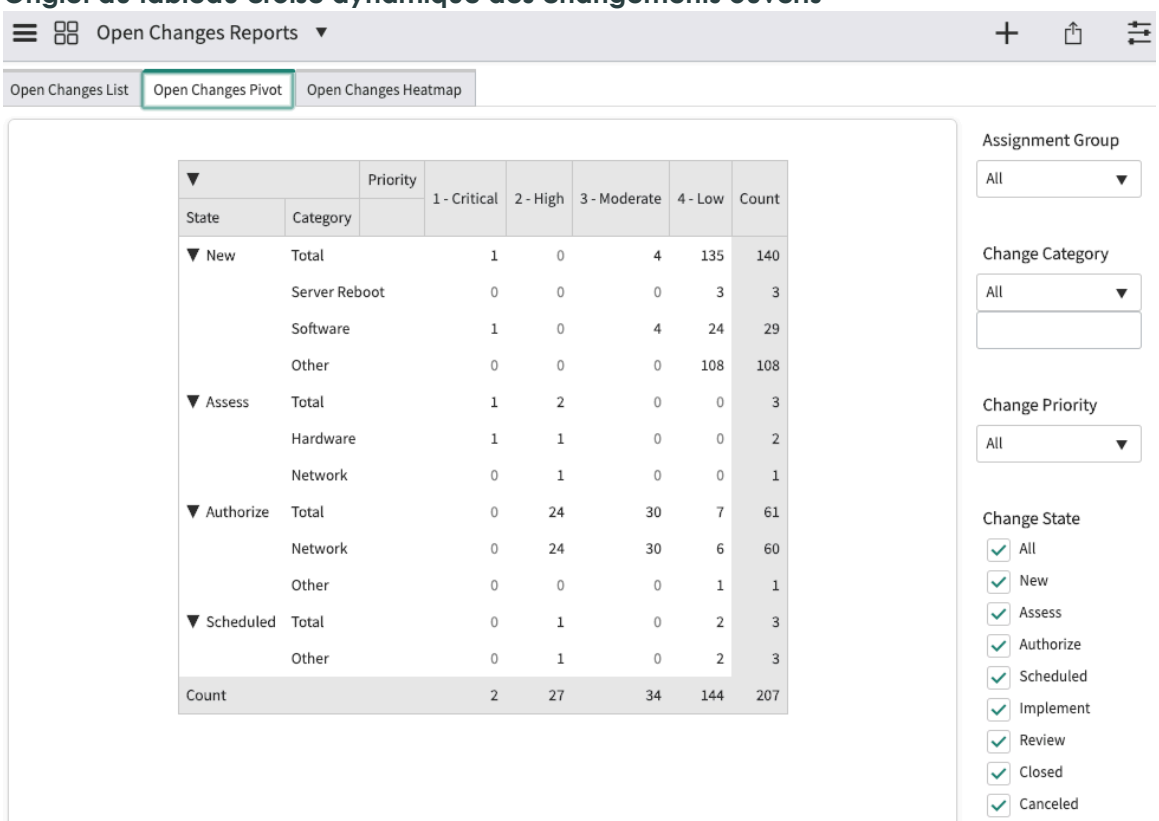
À partir de la version Xanadu, le tableau de bord des changements est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour consulter et suivre les changements ouverts.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de la liste des changements ouverts

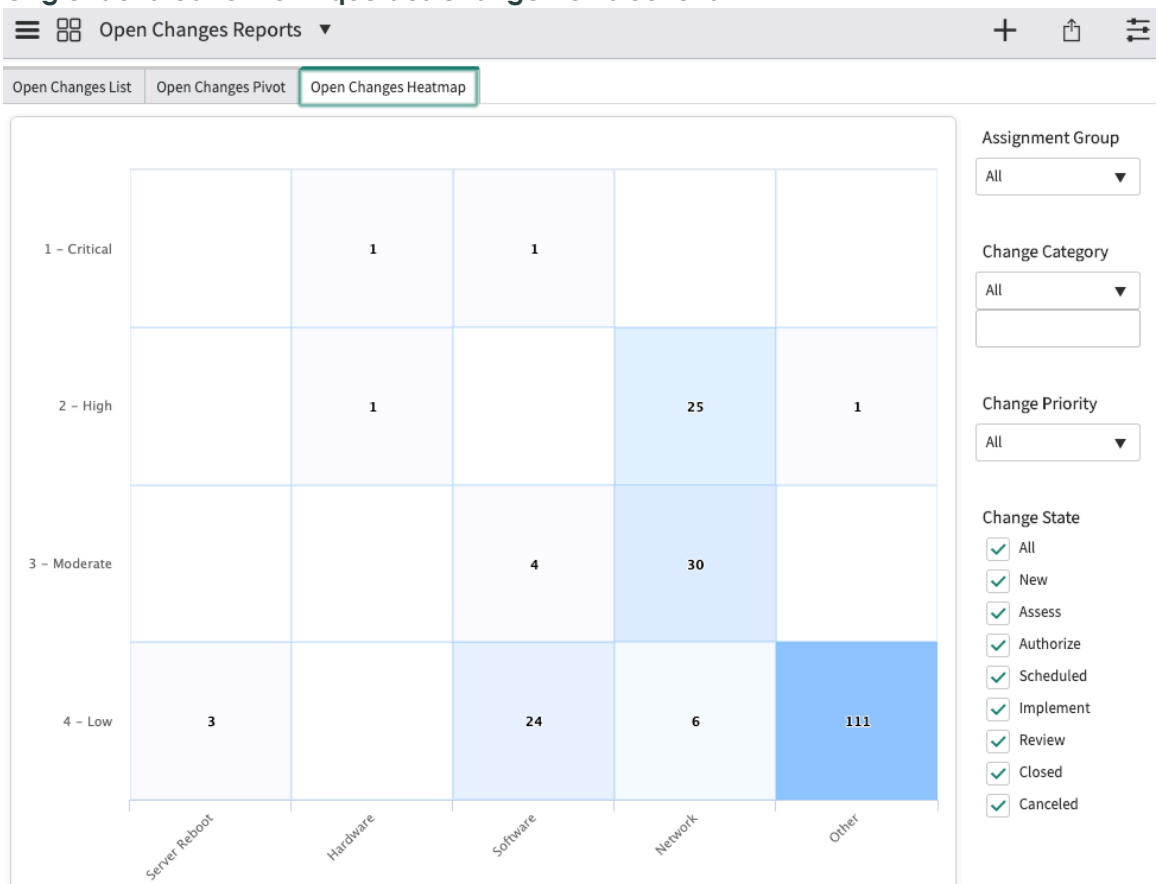


Onglet du tableau croisé dynamique des changements ouverts



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet de la carte thermique des changements ouverts



Visualisations de données

Titre	Type	Description
PA. Source : Changements ouverts - Liste	Liste	Liste qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les colonnes incluent le numéro, la brève description, la catégorie, la priorité, l'état, le groupe d'affectation et l'option Affecté à.
PA. Source : Changements ouverts - Tableau croisé dynamique - Priorité/État/ Catégorie	Icône	Rapport qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. La visualisation affiche les changements par priorité, par état et par catégorie.
PA. Source : Changements ouverts - Carte thermique - Priorité/Catégorie	Carte thermique	Rapport sur la carte thermique qui affiche les changements non fermés ouverts à la date actuelle ou avant. Les valeurs plus élevées sont mises

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		en surbrillance dans des couleurs plus sombres.

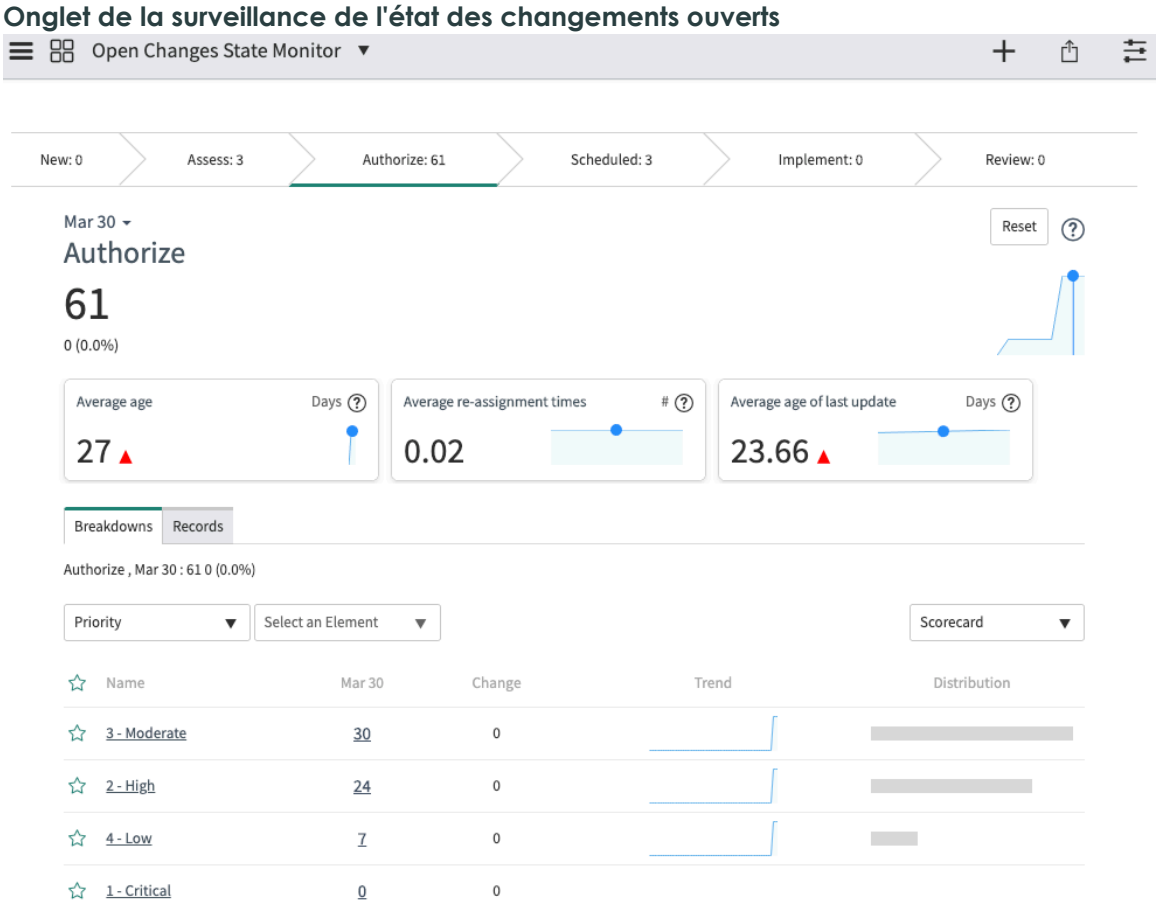
Hérité - Tableau de bord de surveillance de l'état des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'états : Nouveau, Évalué, Autorisé, Planifié, Implémenté et Révisé.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord des changements est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour consulter et suivre les changements ouverts.

Onglet de la surveillance de l'état des changements ouverts



Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Moyenne des réaffectations des changements ouverts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Âge
- Groupe d'affectation

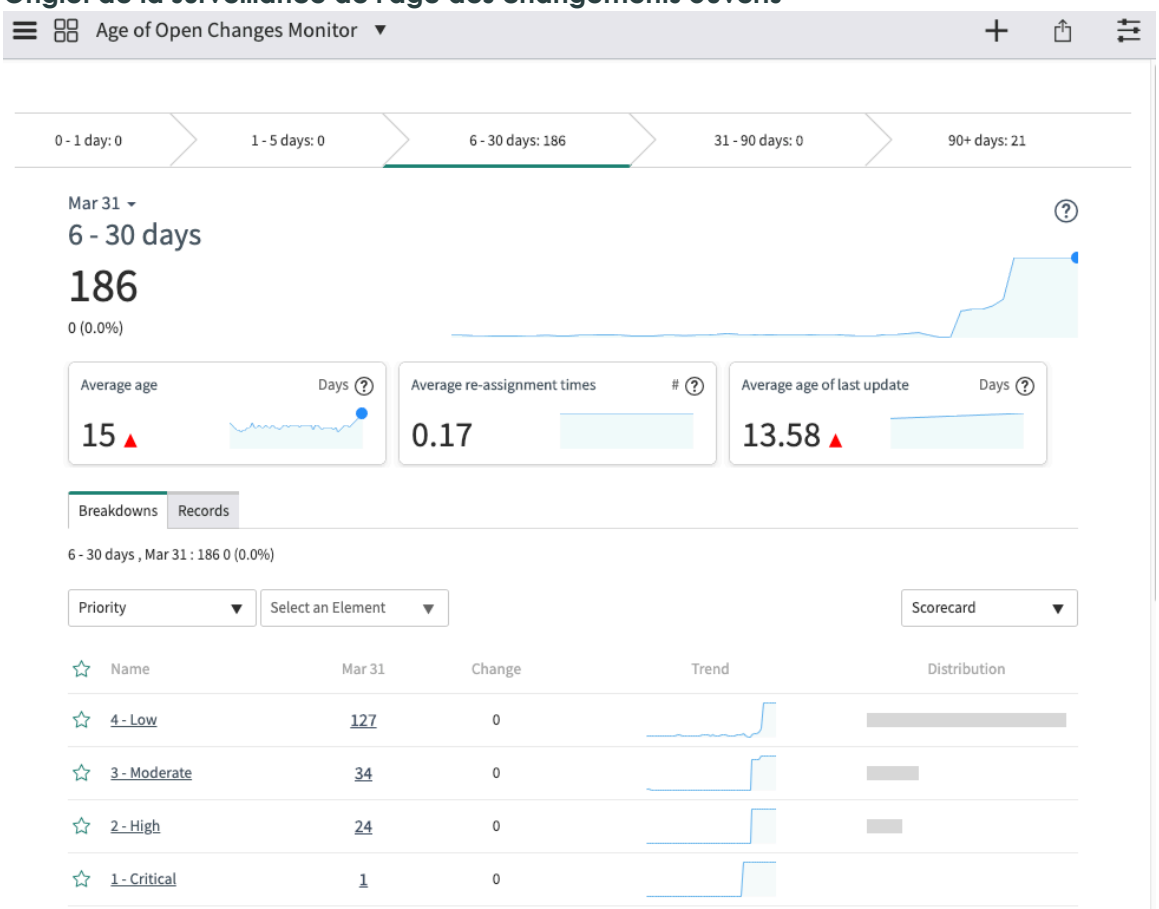
Hérité - Tableau de bord de surveillance de l'âge des changements ouverts

Ce tableau de bord de la console vous permet d'afficher et d'évaluer tous les changements ouverts séparés en ensembles d'âge : moins d'un jour, de 1 à 5 jours, de 6 à 30 jours, de 31 à 90 jours et plus de 90 jours.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord des changements est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour consulter et suivre les changements ouverts.

Onglet de la surveillance de l'âge des changements ouverts



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des changements : doit décomposer les tendances dans la résolution des demandes de changement dans le temps pour repérer les zones nécessitant une attention particulière	itil

Indicateurs

Nombre de changements ouverts

Le nombre de changements ouverts à la fin de la date de collecte. Ce calcul correspond au nombre de changements ouverts à la date de collecte ou antérieurement et non fermés à cette date.

Âge moyen des changements ouverts

[[Âge cumulé des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des changements ouverts

[[Réaffectation cumulée des changements ouverts]] / [[Nombre de changements ouverts]]

Âge moyen de la dernière mise à jour

Délai moyen depuis la dernière mise à jour apportée à un changement.

Répartitions

- Priorité
- Risque
- Groupe d'affectation
- État

Hérité - Tableau de bord de vélocité de changement

Utilisez ce tableau de bord pour suivre le délai moyen des demandes de changement au cours des 30 derniers jours.

Important :

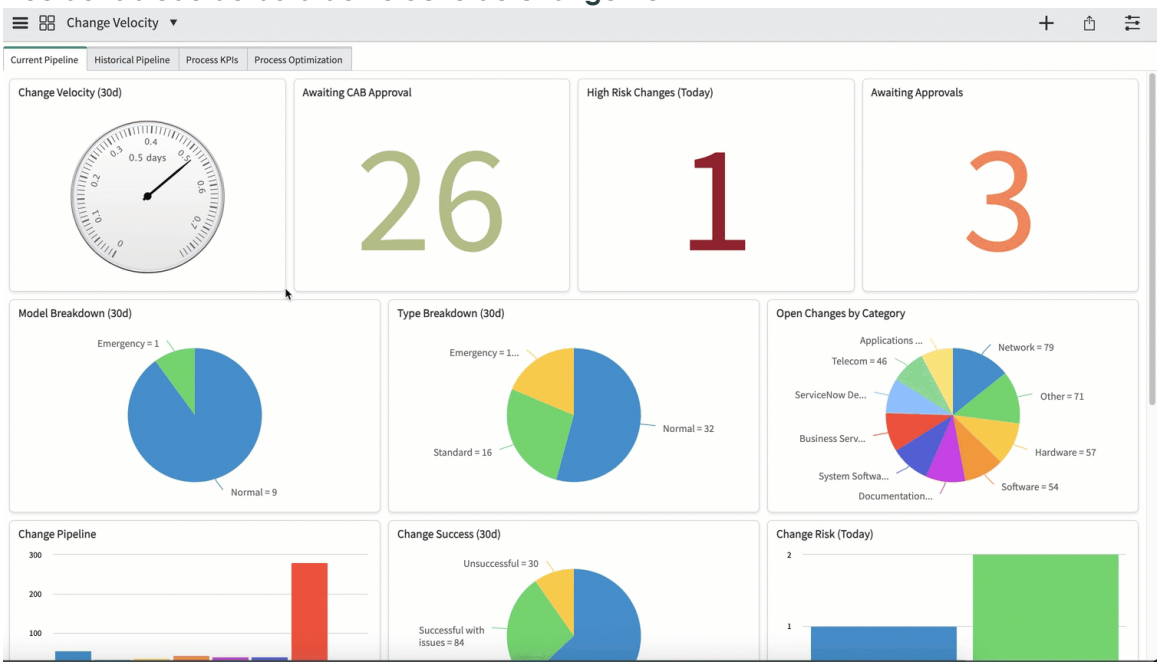
À partir de la version Xanadu, le tableau de bord des changements est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord des changements pour consulter et suivre les changements ouverts.

Le tableau de bord de vélocité de changement est divisé en plusieurs onglets pour une utilisation optimale. L'aptitude ServiceNow® Analyse des performances du tableau de bord de vélocité de changement offre les avantages suivants :

- L'onglet **Pipeline actuel** fournit des aperçus de l'activité de changement en cours. L'onglet **Pipeline historique** fournit des détails sur les tendances et les modèles associés au flux de processus Gestion des changements. L'onglet **KPI des processus** représente un ensemble moderne de KPI de changement qui servent à évaluer le processus de changement.

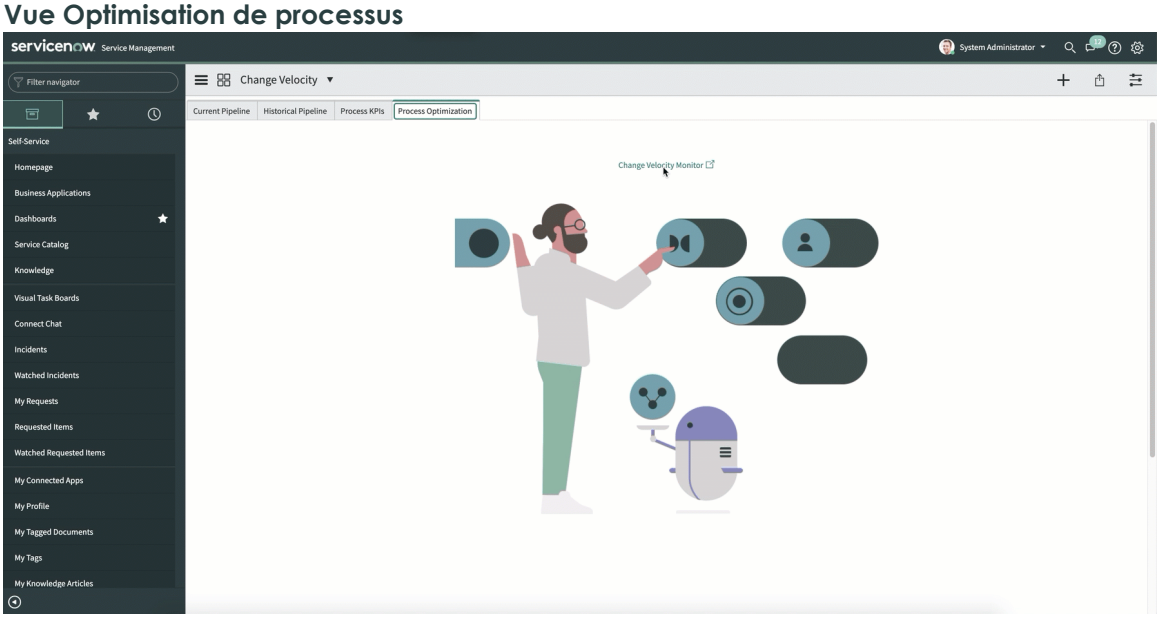
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue du tableau de bord de vélocité de changement



- L'onglet **Optimisation de processus** fournit des évaluations d'activité de changement basées sur le modèle d'état. Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec un abonnement ITSM Entreprise. Pour en savoir plus, consultez Optimisation de processusExploration de processus.

Vue Optimisation de processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de changement : monitore la réussite et la vitesse de la demande de changement aux niveaux de l'organisation, de l'équipe et individuellement.	change_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour accéder à l'onglet **Optimisation de processus**, le gestionnaire de changement doit faire partie du groupe d'affectation de changement.

Indicateurs du tableau de bord de vélocité de changement

Vélocité de changement

Délai moyen d'attente d'approbation des changements au cours des 30 derniers jours. Pour obtenir ces données sur le tableau de bord, vous devez exécuter la tâche de collecte de données d'historique de vélocité des changements. Pour en savoir plus sur l'exécution de cette tâche, consultez Collecter les données d'historique.

Principaux acteurs de réussite de changement

Performance des groupes d'affectation en matière de traitement de demande de changement, classée par meilleur exécutant. Pour en savoir plus sur le mode de calcul du score de performance, consultez Calcul du score de réussite.

Âge moyen des changements ouverts

Durée moyenne pendant laquelle la demande de changement a été ouverte.

Délai moyen de clôture des changements

Durée moyenne requise pour fermer la demande de changement.

Délai moyen d'implémentation des changements fermés

Délai moyen entre les dates d'ouverture et de clôture de la demande de changement.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
En attente d'approbation CAB	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation CAB.
Changements à risque élevé	Score unique ( )	Nombre de changements à risque élevé à compter de ce jour.
En attente d'approbation	Score unique ( )	Nombre de changements en attente d'approbation.
Répartition des modèles	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de modèle de changement.
Répartition des types	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par catégories de type de changement.
Changements ouverts par catégorie	Camembert ( )	Nombre de changements ouverts pour chaque catégorie.
Pipeline de changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories d'état.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Réussite des changements	Camembert ( )	Changements des 30 derniers jours classés par codes de fermeture.
Risque des changements	Barre verticale ( )	Nombre de changements classés par catégories de niveau de risque.
Liste des changements à risque élevé	Liste ( )	Liste des changements à risque élevé à compter de ce jour.
Activité de changement la plus élevée	Ligne ( )	10 premiers éléments de configuration associés aux changements des 3 derniers mois.
Réussite des changements	Ligne ( )	Changements ayant réussi et échoué, et changements ayant réussi malgré les problèmes indiqués sur le graphique linéaire.
Risque des changements	Ligne ( )	Changements classés en fonction de la gravité du risque.
Volume des changements	Ligne ( )	Volume des changements au cours des 6 derniers mois.
Changements échoués	Liste ( )	Nombre de changements ayant échoué au cours des 7 derniers jours.
Changements urgents	Ligne ( )	Nombre de changements urgents au cours des 90 derniers jours.
Incidents associés aux changements	Ligne ( )	Nombre d'incidents fermés au cours des 90 derniers jours auxquels des changements sont liés.
Changements non autorisés	Ligne ( )	Nombre de changements non autorisés au cours des 90 derniers jours.
Changements actifs de plus de 7 jours	Score unique ( )	Nombre de changements actifs qui ont été créés il y a plus de sept jours.

Propriétés de dépannage de Gestion des changements

Utilisez les propriétés de dépannage de Gestion des changements et modifiez la valeur des propriétés pour obtenir des détails de journalisation supplémentaires pour la fonctionnalité.

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez `sys_properties.list` dans la zone de texte du navigateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
change.conflict.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de la détection des conflits de changement. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : notice
com.snc.change_management.cab.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements lors de l'utilisation de la fonctionnalité CAB. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : info
com.snc.change_management.core.log	Propriété de journalisation qui contrôle le niveau de journalisation affiché pour Gestion des changements. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : warn
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix

Gérer la configuration de l'espace de travail pour une demande de changement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez la nouvelle configuration basée sur les tables pour harmoniser les pages Vue d'ensemble dynamiques de l'Espace de travail pour l'exploitation des services avec le processus de changement de votre organisation.

Ces options de configuration permettent aux utilisateurs de définir le rendu des pages Vue d'ensemble dynamiques tout au long du cycle de vie des changements. Il s'agit notamment des options de configuration relatives aux pages Vue d'ensemble, à la barre latérale contextuelle et au comportement du flux d'activité pour chaque état.

Vous pouvez ainsi configurer les composants suivants dans le cadre de la configuration de l'espace de travail :

- Contrôle de l'affichage des cartes dans le panneau latéral contextuel
- Contrôle de l'ordre d'affichage des cartes dans les pages Vue d'ensemble

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contrôle de l'affichage de la barre de flux d'activité dans les pages Vue d'ensemble
- Configuration des champs de journal

Afficher la barre de flux d'activité

Affichez la barre de flux d'activité pour une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

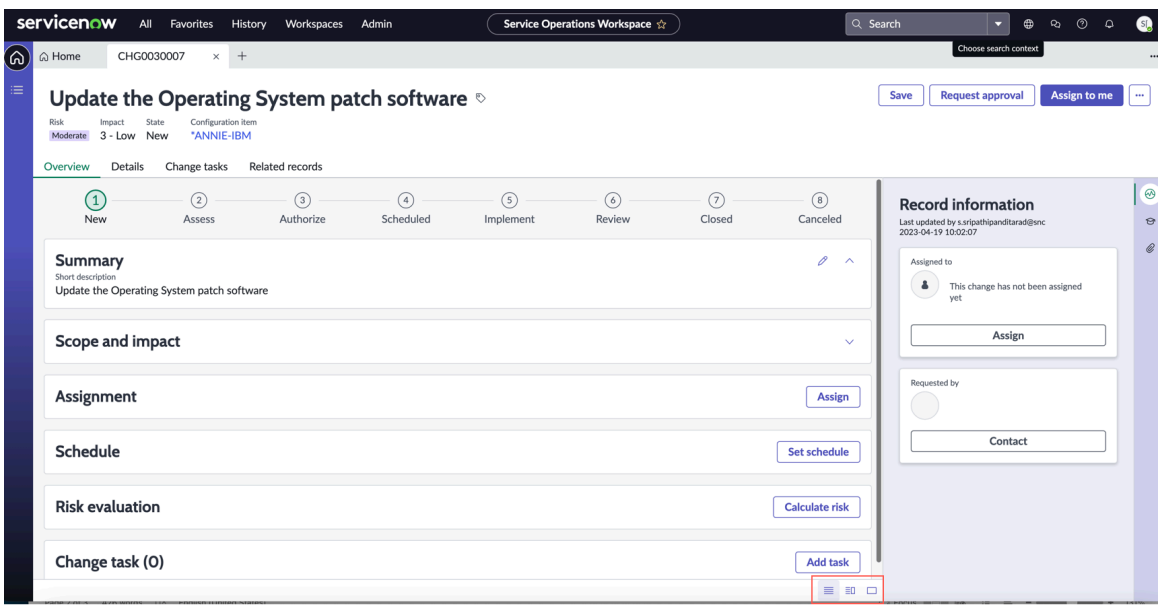
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Conteneur de la vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez un état.
3. Dans le formulaire Conteneur de la vue d'ensemble des changements correspondant à l'état sélectionné, activez **Afficher la barre d'action**.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   La barre d'actions est affichée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en bas de l'écran.



Configurer l'ordre des cartes dans la section Vue d'ensemble

Configurez l'ordre des cartes figurant dans la section Vue d'ensemble d'une demande de changement au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Carte de vue d'ensemble**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne Conteneur de la vue d'ensemble des changements et sélectionnez **Group By Chg overview container** (Regrouper par conteneur de la vue d'ensemble des changements).
3. Sélectionnez un état.
4. Dans la section **Cartes de la vue d'ensemble des changements**, modifiez l'ordre des cartes de la vue d'ensemble à l'aide de l'option **Ordre d'affichage**.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le champ journal d'une demande de changement

Vous pouvez configurer les sections **Notes de travail** ou **Commentaires supplémentaires** à afficher pour une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Configuration de l'espace de travail** > **Champ Journal de vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez une carte de la vue d'ensemble des changements.
3. Dans la section **Champs Vue d'ensemble des changements**, pour effectuer une suppression, sélectionnez le champ journal, puis cliquez sur **Supprimer** dans **Actions sur les lignes sélectionnées.**
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Section de référence pour Gestion des changements

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des changements.

Configurer des calendriers de maintenance : bonnes pratiques

Les calendriers de maintenance définissent les périodes pendant lesquelles un changement ou un élément de configuration peuvent être implémentés.

Ces calendriers sont intégrés au processus de détection de conflit pour les demandes de changement. Si une demande de changement ne respecte pas le calendrier de maintenance approprié, un enregistrement de conflit est généré pour la demande de changement.

Deux méthodes permettent de définir des calendriers de maintenance pour la détection de conflit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurer un calendrier de maintenance. Cette méthode est activée via la propriété système change.conflict.currentwindow.
- Créer un calendrier de maintenance à l'aide de la table Calendriers [cmn_schedule]. Cette méthode peut être activée à l'aide de la propriété système change.conflict.ci_maint_sched.

Remarque : ces propriétés système peuvent être configurées dans les propriétés de conflit.

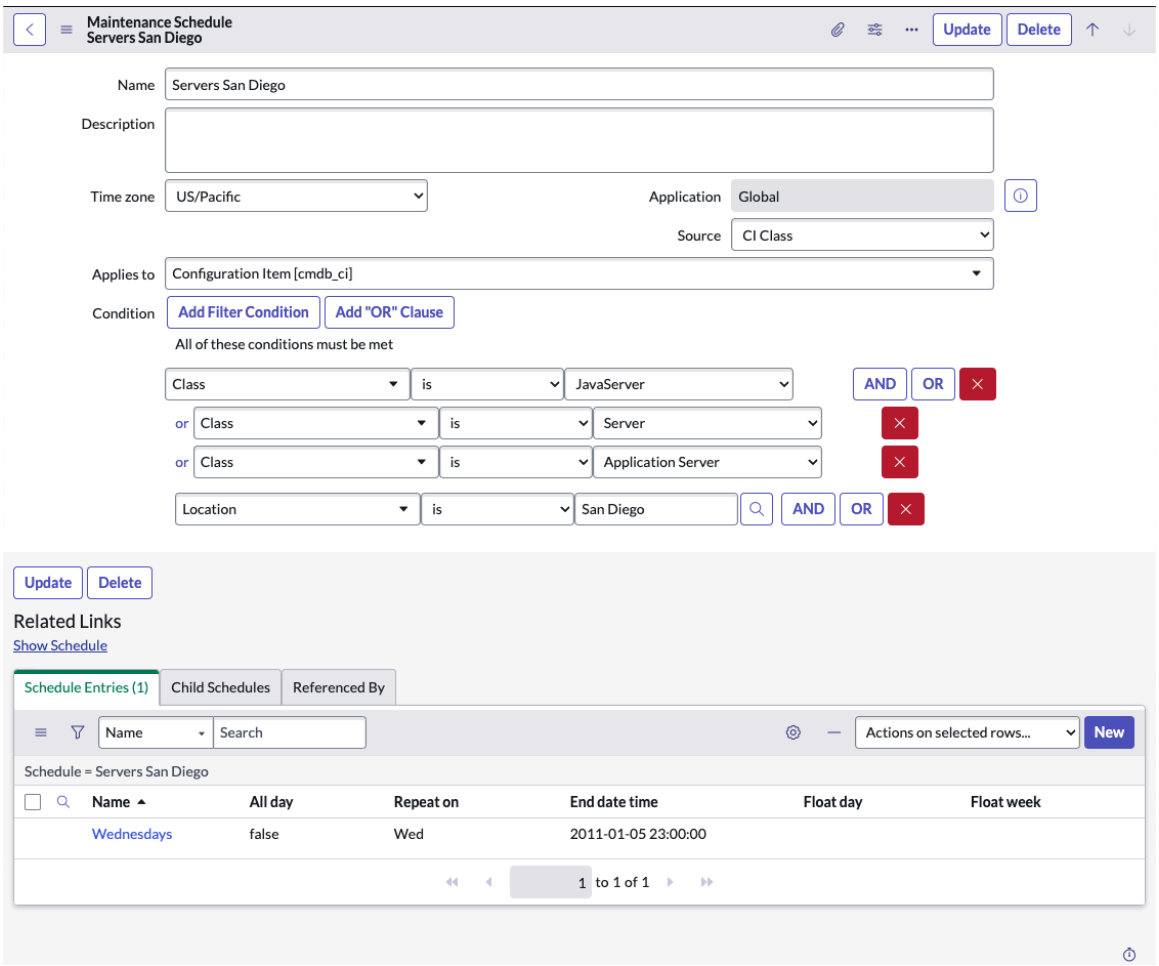
Créer un calendrier de maintenance en utilisant un formulaire correspondant

Tous les calendriers de maintenance définis via cette méthode sont traités en fonction du champ de condition, qui doit être évalué pour déterminer son applicabilité à la demande de changement, au CI primaire ou aux CI affectés associés (s'ils sont exécutés en mode avancé).

Il convient de noter que la présence de plusieurs calendriers de maintenance prolonge le temps nécessaire pour déterminer leur pertinence, et cette durée augmente avec chaque CI affecté.

Si un calendrier générique s'applique à de nombreux CI ou demandes de changement, vous devez définir un calendrier de maintenance à l'aide de la méthode Configurer un calendrier de maintenance.

Toutefois, si vos calendriers sont adaptés à un nombre limité de CI, vous devez envisager de créer un calendrier de maintenance à l'aide de la table Calendriers.



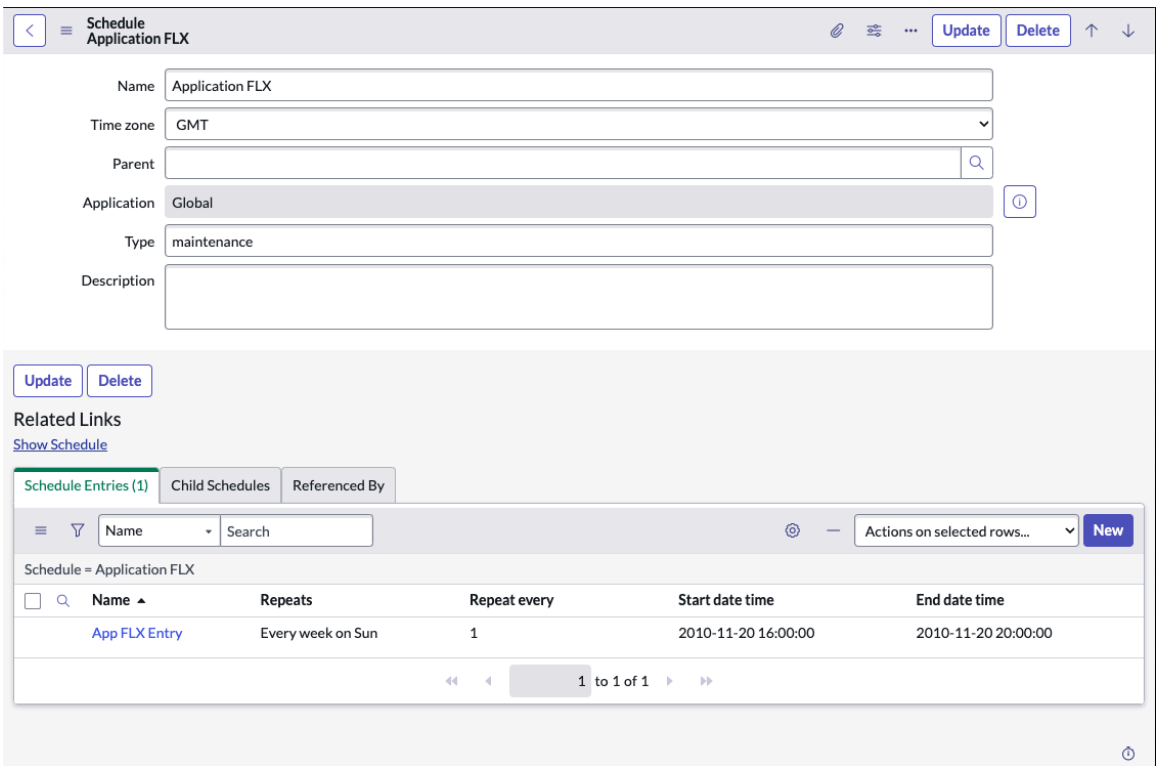
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un calendrier de maintenance en utilisant la table Calendriers

Cette méthode est conçue pour les cas dans lesquels des CI individuels ou des petits groupes de CI doivent suivre un calendrier spécifique.

Dans ce cas, le calendrier de maintenance doit être défini dans la table Calendrier (cmn_schedule) au lieu de la table Calendrier de maintenance. Cette approche évite d'avoir à traiter le calendrier deux fois par détection de conflit à l'aide du formulaire de maintenance et de la table Calendrier.

Contrairement à l'enregistrement du calendrier de maintenance, il manque une condition ou un champ **S'applique à** dans l'enregistrement du calendrier, car il est destiné à être directement associé à un CI. Après avoir défini l'enregistrement du calendrier, vous devez définir le **type** comme `maintenance` pour le lier à un CI. Pour associer ce calendrier à un CI, vous devez le référencer dans le champ **Calendrier de maintenance** de l'enregistrement du CI ; si ce champ n'est pas visible, vous devez l'ajouter au formulaire.



Propriétés du Gestion des changements

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés de changement pour configurer le comportement de Gestion des changements.

Accédez à **Changement** > **Administration** > **Propriétés de changement** pour afficher et modifier ces propriétés.

Propriétés de Gestion des changements

Nom	Description
glide.approval_engine.change_task	Moteur d'approbation des tâches de de • Type : liste de choix • Valeur par défaut : process_guide

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Gestion des changements (suite)

Nom	Description
glide.ui.risk_calculate_rule	Méthode de calcul du risque du change d'interface utilisateur calcule uniquemer • Type : liste de choix • Valeur par défaut : ui_action Pour plus d'informations, consultez Propri
com.snc.change_request.enable_copy	Active la fonctionnalité de copie du cha • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attribut • Type : chaîne • Valeur par défaut : category,cmdb_ci,priority,risk,impact,t
com.snc.change_request.copy.rl.change_task.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attribut changement d'origine. • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci,priority,as
com.snc.change_request.copy.rl.task_ci.attributes	Liste (séparée par des virgules) d'attribut • Type : chaîne • Valeur par défaut : ci_item
com.snc.change_request.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir du chan • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_request.copy.rl.task_cmdb_ci_service.attributes	Liste d'attributs (séparés par des virgules) changement d'origine. • Type : chaîne • Valeur par défaut : cmdb_ci_service
com.snc.task.refresh_impacted_services	Liste de tous les types de tâche pour lesc • Type : chaîne • Valeur par défaut : incident, change_r
change.refresh_impacted.include_affected_cis	Répertorie les CI ou services affectés ave affectés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Gestion des changements (suite)

Nom	Description
	Remarque : tous les services aux e consultez la rubrique Convertir les se consultez la rubrique Services d'appl
com.snc.change_management.enforce_data_requirements	Applique les exigences relatives aux don la demande de changement présente le formulaire de demande de changemen Gestion des changements. Dans l'interface utilisateur, lorsque cette de la politique d'interface utilisateur et d • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.task.populate_service_offering	Remplit la liste connexe d'offres de servic • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.change_request.enable_unauthorized	Permet la création de demandes de cha • Type : true | false • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.enabled	Génère l'événement *sn_change.state* • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : faux
com.snc.change_request.event.state_updated.states	Saisissez les valeurs des champs d'état de *sn_change.state.updated*. Cela se pro vide pour générer l'événement *sn_chan* consultez Modèle et transitions d'état. **Remarque :** Pour que cette propri définie sur vrai.

Propriétés Gestion des changements pour l'intégration de Découverte

Si votre organisation est abonnée à Découverte, l'intégration à Découverte est automatiquement activée. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Lorsque Découverte est activé, les trois nouvelles propriétés suivantes deviennent disponibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
com.snc.change_request.auto.discovery	Déclenche Détection pour les CI affectés de manière automatique, manuelle ou pas du tout. • Type : liste de choix • Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel • Valeur par défaut : Désactivé
com.snc.change_request.disco.auto.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Détection de manière automatique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Revue
com.snc.change_request.disco.manual.state	Définit les états de demande de changement qui déclenchent Détection de manière manuelle. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Implémenter, Revue

Propriétés Gestion des changements disponibles à partir de la table sys_properties

Les propriétés suivantes peuvent être configurées. Pour les répertorier, entrez `sys_properties.list` dans la zone de texte du navigateur et filtrez *`com.snc.change_request`*.

Nom	Description
com.snc.change_request.copy.related_lists	Listes connexes (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir du changement d'origine. • Type : chaîne • Valeur par défaut : task_ci,task_cmdb_ci_service,change_tas
com.snc.change_request.rl.change_task.attach.enable_copy	Copie les pièces jointes à partir de la tâche de changement d'origine. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.snc.change_management.policy.approval.log	Propriété de journalisation de débogage qui fournit les informations de connexion détaillées de l'activité du workflow lors de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	l'utilisation des politiques d'approbation de changement. Type : liste de choix

Analyser le risque et l'impact des demandes de changement

Après avoir créé une demande de changement, vous pouvez évaluer et analyser son risque et son impact. Vous pouvez consulter tous les conflits détectés en examinant la demande de changement.

Analysez le risque du changement et examinez les conflits détectés comme suit.

Conditions et calcul du risque

Les fonctions de Gestion des changements fournissent des méthodes de calcul et d'évaluation du risque des demandes de changement, ainsi que d'identification et de résolution des conflits.

L'évaluation et le calcul du risque permettent de comprendre l'urgence et l'impact des demandes de changement. Détection de conflit vous aide à planifier les demandes de changement afin de causer le moins d'impact possible pour les personnes concernées. Cette fonctionnalité minimise le risque et le coût des changements rapides dans votre environnement.

Propriété du calculateur de risques

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement permet de calculer le risque et l'impact d'un changement de façon dynamique. L'administrateur spécifie la méthode et le moment de l'application des règles de risque et d'impact.

Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement regroupe certains calculs de risque à l'aide d'attributs d'éléments de configuration (CI) et de mesures de temps.

Une propriété du système Gestion des changements détermine la méthode de calcul des risques. Dans **Changement** > **Administration** > **Propriétés de risque**, l'administrateur sélectionne l'une des méthodes suivantes.

Méthode de calcul des risques de changement

Option	Description
Action d'interface utilisateur	Permet aux utilisateurs de cliquer sur le lien connexe **Calculer le risque** pour vérifier les règles de condition sur demande. Cette action d'interface utilisateur applique des conditions de correspondance en fonction de leur ordre. Chaque fois qu'une règle est appliquée, une alerte s'affiche et confirme les nouvelles valeurs de risque et d'impact. Le lien connexe **Calculer le risque** apparaît sur le formulaire de demande de changement uniquement si les déclarations suivantes sont vraies. • Il existe des conditions de risque et d'impact qui s'appliquent à l'enregistrement d'un changement actuel. • L'utilisateur a le rôle itil ou admin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de calcul des risques de changement (suite)

Option	Description
Règle métier	Permet d'évaluer et d'appliquer dynamiquement les conditions au moyen d'une règle métier dans la table Demande de changement. Les conditions sont évaluées avant l'insertion ou la mise à jour d'un enregistrement de demande de changement. Les utilisateurs disposant du rôle admin ou itil peuvent exécuter cette règle métier. **Remarque :** la *Run Risk Calculation* règle métier remplace la *Calculate Risk* règle métier lorsque le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques est activé.
Aucun	Désactive le traitement des règles de risque et d'impact.

Ajouter ou modifier des conditions de risque et d'impact

Vous pouvez définir des règles de calcul de risque et d'impact d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement est activé par défaut dans le système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les conditions de risque sont exécutées par rapport à la demande de changement en fonction de leur champ **Commande**, du plus bas au plus élevé. La première condition de risque qui correspond à l'enregistrement de demande de changement est appliquée. Toutes les conditions de risque suivantes sont alors ignorées, qu'elles correspondent ou non. Une règle de calcul de risque est définie à l'aide de deux éléments :

- Des conditions qui peuvent définir l'évaluation sur *true* ou *false*. Vous pouvez utiliser un créateur de conditions ou écrire un script.
- Les paramètres de valeur des champs **Risque** et **Impact** lorsque les conditions d'évaluation indiquent **true**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Conditions de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, ou cliquez sur la condition de risque à modifier.
   Vous pouvez également modifier des conditions de risque à partir du formulaire Demande de changement en ouvrant le menu contextuel du formulaire et en cliquant sur **Modifier les conditions de risque**.
3. Remplissez ou mettez à jour le formulaire, selon vos besoins.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif pour la règle.
Risque Impact	Sélectionnez une valeur pour l'un de ces champs. La sélection détermine le champ à mettre à jour en fonction de ce calcul de risque.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

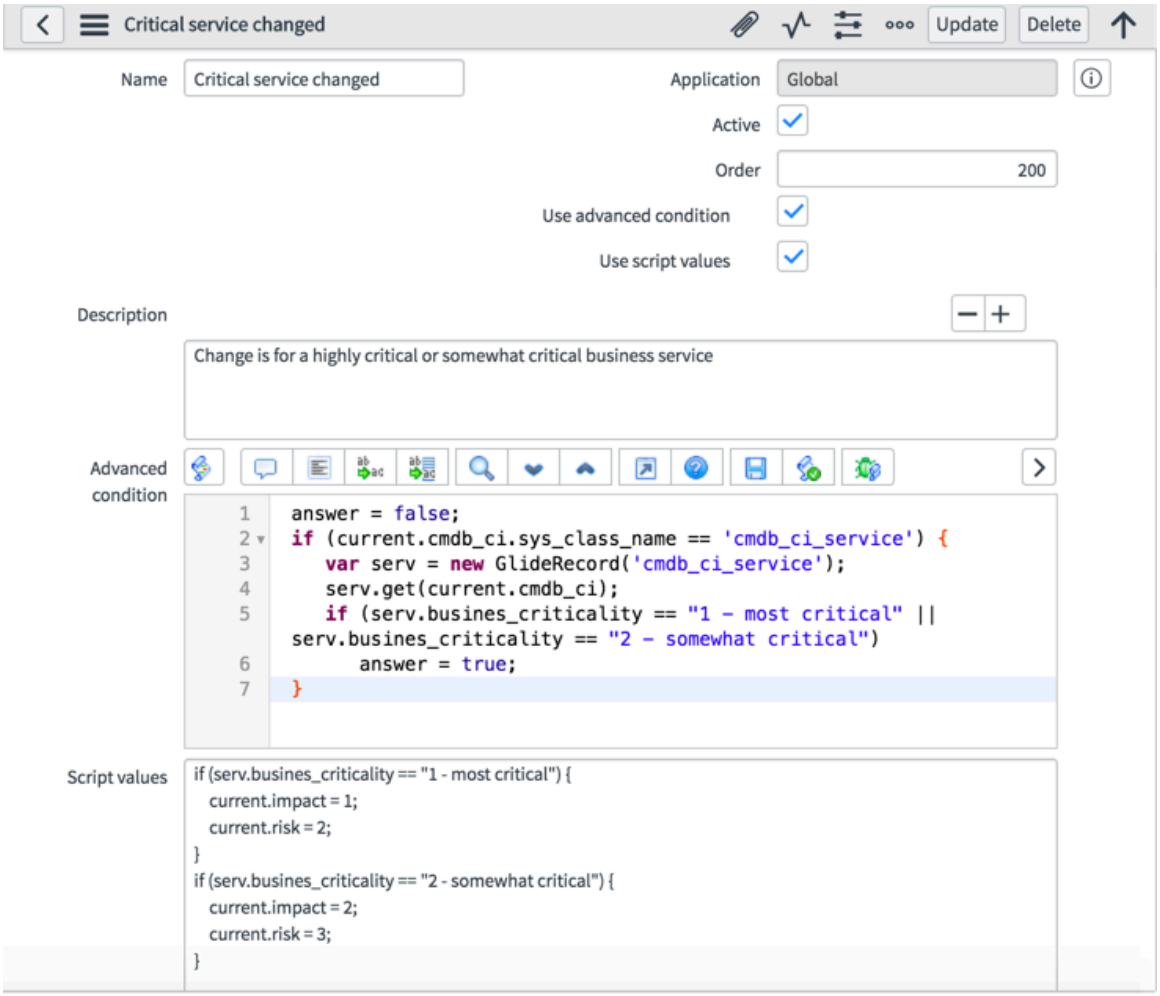
Champ	Description
Actifs	Sélectionnez la case à cocher pour utiliser la règle.
Ordre	Entrez l'ordre dans lequel ce calcul de risque est évalué. Les règles avec les numéros les plus faibles sont évaluées en premier. Si deux (ou plusieurs) règles ont des ordres différents, la règle dont l'ordre est le plus bas est évaluée et les autres sont ignorées.
Utiliser une condition avancée	Sélectionnez la case à cocher pour entrer un script au lieu d'utiliser le Créateur de conditions.
Utiliser des valeurs de script	Sélectionnez la case à cocher pour masquer les champs **Risque** et **Impact**. Le script spécifie les valeurs de risque et d'impact.
Description	Entrez une description de l'application de ce calcul de risque.

4. Spécifiez la règle en fonction de votre méthode de règle sélectionnée.

Choix	Action
Condition	Utilisez le Créateur de conditions pour ajouter des conditions. Ce choix est masqué si vous avez sélectionné **Utiliser une condition avancée**.
Utiliser des conditions avancées	Écrivez le script dans le champ **Condition avancée** à l'aide de la syntaxe de règles métier standard. La condition doit définir la réponse de variable globale sur *true* ou *false*.
Utiliser des valeurs de script	Écrivez le script dans le champ **Valeurs du script**. Spécifiez les valeurs **Risque** et **Impact** dans le script. Les conditions sont définies à l'aide du Créateur de conditions ou d'un script de condition avancée.

Example
Dans l'exemple suivant, le script de **condition avancée** détermine d'abord si le CI est un service d'entreprise. Si c'est le cas, le script identifie si la valeur **Criticité opérationnelle** est **1 - très critique** ou **2 - assez critique**. Dans ce cas, il définit la réponse de variable globale sur *true*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque le script de **condition avancée** renvoie *true*, le script dans le champ **Valeurs du script** définit les valeurs **Impact** et **Risque** de la demande de changement en fonction de la valeur **Criticité opérationnelle**.

Évaluation des risques

Il existe deux méthodes de calcul du risque d'un changement. Le module d'extension Best Practice - Calculateur de risques de changement est activé par défaut dans le système de base. Gestion des changements - Évaluation des risques est facultatif.

- Le calculateur de risques de changement utilise des propriétés et des conditions prédéfinies pour calculer une valeur de risque.
- Gestion des changements - Évaluation des risques utilise les informations fournies par l'utilisateur final pour évaluer une valeur de risque.

Les deux méthodes peuvent être utilisées séparément ou ensemble, selon vos besoins. si les méthodes sont utilisées ensemble, la valeur de risque la plus élevée des deux méthodes est toujours sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation et calcul des risques



Remarque : si l'évaluation des risques et le calculateur de risques sont actifs, mais que vous souhaitez utiliser une seule méthode, supprimez les conditions de celle que vous ne voulez pas utiliser.

Si vous activez Gestion des changements - Évaluation des risques, l'administrateur peut ajouter la liste connexe **Évaluation de la tâche** > **Tâche** au formulaire de demande de changement, si nécessaire. La liste connexe affiche les évaluations de risques associées à la demande de changement.

Information associée

Effectuer une évaluation des risques

Définir les évaluations de risques

Gestion des changements - Évaluation des risques offre un moyen flexible de capturer les informations de l'utilisateur final pour calculer le risque de la demande de changement associée. Vous pouvez définir les questions, les seuils et les conditions d'évaluation de risques pour calculer le risque d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil_admin

Gestion des changements - Évaluation des risques doit être activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une série de questions pour capturer le risque d'un changement. Une évaluation différente du questionnaire peut être définie dans l'enregistrement d'un changement. L'évaluation utilise une approche de score pondéré pour chaque question. Le score pondéré composite dérivé de la réponse de l'utilisateur final est utilisé pour calculer le risque. Ce score est basé sur les seuils associés à l'évaluation des risques.
L'évaluation des risques de changement est une application construite sur l'architecture V2 d'enquête et d'évaluation. Bien qu'il soit possible de configurer plusieurs catégories de mesures sur cette architecture, il est préférable de ne pas le faire pour éviter les erreurs.

Vous pouvez configurer plusieurs définitions d'évaluation des risques de changement, chacune avec une catégorie de mesures, où le filtre de catégorie de mesure est identique au filtre de la condition de changement de risque.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Évaluations des risques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Nom de l'évaluation des risques. Ce nom s'affiche pour l'utilisateur final.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Description	Description de l'évaluation des risques.
Condition	Conditions qui déterminent si une évaluation des risques est jointe au changement. En règle générale, la première pièce jointe correspondant aux conditions est jointe pendant l'évaluation. Par conséquent, vérifiez que les conditions permettent de joindre les évaluations correctes, notamment si vous définissez plusieurs questionnaires. **Remarque :** vérifiez que les conditions sont simples et mutuellement exclusives afin que les conditions d'évaluation soient faciles à comprendre et à gérer.

4. Cliquez sur le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La page s'actualise avec les listes connexes **Catégories d'évaluation** et **Seuils d'évaluation**.
   La liste connexe **Catégories d'évaluation** vous permet de définir les questions auxquelles l'utilisateur final répond pour évaluer le risque d'une demande de changement.
5. Pour créer une question d'évaluation, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe **Catégories d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

   Catégorie de métrique

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'évaluation.
Créer les personnes concernées	Si cette option est sélectionnée, des personnes concernées sont automatiquement créées pour tous les enregistrements évaluables associés à cette catégorie.
Poids	Valeur représentant l'importance de cette catégorie par rapport à d'autres. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Filtre	Seuls des enregistrements évaluables remplissant les conditions de filtre sont évalués par des mesures de cette catégorie.
Description	Description de la catégorie d'évaluation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

   d. Ouvrez la catégorie d'évaluation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans la liste connexe, cliquez sur **Mesures d'évaluation**.

f. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Mesures d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure d'évaluation.
Catégorie	Catégorie de la mesure d'évaluation.
Méthode	Méthode de collecte des données pour cette mesure.
Poids	Valeur qui représente l'importance de cette mesure par rapport à d'autres mesures. Le poids est multiplié par le score de la réponse pour calculer le score pondéré.
Ordre	Ordre de la question dans l'évaluation.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la mesure est activée pour être utilisée dans les évaluations et calculs de résultat.
Obligatoire	Si cette option est sélectionnée, un champ devient obligatoire dans une évaluation.
Général	
Question	Question affichée dans l'évaluation.
Description	Texte de l'astuce pour l'évaluation.
Dépend de	Condition qui détermine si la mesure s'affiche pour l'utilisateur ou non.
Autoriser une information supplémentaire	Si cette option est sélectionnée, une zone de texte s'affiche pour permettre à l'utilisateur de saisir des informations supplémentaires pour la question.
Type de champ	
Type de données	Type de données de la réponse donnée par un utilisateur pour une question. **Remarque :** selon le type de données que vous sélectionnez, des champs supplémentaires peuvent apparaître.

g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Dans la liste connexe **Seuil d'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

i. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuil d'évaluation des risques de changement

Champ	Description
Évaluation des risques	Nom de l'évaluation à laquelle le seuil d'évaluation est appliqué.
Risque	Valeur de risque appliquée à la demande de changement. **Remarque :** la valeur de risque peut être remplacée par des conditions de risque.
Application	Nom de l'application qui contient l'enregistrement.
Score plus grand que	Seuil par rapport auquel le score composite est comparé et évalué.

j. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque : vous pouvez créer ou modifier le questionnaire d'évaluation via le module Concepteur d'évaluation ou en cliquant sur le lien connexe **Modifier dans le Concepteur d'évaluation**.

Par exemple, une fois que vous avez défini l'évaluation des risques, c'est la façon dont le score d'évaluation des risques est calculé et défini.

- *asmt_metric_result* stocke l'ensemble de scores.
- Le poids est calculé comme `somme (asmt_metric_result. normalized_value)` où `asmt_metric_result. normalized_value = actual_value * poids`.
- Le risque calculé comme `somme (actual_value * poids) > seuil`. Par exemple, si le résultat est 7 et si le seuil modéré est 6, le risque est modéré.

Effectuer une évaluation des risques

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques de demandes de changement existantes une fois les critères d'évaluation des risques définis. Après avoir évalué le risque, vous pouvez afficher les réponses à l'évaluation des risques dans la demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que la liste connexe **Évaluation des risques** est configurée sur le formulaire de demande de changement. Si ce n'est pas le cas, un administrateur peut ajouter la liste connexe **Évaluation de la tâche** > **Tâche**.

Le lien connexe **Évaluation des risques** est disponible uniquement lorsque la demande de changement répond à la condition d'évaluation des risques et à la condition de catégorie d'évaluation des risques, si le type de demande de changement est **Normal** ou **Urgence**, et si l'**État** est défini sur **Nouveau**, **Évaluer** ou **Autorisé**. En cliquant sur le lien connexe **Évaluation des risques**, le formulaire Évaluation des risques de changement s'affiche si vous n'avez pas évalué le risque de cette demande de changement auparavant. Lorsque vous envoyez le formulaire, ces trois éléments s'affichent en haut du formulaire de demande de changement :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Évaluation des risques évaluée** : estimation du risque après son évaluation par rapport au formulaire Évaluation des risques de changement et aux critères établis pour l'évaluation de la demande de changement.
- **Condition de risque appliquée** : résultat du risque calculé par rapport aux conditions de risque prédéfinies.
- **Risque défini sur** : poids final du risque basé sur l'évaluation et le calcul des risques.

> **Remarque :** si vous avez précédemment rempli le formulaire Évaluation des risques de changement, mais que vous avez cliqué sur la liste connexe **Évaluation des risques**, une fenêtre contextuelle apparaît pour indiquer que vous avez déjà rempli l'évaluation des risques pour la demande de changement et pour vous demander si vous souhaitez modifier l'évaluation des risques existante. Cliquez sur **Oui** pour remplir à nouveau le formulaire d'évaluation des risques de changement. Cliquez sur **Non** pour utiliser l'évaluation des risques existante pour calculer le risque.

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Évaluation des risques**.
3. Répondez aux questions et cliquez sur **Envoyer**.
   Après avoir envoyé l'évaluation des risques, cliquez sur le lien connexe **Calcul du risque** pour calculer le risque. Le résultat de l'évaluation des risques, du calcul du risque et la valeur du champ **Risque** du formulaire de demande de changement apparaissent.

Résultats du calcul du risque

Risk assessment evaluated. Risk: Very High

Risk Condition applied: **Insufficient lead time**; Risk: Very High; Impact unchanged

Risk set to: Very High

Les utilisateurs disposant du rôle survey_admin ou survey_reader peuvent accéder aux **Enquêtes héritées** > **Réponses d'enquête** et filtrer par **Instance**. Les instances d'enquête sont des évaluations spécifiques qui se distinguent par la date et l'heure auxquelles elles sont prises.

Information associée

Évaluation des risques

Migrer vers les évaluations des risques de changement héritées

Les utilisateurs peuvent migrer les évaluations des risques de modification héritées vers des versions compatibles avec le nouveau schéma et la logique de la nouvelle table d'évaluation des risques de changement.

Avant de commencer

Quelques points à retenir :

- Les clients disposant déjà du module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] (*com.snc.change.risk_assessment*) installé sur leurs instances doivent uniquement suivre cette tâche.
- Le module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] (*com.snc.change.risk_assessment*) ne doit pas être installé pour les clients travaillant avec les versions Kingston et ultérieures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les directives et les bonnes pratiques relatives à la migration suggèrent qu'elle doit être effectuée sur une instance de développement et non sur une instance de production.
- Le nouveau module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change_management.risk_assessment] doit être installé sur l'instance de développement.
- Toutes les tâches de migration doivent être capturées dans un ensemble de mises à jour, déplacées vers une instance de test, puis testées avant de les déplacer vers une instance de production.

Rôle requis : itil_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants de l'évaluation des risques héritée suivants sont migrés :

- Définition de l'évaluation des risques, questions et choix de question.
- Pour des conditions d'évaluation multiples, la migration peut entraîner un ou plusieurs enregistrements d'évaluation des risques :
  - Si toutes les conditions d'évaluation multiples figurent dans la même table, la migration entraîne une seule évaluation des risques.
  - Si les conditions d'évaluation multiples figurent dans des tables différentes, la migration crée autant d'évaluations des risques que de tables auxquelles elles appartiennent.

Procédure

1. Créez un ensemble de mises à jour et configurez-le comme ensemble actuel.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer et sélectionner un ensemble de mises à jour comme ensemble actuel.
2. Accédez à **Changement** > **Évaluation des risques (héritée)**.
3. Ouvrez l'évaluation des risques héritée que vous souhaitez migrer vers une évaluation des risques de changement.
4. Cliquez sur le lien connexe **Migrer vers l'évaluation des risques**.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Répétez les étapes 4 et 5 pour toutes les évaluations des risques héritées à migrer.

Que faire ensuite

Après la migration de toutes les évaluations des risques héritées, contactez l'équipe de support pour exécuter les scripts suivants :

```
disable_legacy_change_risk_assessment.js
```

Capturez les résultats dans l'ensemble de mises à jour créé, puis marquez l'ensemble de mises à jour comme terminé. Pour plus d'informations, consultez la section Marquer un ensemble de mises à jour comme terminé.

Remarque : la procédure indiquée est une suggestion de pratique. De même, vous pouvez capturer chaque évaluation des risques de changement migrée dans son propre ensemble de mises à jour. Vous pouvez également capturer les résultats de la désactivation du module d'extension Gestion des changements - Évaluation des risques [Legacy] à l'aide de `disable_legacy_change_risk_assessment.js` dans un ensemble de mises à jour distinct.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de l'évaluation des risques migrée

Lorsque vous migrez une évaluation des risques de changement, le système mappe les enregistrements de l'évaluation des risques héritée vers les nouvelles tables d'évaluation des risques.

Pour créer une évaluation des risques fonctionnelle dans le cadre de travail d'évaluation, le système convertit les enregistrements d'évaluation des risques en enregistrements de risque d'évaluation équivalents les plus logiques. Cela peut signifier que plusieurs enregistrements de risque d'évaluation sont créés à partir d'un enregistrement de risque hérité.

Composants migrés

Composants d'évaluation des risques	Composants d'évaluation des risques de changement
Évaluation principale [assessment_main]	Évaluation des risques de changement [change_risk_asmt]
Question de l'évaluation [assessment_question]	Catégorie de l'évaluation [asmt_metric_category]
	Mesure de l'évaluation [asmt_metric]
Choix des questions de l'évaluation [assessment_question_choice]	Définition de mesure de l'évaluation [asmt_metric_definition]
Seuils de l'évaluation des risques [risk_assessment_threshold]	Seuils de l'évaluation [change_risk_asmt_threshold]
Conditions d'évaluation [assessment_conditions]	Ceci est inclus dans Gestion des changements - Évaluation des risques [com.snc.change.risk_assessment].

Définitions des probabilités de réussite

La définition de probabilité de réussite est une configuration qui définit la probabilité et les conditions de correspondance d'une demande de changement.

Par défaut, la définition de probabilité de réussite est définie pour les méthodes Score de réussite de changement, Réussite du modèle de changement et Calculé.

Le champ Ordre détermine l'ordre d'exécution des définitions, l'ordre dont la valeur est la moins élevée étant prioritaire.

Les valeurs par défaut sont créées pour les méthodes Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé, quelle que soit la probabilité sélectionnée dans la définition de probabilité de réussite.

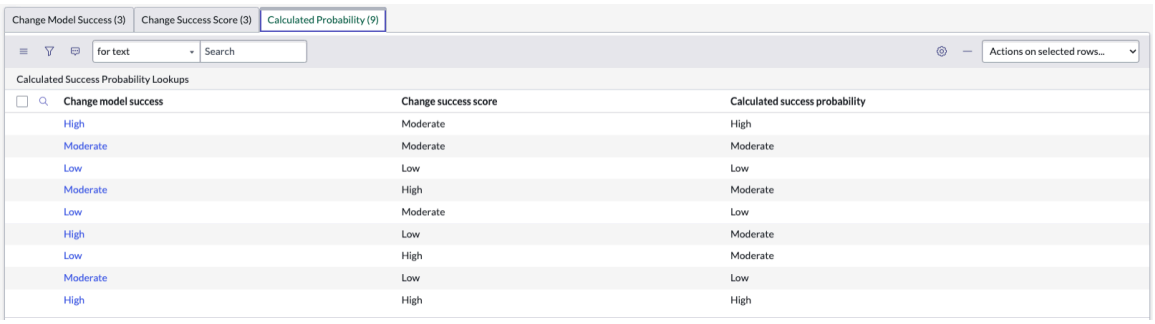
Le gestionnaire des changements peut modifier les enregistrements existants dans la table. La règle métier Validations du score de réussite détermine si un enregistrement est créé avec les valeurs minimales et maximales autorisées pour les méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement.

Lorsque vous définissez la méthode Réussite du modèle de changement ou Score de réussite de changement comme probabilité sur la définition de probabilité de réussite, la liste connexe correspondante est visible sur l'enregistrement de définition de probabilité de réussite ; cependant, lorsque vous sélectionnez la méthode Calculé, les trois listes connexes sont visibles sur l'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le champ « Supérieur ou égal à » de la liste connexe Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement détermine la probabilité de réussite devant être renvoyée par la définition de probabilité de réussite.

Par exemple, si la probabilité est définie sur Calculé sur l'enregistrement, et si Réussite du modèle de changement indique Élevé et Score de réussite de changement indique Modéré, la définition de probabilité de réussite renvoie une probabilité de réussite élevée.



Vous pouvez modifier la valeur dans la colonne Probabilité calculée de réussite pour chaque combinaison des méthodes Réussite du modèle de changement et Score de réussite de changement. Lorsque vous modifiez les choix de probabilité de réussite sur une demande de changement, vous devez cliquer sur **Actualiser les mappages de probabilité** sous **Liens connexes** pour mettre à jour les combinaisons d'enregistrements connexes pour les probabilités Réussite du modèle de changement, Score de réussite de changement et Calculé. Vous pouvez également mettre à jour plusieurs enregistrements en exécutant **Actualiser les mappages de probabilité** sur la liste.

Remarque :

Le module d'extension Probabilité de réussite prend en charge Séparation de domaine. Les tables **sn_chg_probability_success**, **sn_chg_probability_model_success** et **sn_chg_probability_calculated_lookup** sont séparées lorsque vous installez le module d'extension Séparation de domaine.

Score de risque calculé

La table de recherche de risque consiste à obtenir la valeur de risque correspondant à la valeur de probabilité de réussite et à la valeur d'impact.

La table sn_chg_probability_risk_lookup est utilisée pour extraire les données en vue de calculer la valeur de risque de la demande de changement.

Par défaut, il existe neuf enregistrements avec tous les mappages possibles pour l'impact et la probabilité de réussite, ainsi que leurs valeurs de risque correspondantes.

Le gestionnaire des changements peut ajouter de nouveaux enregistrements et supprimer les enregistrements existants dans la table. La règle métier Vérifier la combinaison d'impact et de probabilité valide les entrées de mappage en double.

Accédez à **Tout** > **Changement** > **Administration** > **Scores de risques calculés**.

Tous les moteurs de calcul des risques calculent leur valeur de risque correspondante ; le système sélectionne ensuite le risque le plus élevé et définit le risque pour le changement. Vous pouvez modifier les valeurs de risque, quelles que soient les valeurs définies pour l'impact et la probabilité de réussite.

Vous pouvez afficher la définition de probabilité de réussite ayant défini la probabilité de réussite sur la demande de changement en accédant à la table sn_chg_probability_details.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuls les utilisateurs disposant d'un accès en lecture aux demandes de changement peuvent accéder à cette table.

Sur le formulaire de demande de changement, dans **Liens connexes**, cliquez sur **Calculer le risque**. Les moteurs de risque calculent le risque pour le changement. Cliquez sur l'icône en regard du champ **Risque** pour afficher l'ensemble de risques pour le changement.

Cliquez sur l'icône en regard du **Score de risque calculé** pour rechercher le type de définition de probabilité de réussite chargé de définir le risque pour le changement. Il existe trois types de scores de risques calculés :

- Calculé (impact + probabilité de réussite)
- Calculé (impact + score de réussite de changement)
- Calculé (impact + réussite du modèle de changement)
- Non défini : le risque n'est pas évalué

Remarque :

La recherche de risques prend en charge Domain Separation. La table **sn_chg_probability_risk_lookup** fait l'objet d'une séparation par processus lorsque vous installez le module d'extension Domain Separation.

Intégrations de Gestion des changements

Vous pouvez intégrer Gestion des changements avec d'autres applications ServiceNow telles que Détection, Gestion des actifs logiciels et Gestion des actifs matériels.

Les rubriques suivantes fournissent des informations sur l'intégration de différentes applications à Gestion des changements, les conditions préalables et la méthode d'activation des fonctionnalités de ces applications intégrées.

Gestion des changements intégration avec Visibilité ITOM

Si votre organisation est abonnée à ITOM Découverte ou Visibilité ITOM, l'intégration est automatiquement activée avec ces produits ITOM. Avec cette intégration, tout élément de configuration (CI) dont l'adresse IP fait partie d'un processus de demande de changement peut être automatiquement géré. Les demandeurs de changement peuvent également demander manuellement le processus de détection pour un CI.

Activer l'intégration

Selon les abonnements achetés par votre organisation, vous devez installer et configurer les modules d'extension suivants :

- Pour ITOM Découverte : module d'extension Détection (com.snc.discovery)
- Pour Visibilité ITOM : modules d'extension Détection (com.snc.discovery) et Mappage des services (com.snc.service-mapping)

Intégration avec ITOM Découverte

Lorsque Découverte est activé, Gestion des changements présente trois nouvelles propriétés dans le module Propriétés de changement (**Gestion des changements** > **Administration** > **Propriétés de changement**) :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Gestion des changements pour Découverte

Propriété	Description
Configure comment Détection se déclenche pour les CI affectés (automatiquement, manuellement ou désactivé).	Détermine comment Détection doit être déclenché pour les CI affectés : automatiquement, manuellement ou pas du tout. Type : liste de choix Valeurs : Désactivé, Les deux, Automatique, Manuel Valeur par défaut : Désactivé **Remarque :** si la propriété ci-dessous est définie sur Les deux et que vous déclenchez Détection manuellement, la détection automatique n'est pas déclenchée pour cette demande de changement.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Détection peut être activé de façon manuelle.	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour permettre l'initialisation manuelle de Détection. Pour ces valeurs d'état définies, le lien connexe Entamer la détection est disponible. Type : chaîne Valeur par défaut : Implémenter, Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.
Liste des états de demande de changement (séparée par des virgules) pour lesquels Détection se déclenche automatiquement. Par exemple, lorsque l'état de la demande de changement passe à Réviser	Définit les valeurs d'état de demande de changement pour lesquels Détection est déclenché automatiquement. Détection est initié lors de la transition vers les valeurs d'état répertoriées. Type : chaîne Valeurs par défaut : Revue **Remarque :** si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne pour révision.

Remarque : pour les deux dernières propriétés dans la table ci-dessus, si plusieurs langues sont utilisées sur l'instance, cette propriété doit être définie sur la valeur de l'état interne (c'est-à-dire 0) pour révision.

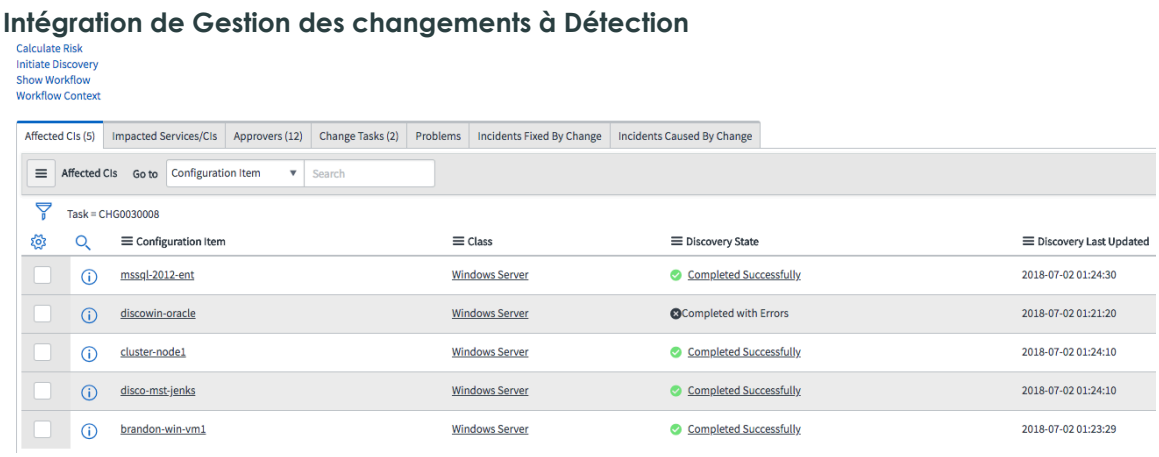
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus des nouvelles propriétés, les champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** sont ajoutés à la liste connexe **CI affectés**. L'**État de détection** fournit l'une des cinq valeurs d'état et une icône correspondante pour refléter cet état :

- En cours
- Terminé avec succès
- Terminé avec avertissement
- Terminé avec erreur
- Annulé

La valeur de l'état de détection est présentée comme un lien vers le fichier de journal Détection correspondant. Le champ **Dernière mise à jour de la détection** contient un horodatage indiquant la dernière exécution de Détection.

Si vous avez choisi d'initier manuellement le module Détection, ou si vous avez opté pour une initiation manuelle et automatique, le lien connexe **Entamer la détection** apparaît dans la section Liens connexes lorsque l'état de la demande de changement correspond à l'un des états définis dans la propriété. Lorsque la détection est déclenchée, les valeurs des champs **État de détection** et **Dernière mise à jour de la détection** changent.



Intégration avec Visibilité ITOM

Vous pouvez consulter les changements dans le contexte des services d'application. Les cartes de service disponibles dans Mappage des services montre les changements apportés à l'ensemble d'un service d'application et aux éléments de configuration (CI) individuels qui composent le service.

Si la Now Platform est configurée pour valider les changements, tous les changements sont évalués, puis validés ou déclarés non valides. Si un changement est valide, son enregistrement de changement sur la carte d'instance de service est marqué comme approuvé. Pour plus d'informations sur la configuration de la plateforme pour la validation des changements, consultez la rubrique Gestion des changements proposés.

Le type de marque de changement dépend de la nature des changements qu'elle représente :

Bulle gris clair ( )

Changement non approuvé qui n'influe pas sur le comportement de l'instance de service. Par exemple, un nouveau chemin d'accès au réseau ou l'ajout d'un nœud à une grappe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bulle gris foncé ()

Changement non approuvé qui modifie le comportement de l'instance de service.

Bulle verte ()

Un changement approuvé dans les déploiements où la Now Platform est configurée pour valider les changements.

Double bulle ()

Plusieurs changements distincts qui se sont produits à peu de temps d'intervalle.

Information associée

Détection

Afficher l'historique des changements des services d'application

Afficher l'historique des changements des services d'application dans Espace de travail d'agent

Gestion des changementsintégration avec Gestion des actifs logiciels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs logiciels (SAM) affiche l'estimation de coûts de la gestion des licences impliqués par un changement.

Cette intégration se concentre sur la prévision de changement des coûts de licence lorsqu'un changement est proposé pour un ou plusieurs actifs de processeur (CPU ou CPU Core) d'élément de configuration (CI) exécutant un logiciel fourni sous licence par le processeur.

Cette intégration nécessite les modules d'extension Gestion des actifs logiciels - Professional (com.snc.samp) et Gestion des changements - License Change Projections (com.sn_samp_change).

Remarque : vous devez demander l'activation du module d'extension Gestion des changements – License Change Projections (com.sn_samp_change) via le Portail de services HI.

Lorsque l'état d'une demande de changement est défini sur **Nouveau**, les utilisateurs peuvent proposer un changement du processeur ou des cœurs du processeur d'un CI à l'aide des options **Proposer un changement** ou **Mettre à jour en masse le CI**. Ces changements proposés sont capturés dans un champ XML qui est ensuite transmis à Gestion des actifs logiciels lorsque la demande de changement passe à son premier état d'approbation. Une fois que Gestion des actifs logiciels effectue le changement de coût estimé de la gestion des licences, ces résultats sont affichés dans une nouvelle section de formulaire appelée projection de changement de licence.

La section de formulaire de projection de changement de licence affiche le résumé de projection de changement de licence pour chaque CI dans le champ d'application du changement. La partie gauche de la section affiche des champs relayant les dépenses actuelles, les dépenses projetées, le changement de dépense et le nombre d'installations impactées. Sur la droite se trouve un graphique à barres fournissant une représentation visuelle de ces informations.

Pour une répartition plus détaillée des projections de changement de licence, une liste connexe peut être ajoutée au formulaire de demande de changement appelé **Résumé des projections de CI**. Cette liste connexe fournit une répartition CI par CI des informations du résumé des projections de changement de licence, ainsi qu'un accès simple à

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'enregistrement du résumé des projections de CI de Gestion des actifs logiciels et à d'autres données.

Information associée

Gestion des changements proposés

Mass Update CI

Intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs matériels

L'intégration de Gestion des changements avec Gestion des actifs matériels aide à déterminer l'action d'actif qui doit être exécutée sur l'élément de configuration (CI) associé à un actif matériel. Grâce à cette option, les implémenteurs de changement peuvent rapidement mettre à jour les enregistrements d'actifs directement à partir du changement et le gestionnaire d'actifs peut voir l'état actuel de tous les actifs mis à jour par la demande de changement.

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com. sn_hamp) pour réaliser cette intégration.

Remarque : Vous devez demander l'activation du module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com. sn_hamp) à partir du magasin d'applications ServiceNow®.

Lorsque les éléments de configuration répertoriés dans la liste connexe des CI affectés ont une ressource associée, le champ **Action d'actif** est renseigné.

Vous pouvez choisir une **Action d'actif** pour le CI, à partir de la liste connexe CI affectés. Le champ **Action d'actif** fournit trois actions possibles qui peuvent être sélectionnées, ce qui déclenche un événement.

- **Déployer** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement *sn_hamp.asset.deploy* est déclenché.
- **Mise à jour/Réparation** : aucun événement n'est déclenché pour cette action.
- **Retrait** : lorsque cette action est sélectionnée, l'événement *sn_hamp.asset.retire* est déclenché.

Remarque : La colonne **Action d'actif** peut être ajoutée à la liste connexe du CI affecté si elle n'est pas déjà disponible.

Lorsqu'une demande de changement est définie sur **Implémentation**, l'action d'actif proposée déclenche l'événement correspondant. Lorsque le workflow est terminé, l'action d'actif met à jour l'actif ainsi que les enregistrements connexes et progresse vers l'état **Révision**.

Remarque : Si l'action d'actif n'est pas sélectionnée, la demande de changement ne progressera pas vers l'état **Révision**.

Pour en savoir plus, consultez Gestion des actifs matériels.

Séparation de domaine et Gestion des changements

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des changements. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de Séparation en domaines dans Gestion des changements

Gestion des changements offre une approche systématique permettant de contrôler le cycle de vie de tous les changements, en facilitant les changements bénéfiques avec une perturbation minimale des services informatiques.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des changements

Gestion des changements implique la gestion des demandes de changement. Une demande de changement vous permet d'implémenter un processus contrôlé pour l'ajout, la modification ou la suppression d'éléments de configuration (CI) approuvés et pris en charge. La demande enregistre les informations détaillées sur le changement, telles que la raison du changement, la priorité, le risque, le type et la catégorie du changement.

- Une demande de changement est l'extension d'une tâche. Les enregistrements sont créés dans le domaine des utilisateurs créant la tâche qu'ils ont dans leur session.
- Toutes les propriétés de changement sont globales, c'est-à-dire qu'elles sont identiques pour chaque application qui utilise les propriétés de la table **[sys_properties]**. La table n'est pas séparée par domaine, c'est pourquoi chaque changement affecte tous les domaines.

Tables séparées par domaine

Demande de changement [change_request].

Cas d'utilisation

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée une demande de changement. La demande de changement est créée dans le domaine que l'utilisateur a sélectionné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans la Console du comité consultatif sur les changements (CAB)

- Les réunions CAB se synchronisent avec la table Définition du CAB si la réunion a été générée via une définition, ou si la réunion a été créée manuellement et que le champ Définition de CAB est renseigné.
- Les réunions CAB sont créées dans le domaine de l'utilisateur si la réunion est créée manuellement sans définition de CAB associée.
- Les enregistrements de réunion ne sont pas pris en charge s'ils appartiennent à un domaine différent de la définition associée.
- Le maître de domaine de tous les autres enregistrements CAB est défini sur l'enregistrement de réunion CAB associé.

Tables séparées par domaine

- Définition de CAB [cab_definition]
- Réunion CAB [cab_meeting]

Tables de domaine (liées au domaine de l'enregistrement cab_meeting associé)

- Participant CAB [cab_attendee]
- Point à l'ordre du jour CAB [cab_agenda_item]
- État d'exécution CAB [cab_runtime_state]

Cas d'utilisation

- Un responsable CAB crée une nouvelle définition de CAB et génère 20 réunions dans le domaine ACME. Résultat : la définition et les réunions sont créées dans le domaine ACME.
- Un responsable CAB crée une réunion CAB ad hoc à partir de la liste connexe sur le formulaire de définition de CAB. Résultat : la réunion est créée dans le domaine de la réunion CAB.
- Le comportement dans tous les autres cas d'utilisation est identique au comportement lorsque Séparation de domaine n'est pas activée.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Calendriers des changements (nouvelle fonctionnalité)

- Les définitions de Calendriers des changements encapsulent toutes les options de configuration et les enregistrements connexes utilisés pour afficher un calendrier des changements spécifique.
- Les enregistrements sont créés dans le domaine de l'utilisateur actuel.
- Les enregistrements auxiliaires sont créés dans le domaine de la définition de calendrier des changements.

Tables séparées par domaine

- Définition de calendrier des changements [chg_soc_definition]
- Définition connexe [chg_soc_definition_child]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Règle de style [chg_soc_definition_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_style_rule]
- Règle de style [chg_soc_def_child_style_rule]

Cas d'utilisation

Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et accède à la page de destination Calendriers des changements. L'utilisateur peut afficher les calendriers des changements dans son domaine actuel ou global.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Didacticiel : ajouter un nouvel état à Gestion des changements

Ce didacticiel fournit un exemple d'ajout d'un nouvel état au modèle d'état existant.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin, ui_policy_admin, ui_action_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Examinez le scénario suivant :
En fonction des exigences de votre organisation, vous devez ajouter un nouvel état appelé **Terminé** entre les états **Implémenter** et **Revue** existants. Vous devez également ajouter la possibilité de décider si l'état **Revue** est nécessaire.

Procédez comme suit :

Procédure

Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.

Créer un nouveau choix

Créez un nouveau choix pour l'état de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

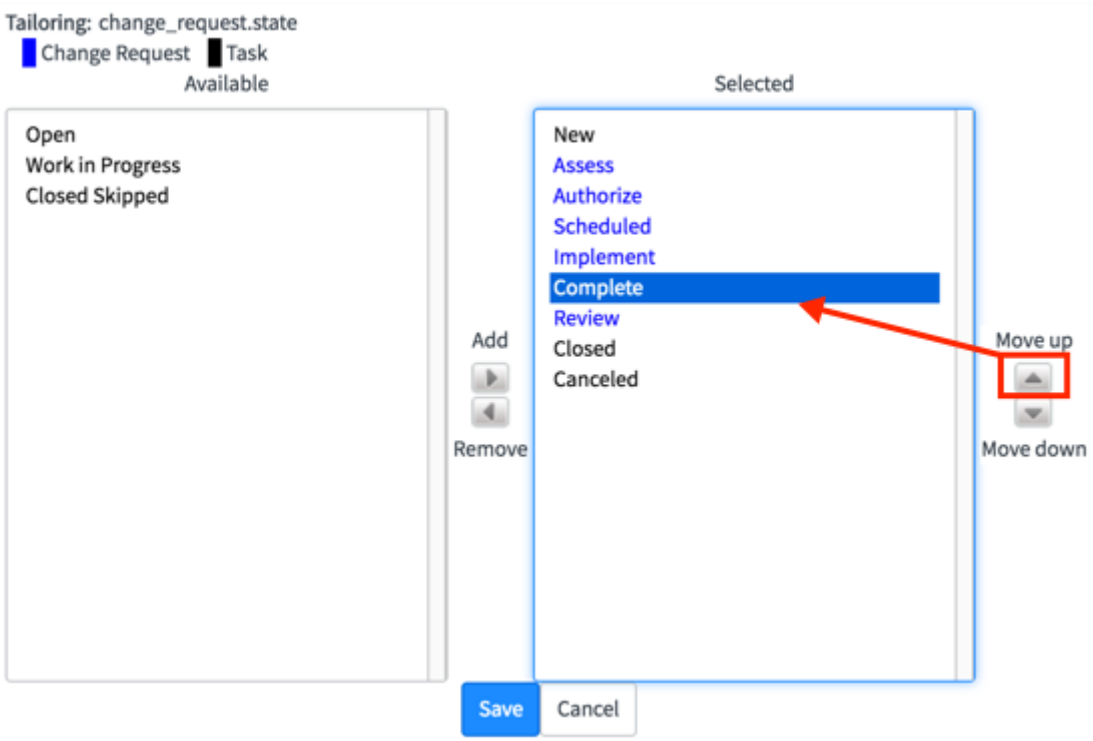
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **État** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   La zone de sélection Configuration des choix d'état s'ouvre.
3. Entrez les informations suivantes et cliquez sur **Ajouter**.

Champ	Description
Texte du nouvel élément	Entrez Terminé.
Valeur numérique	Entrez -6.
Appliquer à la table	Définir sur Demande de changement

Le nouvel état apparaît dans la zone de sélection **Sélectionné** sur le formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Utilisez les flèches vers le haut et le bas pour déplacer le nouvel état entre les états **Implémenter** et **Revue**.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le nouveau choix est créé et le formulaire **Demande de changement** s'affiche à nouveau.

Créer un champ personnalisé

Créez un champ de choix personnalisé pour indiquer si une demande de changement doit passer par l'état **Revue**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Pour créer un nouveau champ dans le formulaire Demande de changement, procédez comme suit.

   a. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

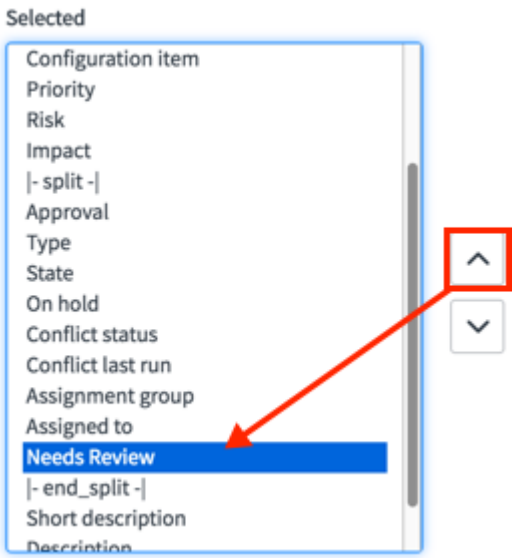
   b. Entrez les valeurs suivantes dans la section **Créer un nouveau champ**.

Champ	Valeur
Nom	Requiert une revue
Type	Choix

   c. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le nouveau champ à la liste de sélection.
   Le nouveau champ apparaît au bas de la zone de sélection **Sélectionné**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Utilisez les flèches vers le haut et le bas près de la zone de sélection pour déplacer le nouveau champ près du champ **Affecté à**.



b. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau avec le champ **Requiert une revue** sous le champ **Affecté à**.

3. Pour configurer les choix du champ **Requiert une revue**, procédez comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer les choix**.

b. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, ajoutez **Oui** et **Non** et cliquez sur **Ajouter**.
Les choix apparaissent dans la liste **Sélectionné**.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. La liste de choix **Requiert une revue** contient les choix **Oui** et **Non**.

4. Facultatif : Si la valeur dans le champ **Requiert une revue** est définie sur **Oui**, **Non**, ou est vide, configurez-la comme suit.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ **Requiert une revue** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.

b. Dans la section **Spécification de liste de choix**, sélectionnez le **Choix** par défaut **Liste déroulante avec -- Aucun --**.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Le formulaire Demande de changement s'affiche à nouveau. Le champ **Requiert une revue** affiche **-- Aucun --** .

Ajouter une politique d'interface utilisateur

Ajoutez une politique d'interface utilisateur pour afficher le champ **Requiert une revue** lorsque les demandes de changement **Normal** atteignent l'état **Terminé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Politiques d'interface utilisateur**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les valeurs suivantes dans le formulaire **Politique d'interface utilisateur**.

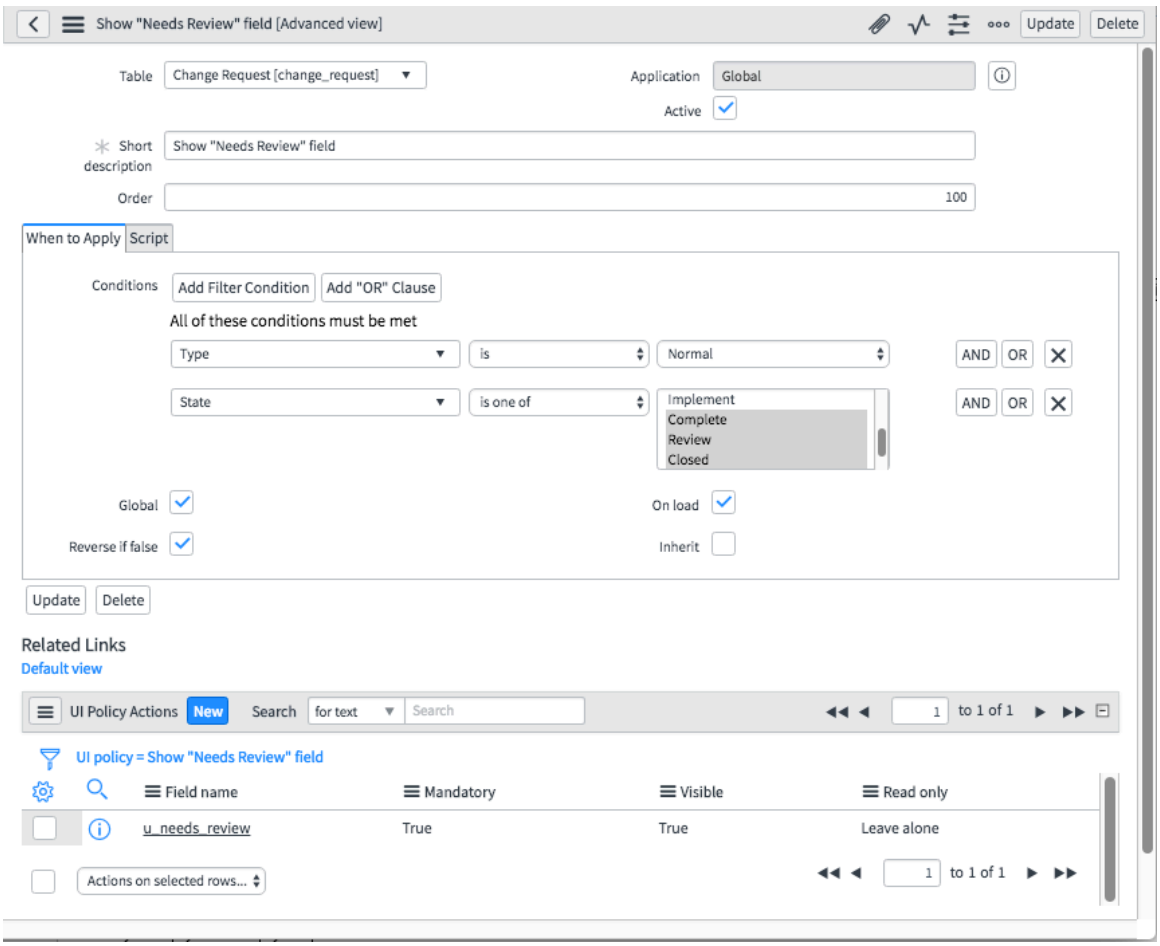
Champ	Valeur
Table	Demande de changement
Description courte	Afficher le champ « Requiert une revue »
Conditions	[Type] [is] [Normal] [State] [is one of] [Review, Complete, Closed]

5. Ouvrez le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer** pour créer l'enregistrement de la politique d'interface utilisateur et restez sur le formulaire. La liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur** s'affiche.
6. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Actions de politique d'interface utilisateur**.
7. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Nom de champ	Requiert une revue
Obligatoire	Vrai
Visible	Vrai

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'action de politique d'interface utilisateur et revenez au formulaire **Politique d'interface utilisateur**.



Créer une ACL

Créez une règle de contrôle d'accès (ACL) pour éviter toute modification du champ **Requiert une revue** une fois défini.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sécurité élevée

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La nouvelle politique d'interface utilisateur rend le champ **Requiert une revue** obligatoire lorsqu'une demande de changement atteint l'état **Terminé**.

La configuration ultérieure du modèle d'état garantit qu'une valeur est requise dans le champ **Requiert une revue** avant que la demande de changement puisse être enregistrée dans l'état **Terminé**. Pour éviter toute modification de la valeur **Requiert une revue** une fois définie, créez un nouvel enregistrement de niveau de contrôle d'accès (ACL) pour rendre le champ en lecture seule.

Procédure

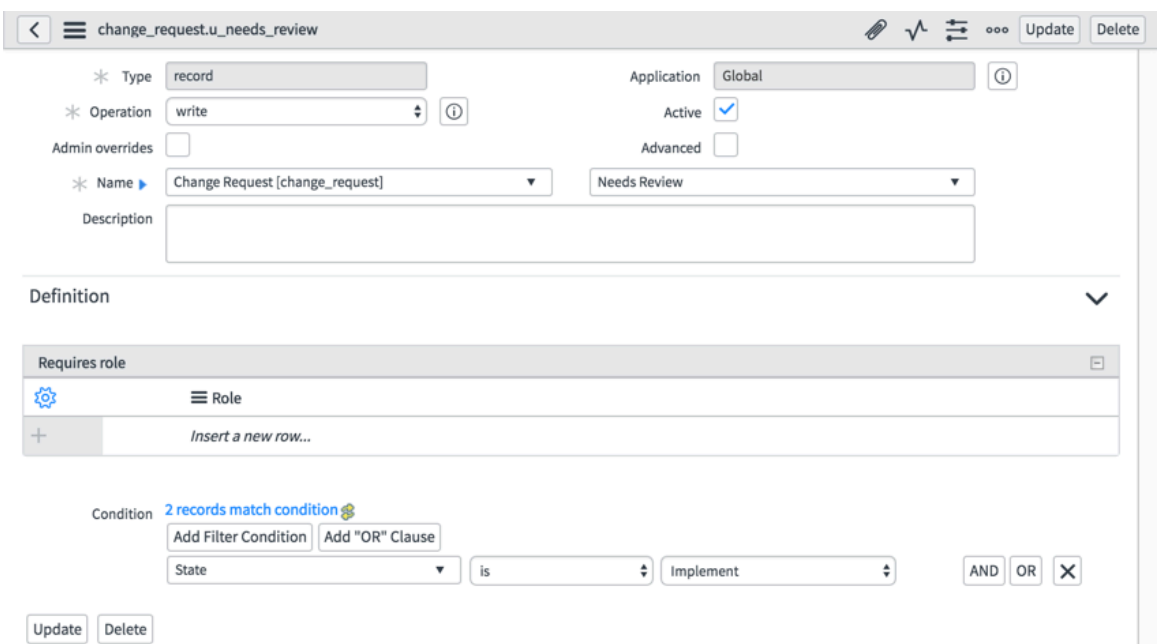
1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Règles de sécurité**.
3. Élevez votre rôle de sécurité dans le menu utilisateur qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur votre nom dans l'en-tête.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuls les administrateurs disposant de rôles de sécurité élevés peuvent ajouter des ACL.

4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Entrez les valeurs suivantes.

Champ	Valeur
Type	Enregistrement
Opération	Écriture
Nom (première partie)	Demande de changement
Nom (deuxième partie)	Requiert une revue
Condition	[State] [is] [Implement]



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Mettre à jour l'include de script du gestionnaire d'états

Mettez à jour l'include de script `ChangeRequestStateHandler` avec le nouvel état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'include de script `ChangeRequestStateHandler` définit les états disponibles pour le modèle d'état de demande de changement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script `ChangeRequestStateHandler` et modifiez-le comme suit.
   a. Ajoutez la ligne suivante en haut du script, dans la section **Constantes** :

```
ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Ajoutez la ligne suivante comme dernière ligne de la fonction *Initialize* :

```
this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
```

```
1  var ChangeRequestStateHandler = Class.create();
2
3  // All references to statehandler constants should be through this class
   ChangeRequestStateHandler
4  ChangeRequestStateHandler.DRAFT = ChangeRequestStateHandlerSNC.DRAFT;
5  ChangeRequestStateHandler.ASSESS = ChangeRequestStateHandlerSNC.ASSESS;
6  ChangeRequestStateHandler.AUTHORIZE = ChangeRequestStateHandlerSNC.AUTHORIZE;
7  ChangeRequestStateHandler.SCHEDULED = ChangeRequestStateHandlerSNC.SCHEDULED;
8  ChangeRequestStateHandler.IMPLEMENT = ChangeRequestStateHandlerSNC.IMPLEMENT;
9  ChangeRequestStateHandler.REVIEW = ChangeRequestStateHandlerSNC.REVIEW;
10 ChangeRequestStateHandler.CLOSED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CLOSED;
11 ChangeRequestStateHandler.CANCELED = ChangeRequestStateHandlerSNC.CANCELED;
12 ChangeRequestStateHandler.COMPLETE = "complete";
13
14 ChangeRequestStateHandler.prototype =
   Object.extendsObject(ChangeRequestStateHandlerSNC, {
15     initialize: function(changeRequestGr) {
16         ChangeRequestStateHandlerSNC.prototype.initialize.call(this,
   changeRequestGr);
17         this.STATE_NAMES["-6"] = ChangeRequestStateHandler.COMPLETE;
18     },
19
20     type: "ChangeRequestStateHandler"
21 });
```

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour l'include de script du modèle d'état

Mettez à jour l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal* pour ajouter de nouvelles fonctions à l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour le script *ChangeRequestStateModel_normal* avec la configuration suivante.

- Ajoutez les nouvelles fonctions *CanMove* et *moving* pour l'état **Terminé**. Ces fonctions peuvent renvoyer la valeur **true**, car le passage vers l'état **Terminé** n'implique aucune condition spéciale ni action supplémentaire à réaliser.
- Modifiez la définition de l'objet existant pour l'état **Implémenter** pour vous assurer que l'état suivant est **Terminé**.
- Ajoutez un objet pour l'état **Terminé**, qui définit **Revue** et **Fermé** comme étant les deux états suivants.

> **Remarque :** les fonctions *canMove* pour la transition vers ces états à partir de **Terminé** vérifient le champ personnalisé **Requiert une revue** pour déterminer l'état suivant approprié.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.

2. Ouvrez l'include de script *ChangeRequestStateModel_normal* et modifiez-le comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez la ligne suivante à la fin de l'include de script, mais avant la ligne qui commence par **type** :

```
toComplete_moving: function() {
            return true;
        },

        toComplete_canMove: function() {
             return true;
        },
```

```
218      canceled: {},
219
220      toComplete_moving: function() {
221          return true;
222      },
223
224      toComplete_canMove: function() {
225          return true;
226      },
227
228      type: "ChangeRequestStateModel_normal"
229  });
```

b. Remplacez l'objet *Implémenter* existant par *Terminé* :

```
implement: {
            nextState: [ "complete" ],

            complete: {
                moving: function() {
                    return this.toComplete_moving();
                },

                canMove: function() {
                    return this.toComplete_canMove();
                }
            },

            canceled: {
                moving: function() {
                   return this.toCanceled_moving();
                },

                canMove: function() {
                   return this.toCanceled_canMove();
                }
            }
        },
```

3. Ajoutez le nouvel objet d'état suivant pour *Terminé*.

```
complete: {
            nextState : [ "review", "closed" ],

            review : {
                  moving : function() {
                        return this.toReview_moving();
                  },
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    canMove : function() {
                           if (this._gr.getValue("u_needs_review") ==
"Yes")
                                 return true;

                           return false;
                    }
             },

             closed : {
                    moving : function() {
                          return this.toClosed_moving();
                    },

                    canMove : function() {
                           if (this._gr.getValue("u_needs_review") ==
"No")
                                 return true;

                    return false;
                    }
             },

             canceled : {
                    moving : function() {
                           return this.toCanceled_moving();
                    },

                    canMove : function() {
                           return this.toCanceled_canMove();
                    }
             }
        },
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une action d'interface utilisateur

Créez une action d'interface utilisateur pour afficher un bouton dans une demande de changement pour l'état **Terminé**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'interface utilisateur doit contenir une condition qui utilise l'include de script du modèle d'état pour décider du moment de l'affichage du bouton **Terminé** sur le formulaire de demande de changement. Dans ce cas, le bouton **Terminé** s'affiche uniquement lorsque le changement a atteint l'état **Implémenter**.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire **Demande de changement**.
2. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Actions d'interface utilisateur**.
3. Recherchez et ouvrez l'action d'interface utilisateur *Implement* existante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
5. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Terminé.
Nom de l'action	state_model_move_to_complete.
Conseil	Fait avancer le changement vers l'état Terminé.
Onclick	`moveToComplete();`.
Condition	gs.hasRole('itil') && new ChangeRequestStateHandler(current).isNext("**complete**")
Script	Fonction de mise à jour, nom de l'état et valeur de l'état. `function moveToComplete(){ var ga = new GlideAjax("ChangeRequestStateHandlerAjax"); ga.addParam("sysparm_name", "getStateValue"); ga.addParam("sysparm_state_name", "complete"); ga.getXMLAnswer(function(stateValue) { g_form.setValue("state", stateValue); gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), "state_model_move_to_complete"); }); } if (typeof window == 'undefined') setRedirect(); function setRedirect() { current.update(); action.setRedirectURL(current); }` .

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement de flux de processus

Créez et ajoutez un enregistrement de flux de processus pour l'état **Terminé**. Le formateur de flux de processus s'affiche en haut du formulaire Demande de changement.

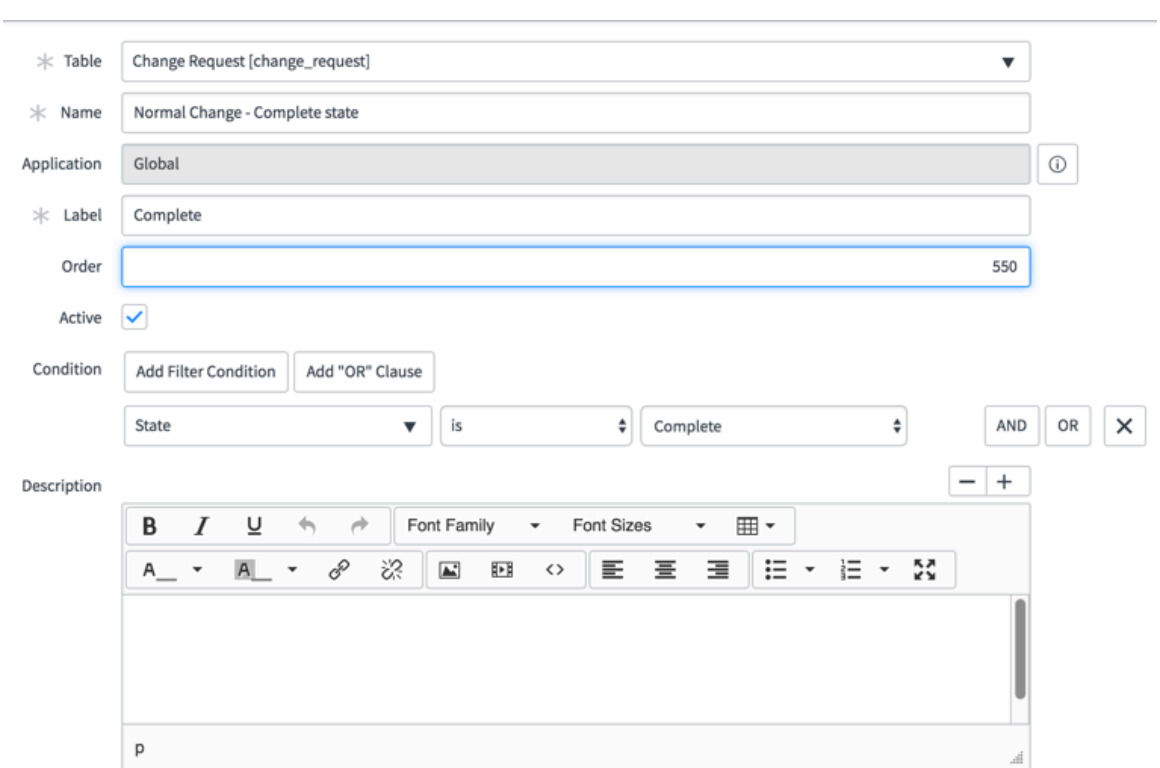
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Flux de processus**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Changement normal - État Implémenter**.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et cliquez sur **Insérer et rester** pour créer un enregistrement en double.
4. Saisissez de nouvelles valeurs pour les champs suivants.

Champ	Valeurs
Nom	Changement normal - État Terminé
Étiquette	Terminé
Ordre	550
Condition	[State] [is] [Complete]



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour le workflow de demande de changement

Mettez à jour le workflow de demande de changement pour refléter l'ajout de l'état **Terminé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le workflow Demande de changement - Normal pour les demandes de changement de type **Normal** doit être mis à jour pour faire avancer la demande de changement vers l'état **Terminé** au lieu de **Revue**.

Dans le cas des demandes de changement de type **Normal** dans l'état **Évaluer**, tous les utilisateurs du **groupe d'affectation** peuvent les approuver. Lorsque la valeur du **Risque** est **Modéré** ou **Élevé**, une approbation du CAB est initialisée dans l'état **Autorisation**. Si le **Risque** est **Faible**, une approbation de l'équipe CAB n'est pas requise. À la place, le gestionnaire du groupe d'affectation peut approuver la demande de changement.

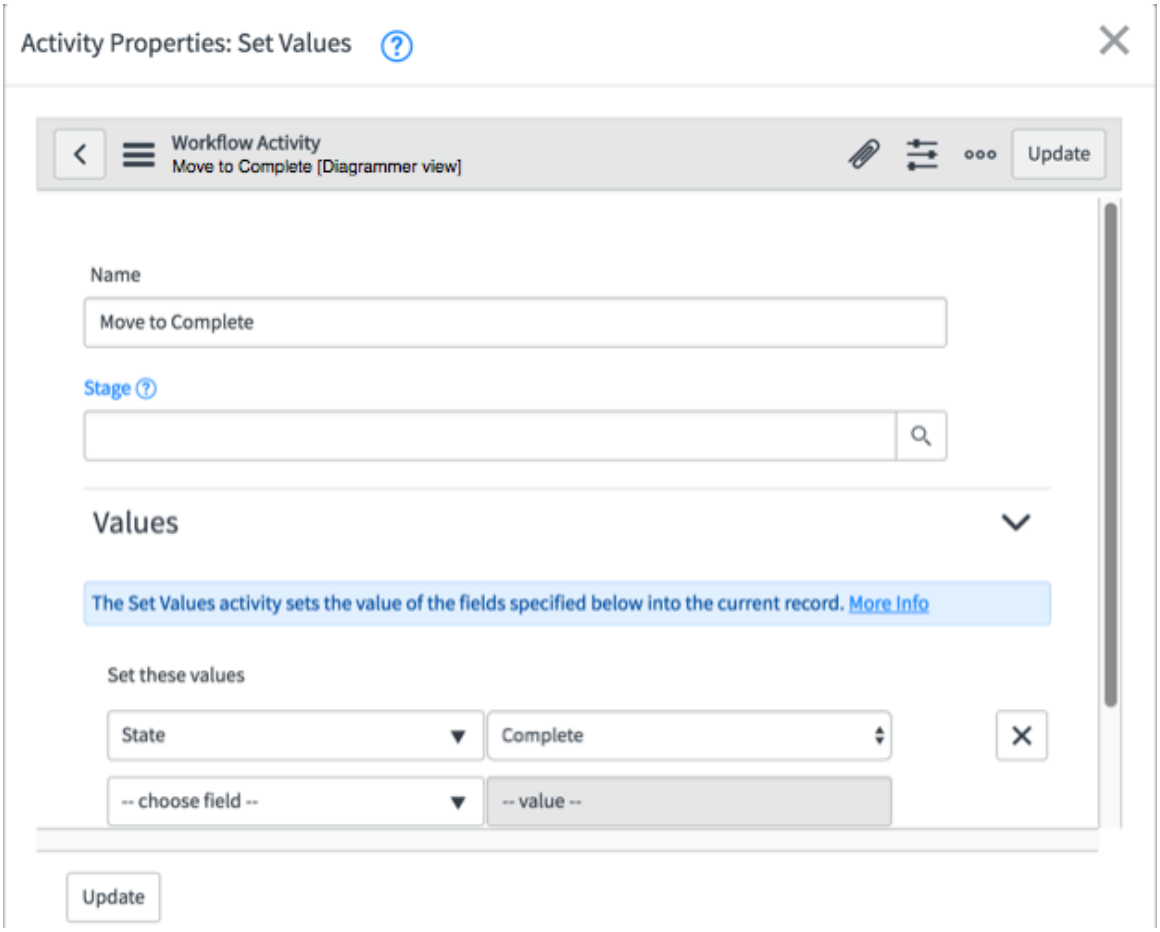
Remarque : si le gestionnaire du groupe d'affectation se trouve également être l'utilisateur qui a approuvé la demande de changement dans l'état **Évaluer**, l'état **Autoriser** est ignoré et l'état de la demande de changement est défini sur **Planifié**.

La fonctionnalité est disponible uniquement pour les nouveaux clients.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Workflow** > **Éditeur de workflow**.
2. Sélectionnez **Demande de changement - Normal** dans la liste des workflows.
3. Sélectionnez l'option **Contrôler** dans le menu **contextuel** pour créer une nouvelle version de ce workflow.
4. Ouvrez l'activité **Définir les valeurs** qui passe à l'activité **Fin** et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Passer à l'état Terminé
Définir ces valeurs	État = Terminé

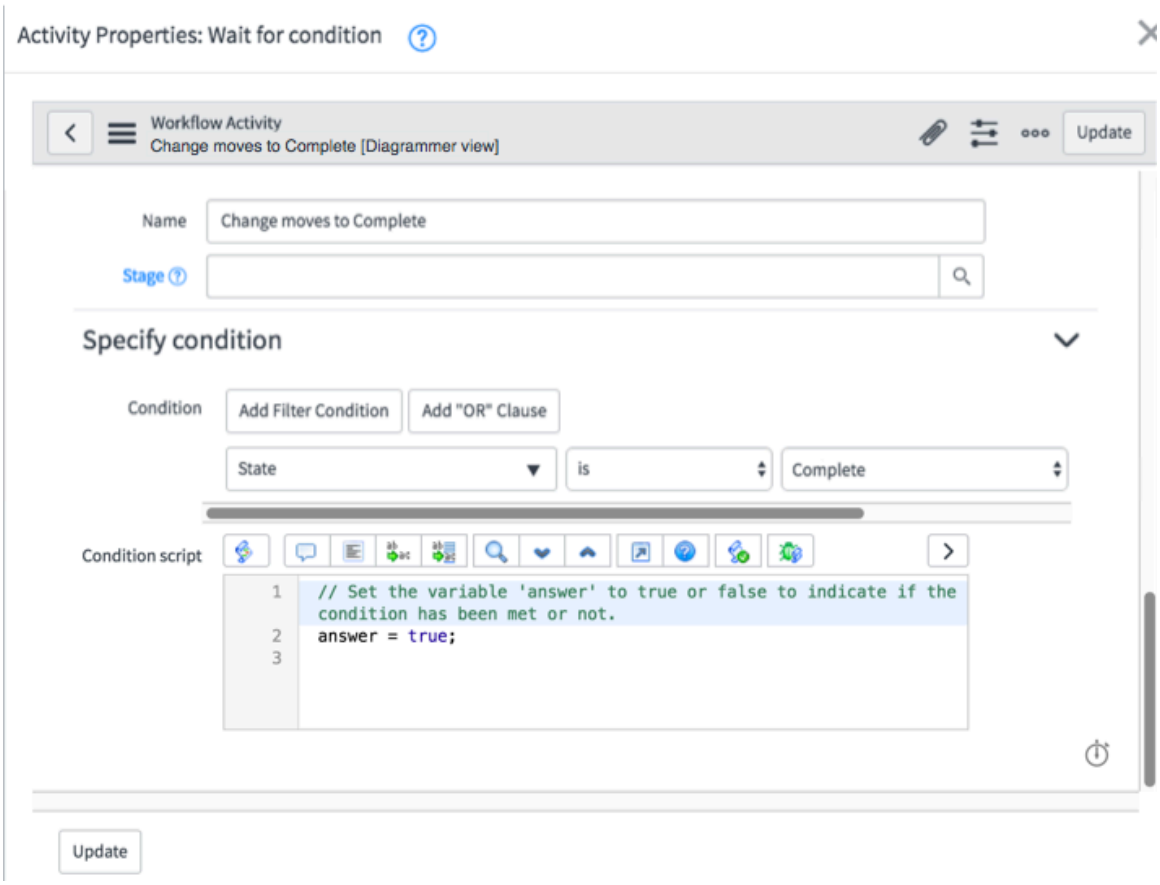
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Ouvrez l'activité **Attendre des conditions** qui passe à l'activité Fin et modifiez les champs suivants.

Champ	Valeur
Nom	Le changement passe à l'état Terminé
Définir ces valeurs	[State] [is] [Complete]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Ouvrez le menu Actions du workflow et cliquez sur **Publier**.

Flux de changement

Les flux de changement Gestion des changements fournissent dans le système de base une bibliothèque d'actions et d'implémentations des modèles de changement de bout en bout réutilisables.

Depuis la version Yokohama, les nouveaux flux du système de base remplacent les workflows existants pour Gestion des changements. Toutefois, vous pouvez continuer à créer des workflows personnalisés ou utiliser les workflows existants. Pour migrer vos workflows existants vers les flux, consultez les nouveaux flux du système de base disponibles dans Studio de workflow pour obtenir des conseils. Pour toute nouvelle exigence, utilisez des flux.

ServiceNow® Concepteur de flux peut vous aider à créer, exécuter et dépanner les flux. Concepteur de flux est une interface unique qui fournit :

- Des descriptions en langage naturel.
- Des informations sur l'exécution.
- Une configuration consolidée.

Les flux fournis sont en lecture seule afin de pouvoir les mettre à niveau. Pour modifier le comportement de ces flux, faites une copie du flux en lecture seule et contactez le support technique afin de désactiver ce flux. La désactivation du flux en lecture seule permet de s'assurer que le flux copié est la seule version déclenchée.

Pour activer les flux de changement dans le système de base, soumettez un ticket auprès de l'assistance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces flux de changement sont fournis par défaut :

Flux de changement par défaut

Flux	Description
Changement - Infrastructure de cloud - Autoriser	Permet de traiter les changements d'infrastructure dans le cloud pour les approbations.
Changement - Urgence - Autoriser	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Urgence - Implémenter	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Implémenter.
Changement - Urgence - Revue	Permet de traiter un changement urgent qui a l'état Revue.
Changement - Normal - Évaluation	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Évaluation et qui n'est pas en attente.
Changement - Normal - Autoriser	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Autoriser et qui n'est pas en attente.
Changement - Normal - Implémenter	Permet de traiter un changement normal qui a l'état Implémenter.
Changement - Standard	Permet de traiter un changement standard.
Changement - Standard - Implémenter	Permet de traiter un changement standard qui a l'état Implémenter.
Changement - Standard - Proposition	Proposez un nouveau modèle de changement standard. Gère les approbations de l'état de brouillon à l'état de publication.
Changement - Non autorisé - Autoriser	Permet de traiter en approbation un changement non autorisé.
Changement - Non autorisé - Révision	Révisez un changement non autorisé.

Actions Gestion des changements Concepteur de flux

Utilisez les actions Concepteur de flux comme blocs de construction pour gérer les types et les modèles de changement. Les actions de flux sont disponibles sous le spoke ITSM, dans Concepteur de flux.

Actions de flux Gestion des changements

Action	Description
Appliquer la politique d'approbation de changement	Contrôlez le processus d'approbation d'une demande de changement en créant des approbations par utilisateur et par groupe selon un enregistrement de la politique d'approbation de changement. Plusieurs actions peuvent être utilisées dans un flux, où chaque action fait référence à des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de flux Gestion des changements (suite)

Action	Description
	politiques d'approbation de changement communes ou différentes.
Annuler les tâches de changement du flux	Annule toutes les tâches de changement en attente et ouvertes créées à partir d'un flux.
Vérifier le changement pour l'approbation de l'utilisateur	Vérifie si l'utilisateur en question a déjà approuvé la demande de changement.
Ignorer les approbations de changement	Définit toutes les approbations relatives en attente comme n'étant plus requises.
Évaluer le modèle de changement	Évalue le modèle de changement associé à cette demande de changement par rapport à l'état actuel de la demande. L'évaluation du modèle de changement porte sur toutes les conditions applicables, détermine si l'état doit être modifié et le modifie si l'une d'entre elles correspond.

ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées pour Gestion des changements

Empêchez tout accès non autorisé aux tables liées au changement à l'aide d'ACL de type Refuser sauf si. Une ACL d'authentification Refuser sauf si restreint l'accès d'un utilisateur non authentifié.

Le modèle de sécurité améliorée implémente des ACL de type Refuser sauf si pour restreindre l'accès d'un utilisateur non authentifié, tel qu'un utilisateur de rôle public. Sans accès, l'utilisateur ne peut effectuer aucune action sur les tables liées au changement, y compris la lecture, l'écriture, la suppression ou la création. Cela garantit que seuls les rôles d'utilisateur autorisés ou approuvés peuvent accéder aux tables des changements. Pour plus d'informations sur les ACL de type Refuser sauf si, consultez ACL refuser, sauf .

Ce modèle s'applique aux tables liées au changement suivantes après l'installation du module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security) :

Table	Description
Demande de changement [change_request]	La table Demande de changement est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.
Tâche de changement [change_task]	La table de tâches de changement est un enfant de la table Tâche [task] et hérite de tous les détails de la tâche de demande de changement.

Remarque : Pour les nouvelles instances ou les instances zboot, le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security) est automatiquement installé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security) peut être installé et activé par un administrateur via une demande d'assistance. Les utilisateurs existants ou ayant effectué une mise à niveau doivent tester et évaluer les résultats dans leur instance de non-production, puis installer le module d'extension et implémenter le changement de sécurité dans leur instance de production. Pour plus d'informations, consultez Activer les fonctionnalités de sécurité ITSM améliorées pour Gestion des changements.

Activer les fonctionnalités de sécurité ITSM améliorées pour Gestion des changements

Empêchez tout accès non autorisé aux tables liées au changement à l'aide d'ACL de type Refuser sauf si en activant le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : Un administrateur peut installer et activer ce module d'extension via une demande d'assistance.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Coaching

Utilisez ServiceNow® Coaching pour surveiller les performances de vos équipes et coacher vos employés pour améliorer leurs compétences.

Examinez et évaluez la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. En fonction de ces évaluations, vous pouvez affecter des éléments de cours à vos équipes. À la fin de cette formation, les compétences qui y sont associées sont ajoutées à leur ensemble de compétences.

Ce podcast de 26 minutes comprend une discussion sur l'application Coaching, le processus de coaching, le coaching virtuel et la création d'un coaching dans un workflow.

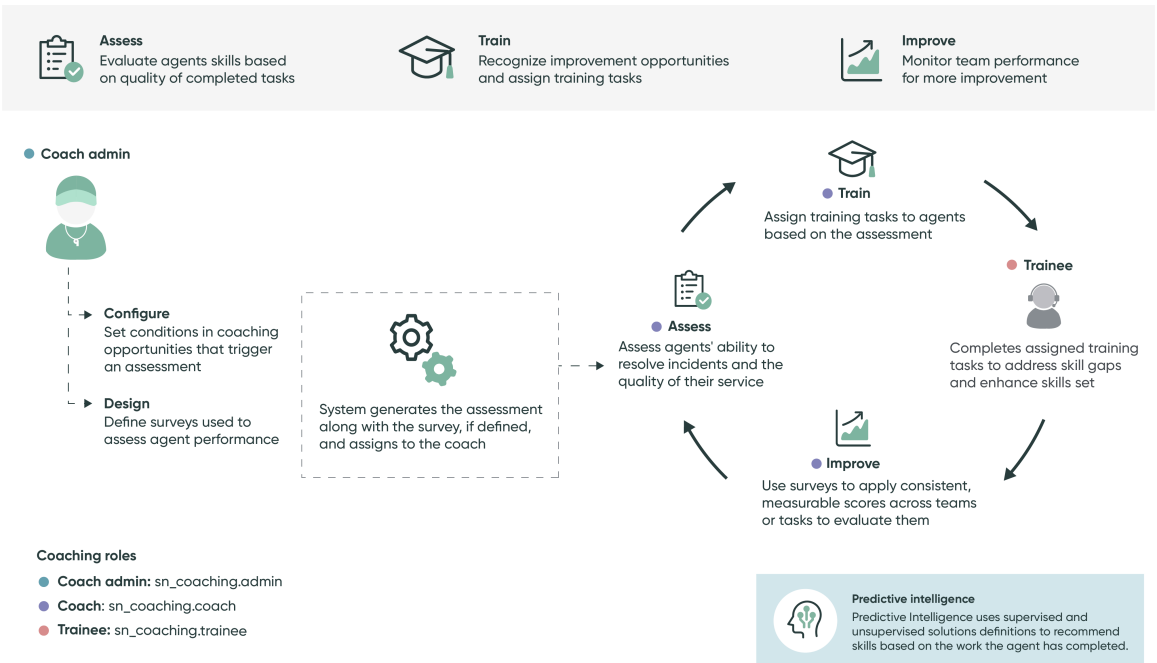
Discussion de podcast sur l'application Coaching, le processus de coaching et les utilisations possibles de l'application au sein des organisations

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Introduction à Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.

Remarque : Vous pouvez l'utiliser Intelligence prédictive lorsque vous utilisez Coaching avec Optimisation des effectifs pour ITSM.



Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction des conditions définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents, et aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée et affectée au coach du stagiaire pour évaluer le contexte dans lequel cette évaluation a été déclenchée. Par exemple, vous pouvez définir des conditions dans l'opportunité de coaching pour créer une évaluation de coaching lorsqu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires en cas d'escalade d'incident. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque : Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, si l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur que l'agent ne possède pas, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, des compétences en matière de routeur sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, si un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées aux coachs ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
		• Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service clientèle ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

Pour mieux comprendre l'application dans son ensemble et son utilisation, voir Vue d'ensemble de Coaching.

Demander le Coaching

Le module d'extension Coaching (com.sn_coaching) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Modules d'extension de Coaching

Module d'extension	Description
Coaching (com.sn_coaching)	Active l'application Coaching. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Coaching (suite)

Module d'extension	Description
	activés. L'application Coaching est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional. Veuillez contacter votre chargé de clientèle pour plus d'informations.
Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active l'application Coaching avec Apprentissage et vous permet d'intégrer le module Apprentissage à l'application Coaching.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles de Coaching

Affectez des rôles Coaching pour spécifier ce que les différents utilisateurs peuvent voir et faire.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.trainee [stagiaire Coaching]	Peut voir les évaluations de coaching auxquelles il appartient. Peut ajouter des notes de travail dans une évaluation de coaching en cliquant sur **Revoir les évaluations**.	• skill_user • survey_reader • pa_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_coaching.coach [coach Coaching]	Peut lire et écrire des évaluations de coaching affectées au groupe de coachs auquel il appartient. Peut affecter une formation et des coachs virtuels à une opportunité de coaching. **Remarque :** le coach Coaching ne peut pas créer de nouvelles opportunités de coaching.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
sn_coaching.admin [administrateur Coaching]	Peut exécuter toutes les fonctions.	• sn_coaching.coach • survey_admin • sn_cim_improvement_requester • sn_lc.learning_admin
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Vue d'ensemble de Coaching

Après avoir activé Coaching, vous pouvez créer des rôles et des groupes, définir des opportunités de coaching, créer des documents de formation et commencer à évaluer et à coacher les employés. Les tableaux de bord Coach et Stagiaire fournissent des vues d'ensemble utiles pour gérer et mesurer les résultats.

Remarque : Pour en savoir plus sur la prise en main de Coaching, consultez Coaching et la démo Coaching.

Configuration initiale de Coaching

Après avoir activé Coaching, configurez l'application en affectant des rôles d'utilisateur, en configurant des opportunités de coaching et en créant du contenu de formation.

1. Configurer des Coaching rôles et des groupes
2. Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching
3. Identifier le contenu d'apprentissage et un coach virtuel
4. Configurer des enquêtes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow des rôles Coaching

Un employé ayant le rôle de stagiaire Coaching a besoin d'être coaché à un moment critique d'un processus.

Un administrateur avec le rôle administrateur Coaching est chargé de configurer des opportunités de coaching, du contenu d'apprentissage, des coachs virtuels et des enquêtes utilisés dans le processus de coaching.

Un gestionnaire, ou coach, ayant le rôle de coach Coaching est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé (stagiaire).

Tableaux de bord Coaching

Utilisez les tableaux de bord Coaching pour gérer et mesurer les résultats dans une vue simplifiée.

- Tableau de bord Coaching
- Tableau de bord de stagiaire

Identifier les opportunités de coaching

Les opportunités de coaching se trouvent dans de nombreuses tâches qui se produisent dans l'ensemble de votre environnement :

- La rédaction de meilleures notes de travail lorsque le Centre de services fait remonter les incidents à un second niveau ;
- Le réglage correct des éléments de configuration affectés lorsque le Centre de services travaille sur des incidents ;
- L'utilisation de la convention de dénomination correcte pour l'administrateur dans Ensembles de mises à jour ;
- Le coaching pendant la période d'intégration et de garantie d'une nouvelle application ;
- La réaffectation correcte d'un ticket à un autre utilisateur avec des informations pertinentes dans les commentaires ;
- L'engagement d'un utilisateur sur des enregistrements fermés lorsque des commentaires non positifs sont reçus via des enquêtes ;
- La vérification ponctuelle d'un utilisateur sur le contrôle de la qualité ;
- L'aide apporté aux chefs de projets pour les guider dans les projets ;
- L'amélioration de la qualité d'un article de la base de connaissances lorsque des articles de la base de connaissance sont joints à des incidents résolus.

Déclencheurs courants d'évaluation ITSM

Vous pouvez définir les activités qui se produisent lorsque les stagiaires travaillent via un processus ITSM, tel que la résolution d'un incident, comme étant des déclencheurs d'évaluation.

Table	Déclencheurs d'évaluation
Incident	Moment de la première réponse
	Catégorisation et hiérarchisation
	Réaffectation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Déclencheurs d'évaluation
	Proposition de solution au client
Problème	Définition de la description du problème
	Rédaction de l'erreur connue
	Rédaction des solutions de contournement
	Analyse de la cause première
	Confirmation de la cause première
	Comment éviter ce problème ?
Changement	Catégorisation et hiérarchisation
	Description de l'implémentation
	Analyse des risques
	Analyse de l'impact
	Approbation
	Implémentation
	Vérification après implémentation

Intégration avec d'autres applications

Les opportunités de coaching, les évaluations de coaching et les formations affectées dans Coaching sont intégrées à ces applications.

- Gestion de l'amélioration continue

  Un exemple d'opportunité de coaching avec CIM est l'utilisation d'initiatives d'amélioration pour configurer des tâches de formation externes.

  Remarque : Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être actif pour créer une initiative d'amélioration. Gestion de l'amélioration continue nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

- Gestion des compétences

  Dans les évaluations de coaching, vous pouvez évaluer les compétences des stagiaires afin d'identifier leurs lacunes et pour qu'ils puissent bénéficier d'un coaching pour acquérir de nouvelles compétences ou pour améliorer leur niveau de compétence actuel.

- Gestion des connaissances

  Vous pouvez affecter des articles de la base de connaissances en tant que formation affectée.

Séparation de domaine et Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de Séparation en domaines

Toutes les tables, y compris Opportunité de coaching, Évaluation de coaching, Coach virtuel et Formations, prennent en charge Séparation de domaine pour que le coach et l'administrateur Coaching puissent voir les enregistrements dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Coaching

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Coaching sans installation ni configuration requise. Vous pouvez créer des opportunités de coaching et des évaluations de coaching dans des domaines séparés, y compris le domaine global.

Les évaluations de coaching étendent la table Tâche [task] de la plateforme.

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les coachs et les stagiaires ne peuvent voir les évaluations et les formations de coaching que dans le domaine affecté. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour les opportunités de coaching, les évaluations de coaching, le coaching virtuel et les formations fournies avec le système de base.

La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Remarque : si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez également ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Tables séparées par domaine

- Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment]
- Opportunité de coaching [sn_coaching_opportunity]
- Formations [sn_coaching_recommendation]
- Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]
- Formation affectée [sn_coaching_opportunity_recommended_learning]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Coach virtuel [sn_coaching_opportunity_virtual_coach_m2m]
- Coaching virtuel [sn_coaching_virtual_coach]

Cas d'utilisation

- Un administrateur Coaching appartenant à un domaine parent crée une opportunité de coaching au niveau d'un domaine parent ou d'un domaine enfant. Les opportunités de coaching créées au niveau d'un domaine parent peuvent être consultées dans tous les domaines.
- Un administrateur Coaching a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique. Le domaine spécifié dans l'enregistrement conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.
- Un utilisateur de Coaching appartenant au domaine ACME peut voir la tâche d'évaluation de coaching créée dans le domaine ACME.
- Un utilisateur de Coaching souhaite associer une formation affectée pour une application intégrée au domaine ACME. L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.
- Un utilisateur stagiaire d'un domaine parent peut voir une évaluation de coaching du domaine parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent. Un utilisateur stagiaire doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'évaluation de coaching.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configuration de Coaching et enquêtes

Pour profiter pleinement de Coaching, configurez l'application Coaching et des enquêtes.

Configurer Coaching

Configurez Coaching pour commencer à évaluer et à coacher des stagiaires.

1. Configurez des rôles et des groupes Coaching pour identifier les utilisateurs, les coachs et les administrateurs Coaching.
2. Définissez un déclencheur d'évaluation sur le formulaire Opportunité de coaching.
3. Identifiez le contenu de formation qui est fourni dans le cadre d'une formation ou d'un coaching virtuel.
4. Configurez des coachs virtuels à ajouter à une opportunité de coaching.
5. Configurez des enquêtes pour fournir des commentaires sur le coaching afin de pouvoir y apporter des améliorations.

Configurer des enquêtes

Vous pouvez obtenir des commentaires à la fois pour le coach et pour le stagiaire en créant des enquêtes accessibles depuis un formulaire d'évaluation de coaching qui a été résolue ou fermée.

- Enquête effectuée auprès du stagiaire pour fournir des commentaires sur le coach
- Enquête effectuée auprès du coach pour fournir des commentaires sur le stagiaire

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez au Concepteur d'enquête pour Coaching en naviguant vers **Enquête** > **Concepteur d'enquête**.

Accédez aux Coaching Définitions de l'enquête en naviguant vers **Coaching** > **Enquêtes de coaching**.

Propriétés de Coaching

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.kb_article_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Définir les conditions de déclenchement pour une opportunité de coaching

Utilisez le formulaire Opportunité de coaching pour définir un moment important dans un processus sur lequel un utilisateur peut être coaché. Une opportunité de coaching porte sur la relation entre un processus qui peut être amélioré, les coachs et les stagiaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est générée pour le stagiaire. L'évaluation de coaching est ensuite affectée à un coach pour une formation, ou est complétée à l'aide du contenu d'apprentissage virtuel automatisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une opportunité de coaching à l'aide de la configuration guidée ou du navigateur d'application.

Pour créer à l'aide de	Effectuez cette action
Configuration guidée	**a.** Accédez à **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration guidée**. **b.** Accédez à la section **Ajouter une opportunité de coaching** et cliquez sur **Configurer**.
Navigateur d'application	Accédez à **Coaching** > **Opportunités de coaching**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire Opportunité de coaching.

   a. Sélectionnez la table qui contient le champ pour le coaching dans le champ **Table**.

   b. Sélectionnez le **champ Stagiaire** de la table source.

   c. Pour limiter les stagiaires pour lesquels une évaluation de coaching est générée, sélectionnez un **groupe de stagiaires** spécifique.

   d. Sélectionnez un coach ou un groupe de coachs pour évaluer et fournir des commentaires aux évaluations de stagiaires générées à partir de cette opportunité de coaching.
   - Pour sélectionner un groupe de coachs, dans le champ **Groupe de coachs**, sélectionnez le groupe de coachs.
   - Pour sélectionner le gestionnaire de groupe d'affectations en tant que coach pour l'enregistrement de tâche sélectionné, cochez la case **Spécifier l'utilisateur du coach** et sélectionnez l'utilisateur du coach dans la table sélectionnée.

   e. Ajoutez la condition pour le moment critique dans les champs **Déclencheur**.
   Consulter Déclencheurs courants d'évaluation ITSM pour voir des exemples.

4. Remplissez les champs de l'onglet **Paramètres de l'instantané**.

   a. Sélectionnez les **champs d'instantanés** qui contiennent les valeurs à capturer dans l'évaluation de coaching lorsqu'une évaluation est déclenchée.

   b. Pour utiliser un script avancé, cochez la case **Avancé** et ajoutez votre script.
   Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Fréquence**.

   a. Pour limiter le nombre d'évaluations de coaching générées, définissez **Échantillon aléatoire (%)** sur un pourcentage du nombre total.
   Si vous réduisez la taille de l'échantillon aléatoire, vous pouvez empêcher l'exclusion de certains stagiaires en spécifiant les **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité**. Par exemple, si vous souhaitez que les nouveaux employés soient coachés à chaque fois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Spécifiez la **Durée d'évaluation** au terme de laquelle l'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé**.
Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée *Close assessments after expiration*.

c. Cochez la case **Empêcher les évaluations en double** pour empêcher que des évaluations en double ne soient créées pour un stagiaire et pour la même opportunité de coaching pendant une certaine période.
Spécifiez la **Période** durant laquelle aucune évaluation en double n'est créée.

6. Remplissez les champs de l'onglet **Enquêtes**.

a. Pour sélectionner des enquêtes de commentaires pour les stagiaires et les coachs lorsque l'évaluation de coaching est dans l'état **Résolu**, sélectionnez une **Enquête effectuée par le coach** et une **Enquête effectuée par le stagiaire**.

7. Remplissez les champs de l'onglet **KPI connexes**.

a. Sélectionnez le KPI principal amélioré par l'opportunité de coaching dans le champ **KPI d'amélioration**.

b. Sélectionnez l'**Objectif stratégique** affecté par l'opportunité de coaching dans le champ **Objectif stratégique**.

Remarque : Vous pouvez définir des objectifs stratégiques en accédant à **Amélioration continue** > **Objectifs stratégiques**.

Vous pouvez ajouter des éléments de formations affectées et de coach virtuel aux listes connexes, le cas échéant, afin de compléter l'opportunité de coaching.

Example: Un administrateur Coaching définit une condition de déclenchement

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Numéro	COP0000109
Nom	Processus d'incident : Coaching sur la réaffectation d'incidents
Description	Coacher un utilisateur sur le processus de réaffectation d'un incident, y compris l'ajout de commentaires, de CI et de catégorie.
Table	Incident [incident]
Stagiaire	Affecté à
Groupe de stagiaires	Groupe de stagiaires
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Actif	Sélectionné
Déclencheur	Option : Affecté à
	Opérateur : change

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Opportunité de coaching

Champ	Valeur
Fréquence	
Échantillon aléatoire (%)	100
Durée d'évaluation	5 jours
Enquêtes	
Enquête effectuée par le coach	Enquête d'évaluation du stagiaire (fournie par le coach)
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sur l'efficacité du coach (fournie par le stagiaire)
KPI connexes	
KPI d'amélioration	Nombre d'incidents ouverts réaffectés
Objectif stratégique	Réaménager les effectifs pour y inclure davantage de logistique globale
Paramètres de l'instantané	
Champs d'instantanés	Code de résolution, Notes de résolution, Notes de travail

Information associée

Description des champs Coaching

Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel

Définissez des filtres et ajoutez des éléments de cours pour offrir un coaching virtuel automatisé. Lorsqu'une évaluation de coaching est déclenchée, les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contenu d'un élément de cours affecté comprend généralement des micro-formations, des bonnes pratiques, des conseils, des articles de la base de connaissances, des vidéos et des liens vers la communauté.

Procédure

1. Accédez à **Coaching** > **Coach virtuel** > **Tous** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle une opportunité de coaching génère des évaluations.
Éléments de cours	Éléments de cours que vous souhaitez associer à l'enregistrement de coaching virtuel. Il peut s'agir d'un message, d'un lien, d'une vidéo ou d'un code source.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les éléments de cours sont automatiquement joints à l'évaluation de coaching lorsque les conditions de l'enregistrement de coaching virtuel sont remplies. Vous pouvez également accéder aux éléments de cours en sélectionnant **Coaching** > **Course items** (Éléments de cours).
Avancé	Permet de définir des conditions avancées. Pour en savoir plus sur le scripting, consultez Scripts.
Condition	Définissez les conditions de filtre permettant de déclencher le coaching virtuel.
Champs à remplissage automatique	Définissez un ou plusieurs champs et la valeur de chaque champ que vous souhaitez renseigner automatiquement.

Example: Un administrateur Coaching configure du contenu d'apprentissage

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Numéro	CVC0000106 CVC0000106
Brève description	Coach virtuel pour le processus d'incident
Table	Incident [Incident]
Éléments de cours	Java Core
Actif	Sélectionné
Avancé	Effacé
Condition	• Affecté aux changements • L'élément de configuration est vide
Champs à remplissage automatique	• État Résolu • Cote de performance N/A

Formulaire de formation

Champ	Valeur
Numéro	CR0000106
Titre	Accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement
Actif	Sélectionné

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de formation (suite)

Champ	Valeur
Catégorie	Expérience client
Contenu	Regardez cette vidéo pour accroître la satisfaction des clients en résolvant les problèmes plus rapidement.

Information associée

Description des champs Coaching

Créer une enquête et l'associer à une opportunité de Coaching

Créez une enquête destinée aux coachs ou aux stagiaires afin d'évaluer la qualité de la formation. Ajoutez une banque de questions à l'enquête. Associez l'enquête à une opportunité de coaching afin de fournir des commentaires lorsque le coach procède à l'évaluation du coaching.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.admin

Procédure

1. Créez une enquête à associer à une opportunité de coaching.

   Remarque : Si vous disposez déjà d'une enquête que vous souhaitez associer à une opportunité de coaching, passez à l'étape Associer une enquête à une opportunité de coaching.

   a. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Administration** > **Concepteur d'enquête**.

   b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de l'enquête de coaching.

   c. Sélectionnez l'onglet **Configuration**.

   d. Dans le champ **Propriétaires de l'enquête**, sélectionnez **Coaching Admin** (Administrateur de coaching).

   e. Dans le champ **Description**, saisissez la description de l'enquête.

   f. Dans le champ **Table source**, sélectionnez Évaluation de coaching [sn_coaching_assessment].

   g. Dans le champ **Durée**, saisissez le temps dont disposent les destinataires pour répondre à l'enquête.

   h. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Formulaire Configuration du concepteur d'enquête.

2. Créez une banque de questions pour l'enquête.

   a. Accédez à **Tout** > **Enquêtes** > **Banque de questions**.

   b. Dans la liste **Assessment Metric Categories** (Catégories de mesures d'évaluation), cliquez sur **New** (Nouvelle).

   c. Dans le champ **Nom**, attribuez un nom à la banque de questions, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans la liste connexe Mesures d'évaluation, cliquez sur **New** (Nouvelle).

e. Dans le formulaire de question d'enquête, saisissez le nom, la question et le type de données, puis sélectionnez **Soumettre**.

Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour d'une banque de questions, consultez Questions d'enquête.

3. Associez la banque de questions à l'enquête.

a. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Administration** > **Coaching Surveys** (Enquêtes de coaching).

b. Dans la liste Assessment Metric Types (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez l'enquête que vous avez créée.

c. Dans la liste connexe Metric Categories (Catégories de mesures), sélectionnez **Nouvelle catégorie à partir de la banque**.

d. Sélectionnez la banque de questions que vous avez créée, puis cliquez sur **Add selected** (Ajouter la sélection).

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

4. Associez une enquête à une opportunité de coaching.

a. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Opportunités de coaching**.

b. Sélectionnez la liste connexe Enquêtes.

c. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour ajouter une enquête à réaliser par le coach, dans le champ **Enquête effectuée par le coach**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.
- Pour ajouter une enquête à réaliser par le stagiaire, dans le champ **Enquête effectuée par le stagiaire**, sélectionnez l'enquête à l'aide de l'icône de recherche.

Pour en savoir plus sur les opportunités de coaching, consultez Définir les conditions de déclenchement d'une opportunité de coaching.

Coacher votre stagiaire

Un gestionnaire, ou coach, est un expert technique d'un processus et est responsable de fournir le coaching à un employé ou stagiaire. Utilisez le tableau de bord de coach pour gérer et mesurer l'efficacité de votre coaching.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Coaching à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque :

- vous devez avoir le rôle de coach Coaching pour voir le tableau de bord de coach.
- La page Tableau de bord de coach utilise l'interface utilisateur Next Experience. Pour plus d'informations sur les Next Experience, voir Interface utilisateur Next Experience.

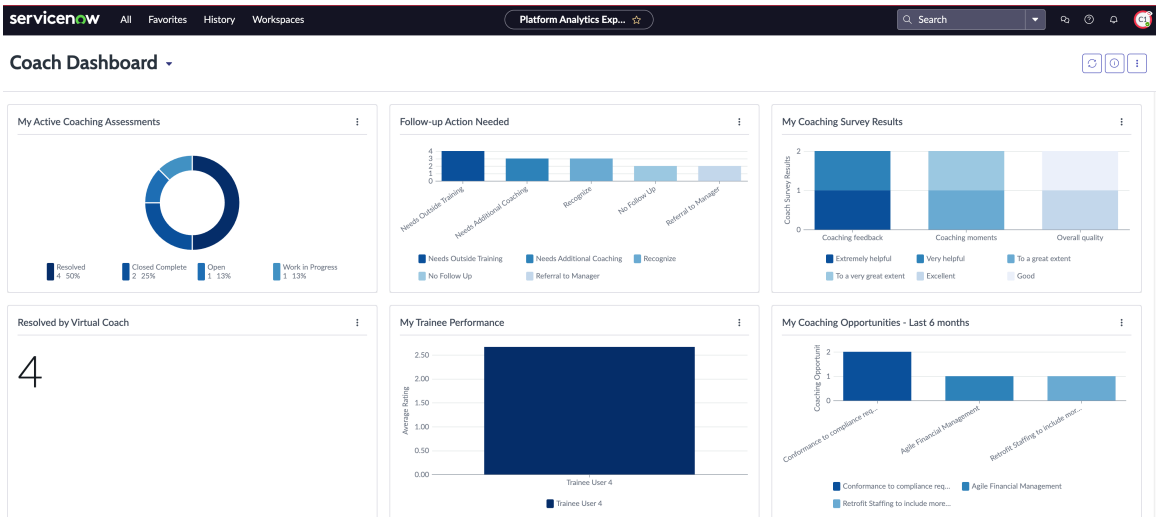
Le coaching commence une fois qu'une évaluation de stagiaire vous a été affectée. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching qui sont configurées par l'administrateur de coaching. Utilisez les évaluations de coaching pour faciliter le dialogue avec votre stagiaire, affecter du contenu de formation et fixer une date d'échéance ainsi que d'autres détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord de coach vous permet de gérer les détails de votre coaching et son effet sur vos stagiaires.

- Vérifiez l'état d'avancement de vos évaluations de coaching.
- Analysez le nombre et les types d'actions de suivi nécessaires à vos évaluations de coaching résolues.
- Consultez les types de commentaires d'enquêtes de vos stagiaires.
- Consultez le nombre d'évaluations qui ont été résolues par le coach virtuel.
- Vérifiez la cote de performance de vos stagiaires à partir de votre coaching.
- Consultez la liste des KPI affectés par votre coaching.
- Vérifiez les types d'opportunités de coaching qui vous sont affectés (6 derniers mois).

Tableau de bord de coach



Rapport	Description
Mes évaluations de coaching actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Action de suivi nécessaire	Évaluations de coaching regroupées par champ **Suivi nécessaire**. • **Reconnaître** • **A besoin d'un coaching supplémentaire** • **A besoin de formation extérieure** • **Recommandation au responsable** • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résultats de mon enquête Coaching	Résultats des commentaires sur le coaching par les stagiaires.
Résolu par le Coach virtuel	Évaluations de coaching résolues par le coaching virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport	Description
Performance de mon stagiaire	Évaluations de coaching regroupées par cote de performance des stagiaires.
KPI résolus à l'aide de mon coaching	KPI résolus par votre coaching.
Mes opportunités de coaching - 6 derniers mois	Opportunités de coaching qui vous ont été affectées au cours des 6 derniers mois.

Évaluer un stagiaire

Utilisez les évaluations de coaching pour examiner le travail des stagiaires et pour fournir des formations et des commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un stagiaire peut afficher n'importe quel champ sur le formulaire d'évaluation du coaching et ajouter des commentaires au champ **Notes de travail**. Un stagiaire peut soumettre un commentaire à un coach à l'aide d'une enquête lorsqu'une évaluation de coaching est résolue, fermée et terminée ou fermée et incomplète.

Lorsqu'une évaluation est générée, tous les utilisateurs du groupe de coachs reçoivent une notification. Les évaluations sont générées automatiquement (à la suite d'une opportunité de coaching) ou créées manuellement. Vous pouvez fournir des commentaires à vos stagiaires à l'aide d'une enquête à tout moment pendant l'évaluation du coaching.

Vous pouvez créer une évaluation de coaching à partir d'incidents, de problèmes, de demandes de changement ou de toute autre table qui étend la table de tâches. Activez l'affichage du bouton **Créer une évaluation de coaching** et créez vos évaluations à l'aide de ce bouton.Pour activer l'affichage du bouton :

- Configurez les actions d'interface utilisateur dans l'enregistrement.
- Dans le point d'extension `sn_coaching.CoachingExtensionPoint`, assurez-vous que la méthode `getCreateAssessmentUITables` est implémentée pour renvoyer le nom des tables.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Évaluation de coaching** et sélectionnez une évaluation de coaching dont l'état est **Ouvert**.

   Vous pouvez effectuer une enquête à l'aide du bouton **Démarrer l'enquête** pour fournir des commentaires au stagiaire à tout moment de l'évaluation. Une fois l'enquête terminée, le score est calculé à l'aide de la règle métier **Calculer le score de l'enquête de coaching** et est automatiquement rempli dans le champ **Évaluation du stagiaire**. L'évaluation de stagiaire génère une évaluation renseignée dans le champ évaluation **Évaluation**.

   Remarque : Les enquêtes ne sont pas disponibles pour les évaluations qui sont créées manuellement.

2. Remplissez les champs du formulaire Évaluation de coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Vérifiez que le **Groupe de coachs**, qui est obtenu à partir de l'opportunité de coaching, est correct.

b. Définissez le champ **Coach** de l'évaluation de coaching sur un coach.

c. Dans le champ **Date d'échéance**, entrez la date à laquelle l'évaluation est due. L'évaluation de coaching est définie sur l'état **Fermé terminé** après la date d'échéance. Utilisez les propriétés système afin de définir des dates d'échéance pour terminer la formation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Coaching. Vous pouvez désactiver le comportement de fermeture automatique en désactivant la tâche planifiée **Fermer les évaluations après expiration**.

3. Remplissez les champs de l'onglet **Notes**.

   a. Ajoutez une **Description** à l'évaluation de coaching.

   b. Ajoutez des **Notes de travail** pour faciliter le dialogue avec le stagiaire.

4. Examinez le contenu d'**Instantané** de l'onglet **Instantané** et ajoutez vos commentaires dans le champ **Notes**.

5. Remplissez les champs de l'onglet **Commentaire**.

   a. Définissez l'**Évaluation** en fonction de l'expérience de coaching.
   Lorsque vous soumettez un commentaire à un stagiaire, le score du champ **Évaluation du stagiaire**, basé sur une échelle de 1-10, est converti en une évaluation de type bonne ou excellente. Cette évaluation s'affiche dans le champ **Évaluation**.

   b. Définissez l'action **Suivi** comme faisant partie du coaching.

6. Examinez les compétences applicables au stagiaire dans la liste connexe **Compétences du stagiaire**.
   Pour plus d'informations, consultez Gestion des compétences.

7. Ajoutez le contenu de formation affectée dans la liste connexe **Éléments de formation affectée**.

8. Examinez les commentaires d'enquête pour le stagiaire dans la liste connexe **Résultats de l'enquête**.

9. Lorsque le coaching est terminé :

   a. Ajoutez un **Résumé** de l'expérience de coaching comme aperçu de votre évaluation.

   b. Définissez l'évaluation de coaching sur **Résolu**.

Example: Le coach évalue le stagiaire

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	CAS0001004
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 2
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	En cours de résolution
Groupe de coachs	Groupe de coachs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de coaching (suite)

Champ	Valeur
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59

Onglets Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Information pour examen	
Instantané	• Élément de configuration : SAP Ressources humaines • Commentaires supplémentaires : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Commentaires supplémentaires) L'application SAP Ressources humaines n'est pas accessible. • Notes de travail : 2018-06-23 21:45:04 - Utilisateur ITIL (Notes de travail) Je ne peux pas accéder à cette application. Nous avons sûrement une panne.
Évaluation du commentaire	
Évaluation	Excellent
Suivi	Reconnaître
Résumé	Le stagiaire a montré un grand intérêt pour l'apprentissage des formations et les a terminées avant la date d'échéance.

Information associée

Description des champs Coaching

Affecter des compétences lorsqu'une évaluation est terminée

Affectez automatiquement des compétences aux stagiaires pour des niveaux de compétences spécifiques en fonction des éléments de cours qu'ils ont terminés. Par exemple, si un stagiaire termine des éléments de cours portant sur l'apprentissage du japonais à un niveau d'expert, alors le niveau de compétence « expert » peut lui être affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach et sn_coaching.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des compétences à des opportunités de coaching, à des évaluations de coaching ou à des éléments de cours. Lorsqu'un stagiaire termine une évaluation de coaching, vous pouvez affecter automatiquement les compétences acquises par le stagiaire au cours de cette opportunité de coaching.
Les évaluations de coaching générées par les opportunités de coaching affectent les compétences au stagiaire une fois l'évaluation terminée. Si l'évaluation est configurée pour inclure les éléments de cours affectés, les compétences associées aux éléments de cours sont également ajoutées aux évaluations.

Procédure

1. Associez des compétences à des opportunités ou des évaluations de coaching.

Pour	Effectuez cette action
Associer des compétences à des opportunités de coaching	**a.** Accédez à **Coaching** > **Opportunités de coaching**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez associer une compétence et un niveau de compétence. **c.** Dans la liste connexe **Compétences accordées à l'achèvement de l'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**. **d.** Dans le champ **Compétence**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez la compétence à associer à cette opportunité. **e.** Dans le champ **Niveau de compétence**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le niveau de compétence pour cette opportunité.
Associer des compétences à des évaluations de coaching	**a.** Accédez à **Coaching** > **Évaluations de coaching**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez associer une compétence et un niveau de compétence. **c.** Dans la liste connexe **Compétences attribuées par l'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**. **d.** Dans le champ **Compétence**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez la compétence à associer à cette évaluation. **e.** Dans le champ **Niveau de compétence**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le niveau de compétence pour cette évaluation. Lorsque l'évaluation est terminée, la compétence est automatiquement ajoutée pour le stagiaire.
Associer des compétences à des éléments de cours	**a.** Accédez à **Coaching** > **Éléments de cours**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez associer une compétence et un niveau de compétence. **c.** Dans la liste connexe **Compétences accordées à l'achèvement de l'évaluation**, cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
	d. Dans le champ **Compétence**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez la compétence à associer à cette formation. **e.** Dans le champ **Niveau de compétence**, cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez le niveau de compétence pour cet élément de cours.

2. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez accéder à la liste connexe **Toutes les compétences attribuées** dans un enregistrement **Évaluations de coaching** pour que le stagiaire puisse voir toutes les compétences qui doivent lui être affectées. Le champ **Source** indique si les compétences affectées proviennent d'une opportunité, d'une évaluation ou d'une formation.

Former vos agents à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage et effectuez le suivi des tâches effectuées.

Important : Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez la rubrique Demander Coaching.

Coaching avec Apprentissage

Organiser le contenu d'apprentissage connexe

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : La bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

3. Ajoutez des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur la liste connexe **Contenu**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.

d. Cliquez sur **Ajouter la sélection**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

Remarque : Pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours et cliquez sur **Supprimer**.

4. Ajoutez un utilisateur à la bibliothèque.

a. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs applicables**.

b. Cliquez sur **Modifier**.

c. Déplacez les utilisateurs souhaités vers le champ **Liste des utilisateurs applicables**.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu d'apprentissage**.
2. Créez du contenu d'apprentissage interne.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Ajoutez une compétence au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une tâche d'apprentissage au contenu interne

Ajoutez une tâche d'apprentissage à un contenu interne et suivez la réalisation de la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu d'apprentissage**.
2. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez la liste connexe **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter du contenu d'apprentissage externe

Ajoutez des cours à partir d'applications tierces comme Udemy, Pluralsight, Cornerstone, ou ServiceNow University pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu d'apprentissage externe.

Avant de commencer
Pour ajouter du contenu d'apprentissage externe :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM doit être installée.
- Vous devez intégrer Coaching avec Apprentissage avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, consultez Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sélectionnez un cours.
3. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Effectuer une tâche d'apprentissage

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches d'apprentissage**.
2. Sélectionnez une tâche d'apprentissage.
3. Effectuez la tâche d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Gérer vos évaluations de coaching

Les employés, ou les stagiaires, sont évalués sur le travail qu'ils ont effectué et qui a déclenché une opportunité de coaching. Une fois évalué, le stagiaire se voit affecter une formation par le coach. Utilisez le tableau de bord de stagiaire pour gérer vos évaluations et suivre les résultats.

Vous pouvez accéder au tableau de bord de stagiaire à partir du menu de navigation de Coaching ou directement depuis la liste de tableau de bord. Cliquez sur un rapport pour afficher les données détaillées.

Remarque : vous devez avoir le rôle de stagiaire Coaching pour voir votre tableau de bord de stagiaire.

Votre formation commence lorsque votre évaluation a été affectée à un coach. Les évaluations de coaching sont déclenchées par des opportunités de coaching définies par l'administrateur Coaching et sont utilisées pour faciliter votre apprentissage, ainsi que pour fournir un dialogue avec votre coach.

Le tableau de bord de stagiaire vous permet de gérer vos évaluations et de suivre les résultats.

- Gardez une trace de vos évaluations de coaching actives.
- Analysez vos évaluations précédentes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultez les types de commentaires d'enquête de vos coachs.
- Gérez la liste complète des détails de votre évaluation de coaching.

Tableau de bord de stagiaire



Rapport	Description
Mes évaluations de formation actives	Évaluations de coaching qui vous sont affectées et dont l'état est **Nouveau**, **En cours de résolution** ou **Résolu**.
Mon historique de coaching	Historique des commentaires de coaching (fournis par le coach).
Résultats de mon enquête	Résultats des commentaires d'enquête du coach au stagiaire.
Mes détails d'évaluation	Liste des évaluations et formations actives de coaching.

Travailler avec votre coach

Utilisez vos évaluations pour travailler avec votre coach, y compris les formations affectées et les dates d'échéance. Vous pouvez consulter vos évaluations et suivre vos résultats à l'aide du tableau de bord de stagiaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fournir des commentaires à votre coach lorsque l'évaluation est résolue, fermée terminée ou fermée et incomplète.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.
2. Sélectionnez un enregistrement actif **Évaluation de coaching** dans la liste **Mes détails d'évaluation** pour afficher les commentaires de votre coach.
3. Consultez les **Notes** de votre coach pour voir les instructions de coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez tout contenu d'apprentissage dans la liste connexe **Formations affectées** avant la **Date d'échéance**.
5. Ajoutez des **Notes** sur vos progrès ou l'avancement de votre apprentissage pour votre coach.
6. Pour fournir des commentaires au coach, cliquez sur **Démarrer l'enquête**.
   Le formulaire Fournir un commentaire de formation s'affiche.
7. Remplissez le commentaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le score de l'enquête est ajouté au champ **Évaluation du coach**.
8. Pour évaluer les résultats de votre enquête et d'autres rapports, accédez à **Coaching** > **Tableau de bord de stagiaire**.

Example: Le stagiaire travaille sur une évaluation de coaching

Formulaire Évaluation de coaching

Champ	Valeur
Numéro	
Stagiaire	Utilisateur stagiaire 1
Enregistrement	Incident : INC0000055
Opportunité	COP0000109
État	Résolu
Groupe de coachs	Groupe de coachs
Coach	Utilisateur coach 1
Date d'échéance	2018-10-25 05:18:59
Résolu par le Coach virtuel	Sélectionné

Information associée

Description des champs Coaching

Référence Coaching

Le contenu de référence Coaching comprend des règles métier et des descriptions de champs.

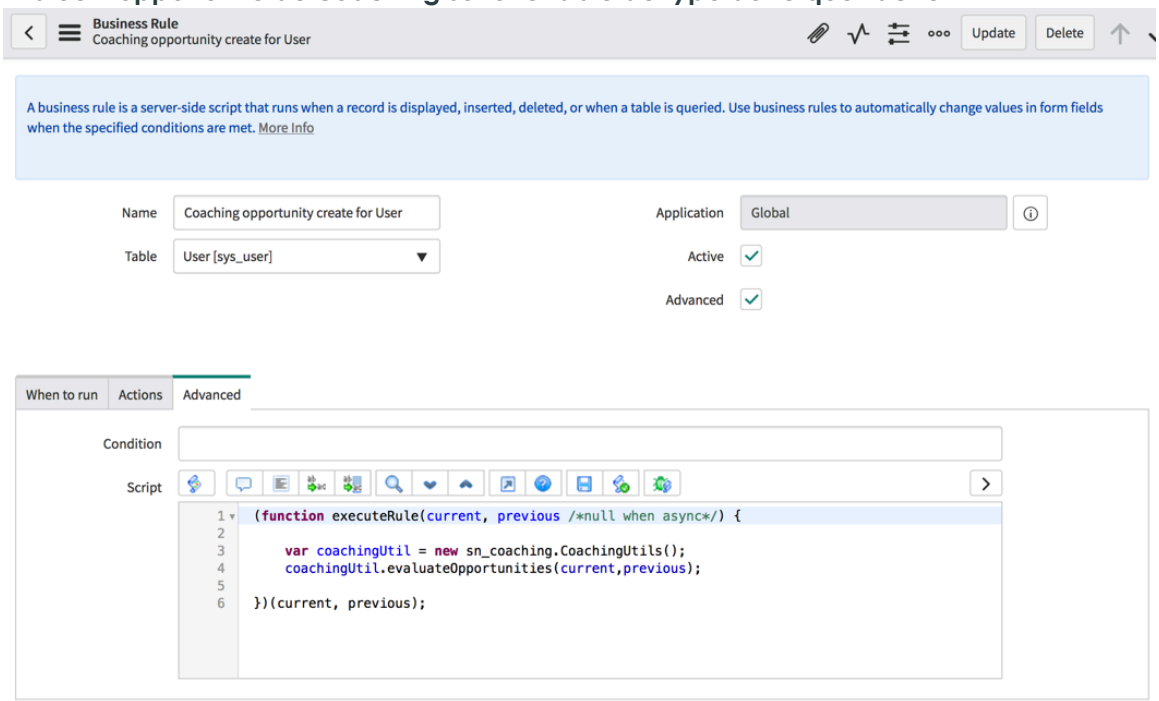
Coaching sur une table de type autre que Tâche

Pour fournir un coaching sur une source table qui n'étend pas la table de tâches, vous devez créer une règle métier pour lancer le processus de coaching.

La règle métier **Évaluer l'opportunité de coaching sur les tâches** lance le coaching pour les tables qui étendent la Tâche. Vous pouvez copier cette règle métier et la modifier pour les tables qui n'étendent pas la table Tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluer l'opportunité de coaching sur une table de type autre que Tâche



États du flux d'évaluation de coaching

Flux d'évaluation de coaching



État	Description
Ouvert	Nouvelle opportunité de coaching.
En cours de résolution	Le stagiaire est en cours de coaching.
Résolu	Tous les apprentissages et les coachings de l'évaluation ont été complétés avec succès.
Fermé terminé	L'évaluation a été résolue et fermée.
Fermé incomplet	L'évaluation a été fermée, mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.

Formulaire et liste des autorisations

Élément	Autorisations
Opportunité de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire • sn_coaching.trainee : aucune

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Autorisations
Évaluation de coaching	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire sa propre évaluation ou une évaluation de groupe • sn_coaching.trainee : lire sa propre évaluation, écrire ses propres notes de travail d'évaluation
Historique de formation	• sn_coaching.admin : voir • sn_coaching.coach : voir • sn_coaching.trainee : aucune
Formation affectée	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre action de formation • sn_coaching.trainee : voir
Formation	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer sa propre formation • sn_coaching.trainee : voir
Coachings virtuels	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : lire, associer un coach virtuel existant à une opportunité de coaching • sn_coaching.trainee : aucune
Coach virtuel	• sn_coaching.admin : créer, écrire, supprimer • sn_coaching.coach : créer, écrire et supprimer son propre coaching virtuel • sn_coaching.trainee : aucune

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Coaching

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :**assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array

Description des champs Coaching

Les descriptions des champs Coaching comprennent également des listes et des actions liées aux formulaires.

Formulaire Opportunité de coaching

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (COP) de l'opportunité de coaching.
Nom	Nom unique de l'opportunité de coaching.
Description	Description de l'opportunité de coaching.
Table	Table à utiliser pour l'opportunité de coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Stagiaire	Champ de la table sélectionnée qui identifie le stagiaire.
Groupe de stagiaires	Limitez les stagiaires identifiés dans le champ Stagiaire à un ou plusieurs groupes d'utilisateurs.
Indiquer un utilisateur de coach	Cochez cette case pour activer le champ **Coach**.
Coach	Champ de la table sélectionnée qui identifie le coach.
Groupe de coachs	Groupe de coachs qui évaluent et fournissent des commentaires aux stagiaires.
Actif	Case à cocher pour activer l'opportunité de coaching. Décochez la case pour la désactiver.
Déclencheur	Événement qui déclenche une opportunité de coaching pour la table sélectionnée. Les conditions d'opportunité sont généralement des événements uniques, par exemple la réaffectation d'un incident.

Onglet Fréquence

Champ	Description
Échantillon aléatoire (%)	Pourcentage des évaluations totales qui sont créées. Utilisez un pourcentage d'échantillon aléatoire pour réduire le nombre d'évaluations créées si trop d'événements qui répondent aux critères de création d'une évaluation de coaching se produisent.
Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité	Utilisateurs qui sont toujours coachés, quel que soit le pourcentage d'échantillon aléatoire. Étant donné que les utilisateurs spécifiés sont exclus du pourcentage d'échantillon aléatoire, une évaluation de coaching est toujours créée lorsque l'évaluation est déclenchée. Les utilisateurs sélectionnés peuvent être, par exemple, de nouveaux employés ou des employés qui ont besoin de plus de coaching. **Remarque :** s'affiche uniquement si la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Fréquence (suite)

Champ	Description
Durée d'évaluation	Délai avant que l'état d'une évaluation ne passe à **Fermé terminé**.
Empêcher les évaluations en double	Case à cocher pour empêcher la création d'une évaluation dans un délai déterminé si une évaluation existe pour cet utilisateur et pour la même opportunité.
Dans le délai	Délai dans lequel les évaluations en double ne sont pas créées. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la case à cocher **Empêcher les évaluations en double** est cochée.

Onglet Enquêtes

Champ	Description
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête sélectionnée pour le stagiaire afin de fournir des commentaires supplémentaires.
Enquête effectuée par le coach	Enquête sélectionnée pour le coach afin de fournir des commentaires supplémentaires.

Onglet KPI connexes

Champ	Description
KPI d'amélioration	KPI principal utilisé pour mesurer le succès de l'opportunité de coaching.
Objectif stratégique	Objectif stratégique impacté par l'opportunité de coaching.

Onglet Paramètres de l'instantané

Champ	Description
Champs d'instantanés	Valeurs de champ à afficher dans l'évaluation de coaching, sauf si un script avancé est utilisé.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer le contenu de l'instantané.
Script d'instantané	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Paramètres de l'instantané (suite)

Champ	Description
	Par exemple, lorsque vous analysez la table Incident, utilisez #{numéro} pour afficher le numéro d'enregistrement (par exemple, INC0010002) de l'enregistrement d'incident qui a déclenché l'opportunité de coaching. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.

Formulaire Évaluation de coaching

Numéro	Numéro unique (CAS) pour l'évaluation de coaching.
Stagiaire	Utilisateur stagiaire ayant déclenché l'évaluation dans l'opportunité de coaching.
Enregistrement	Enregistrement associé à l'évaluation déclenchée dans l'opportunité de coaching.
Opportunité	Numéro de l'opportunité de coaching associée à l'évaluation de coaching.
État	État de l'évaluation. • **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. • **En cours de résolution** : le stagiaire est en cours de coaching. • **Résolu** : tous les coachings et apprentissages ont été fournis au stagiaire. **Remarque :** il se peut que le stagiaire n'ait pas terminé les apprentissages. • **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. • **Fermé Incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'a pas été terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Groupe de coachs	Groupe de coachs auquel l'évaluation est affectée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	La valeur par défaut est remplie à partir du formulaire d'opportunité de coaching.
Coach	Utilisateur coach effectuant l'évaluation. Ce champ est généralement défini par le coach avant d'effectuer l'évaluation, mais peut également être défini par un membre du groupe de coachs par l'administrateur Coaching.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation est due. Après cette date, l'état de l'évaluation passe à **Fermé incomplet**.

Onglet Notes

Champ	Description
Description	Description de l'évaluation.
Notes de travail	Notes sur l'évaluation (champ journal). Des notes supplémentaires peuvent être ajoutées au fur et à mesure que le coach et le stagiaire s'engagent dans un dialogue plus approfondi.

Onglet Instantané

Champ	Description
Instantané	Contenu de champ de la tâche, de l'action ou du comportement capturé au moment où l'opportunité de coaching a été déclenchée.

Onglet Commentaire

Champ	Description
Évaluation	Valeur de la performance du stagiaire en matière de reporting et de suivi des tendances. • Excellent • Bien • Moyen • Médiocre • Inacceptable

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Commentaire (suite)

Champ	Description
Suivi nécessaire	Actions supplémentaires requises, le cas échéant, pour améliorer la performance du stagiaire. • **Reconnaître** : le stagiaire doit être reconnu pour sa bonne performance. • **A besoin d'un coaching supplémentaire** : le stagiaire a besoin de commentaires supplémentaires de la part du coach. • **A besoin de formation extérieure** : le stagiaire a besoin d'une formation supplémentaire en dehors du champ d'application de l'évaluation de coaching. • **Recommandation au responsable** : indique un problème majeur avec la performance du stagiaire. • **Créer un coach virtuel** • **Aucun suivi**
Résumé	Résumé de l'évaluation de coaching.

Actions d'évaluation de coaching

Bouton	Description
Terminer l'évaluation	Permet de définir l'état de l'évaluation de coaching sur **Fermé terminé**.
Rouvrir l'évaluation	Permet de restaurer l'état de l'évaluation de coaching de **Résolu** ou **Fermé terminé** à **En cours de résolution** pour des actions supplémentaires. Le coach et le stagiaire peuvent tous deux rouvrir l'évaluation de coaching.
Envoyer un commentaire	Commentaires soumis par un stagiaire ou un coach à partir du formulaire d'enquête.
Supprimer	Permet de supprimer l'évaluation de coaching de la liste Évaluations créées par opportunité.

Formulaire Coaching virtuel

Champ	Description
Brève description	Description de l'enregistrement Coaching virtuel (CVC).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Source table des événements d'opportunité de coaching.
Formation	Enregistrement qui contient du contenu de formation connexe.
Actif	Case à cocher pour activer le coaching virtuel. Décochez la case pour le désactiver.
Avancé	Case à cocher pour utiliser un script afin de déterminer quand l'automatisation se déclenche.
Conditions	Événement qui déclenche un coaching virtuel pour la table sélectionnée. Les conditions pour les coachings virtuels sont généralement des événements uniques.
Script	Script qui définit le processus d'évaluation appliqué à la table sélectionnée. Sélectionnez les champs de la table pour laquelle vous souhaitez capturer les valeurs. **Remarque :** s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs à remplissage automatique	Champs à remplir automatiquement sous certaines conditions.

Formulaire de formation

Champ	Description
Numéro	Numéro unique (CMC) de la formation.
Titre	Une brève description de la formation.
Catégorie	Catégorie de contenu d'apprentissage utilisée pour le reporting. • Expérience client • Série de bonnes pratiques • Communication des compétences non techniques • Coaching comportemental • Support du produit
Contenu	Contenu que les utilisateurs affectés doivent apprendre.

La liste connexe **Aperçu du message** affiche le contenu d'apprentissage dans le contexte du stagiaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage de Coaching

Les actions de dépannage peuvent aider à résoudre les problèmes courants lors de la configuration ou de l'exécution de Coaching.

Problème	Résolution
Erreur après la création d'une opportunité de coaching : `Vous devez créer une règle métier pour une table source d'un type autre que Tâche pour déclencher une évaluation de coaching. Pour plus d'informations, reportez-vous à http://servicenow.com/fr/docs/?context=CSHelp:Coaching-Non-Task-Table.`	Créez une règle métier pour lancer le processus de coaching d'une table d'un type autre que Tâche. *`Copy the Coaching Opportunity creator for Task business rule and modify it for tables that do not extend Task.`*
L'évaluation de coaching ne se ferme pas automatiquement après que la date d'échéance soit passée.	Désactivez le travail planifié *`Close assessments after expiration`* dans **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
L'évaluation de coaching n'est pas créée.	Les résolutions suivantes s'appliquent aux évaluations de coaching qui ne sont pas créées : • Ajoutez le stagiaire en tant que membre du groupe de stagiaires. • Décochez la case **Empêcher les évaluations en double** si le stagiaire a déjà une évaluation de coaching pour la même opportunité de coaching. • Ajoutez le stagiaire à la liste **Utilisateurs nécessitant un coaching pour chaque opportunité** lorsque la valeur du champ **Échantillon aléatoire (%)** est inférieure à 100.
J'ai besoin de remplacer les ACL et les formations pour la liste connexe Formation affectée sur les formulaires Opportunité de coaching et Évaluation de coaching.	Implémentez les points d'extension Coaching : • CoachingExtensionPoint • CoachingACLExtensionPoint

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide pour Coaching

Validez que Coaching fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Coaching nécessitent l'activation du module d'extension Coaching (com.sn_coaching).

Suite de tests Coaching

Test	Description	Version
Coaching : créer une évaluation manuellement lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez créer une évaluation et l'affecter aux stagiaires.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une opportunité et vérifiez qu'elles sont affectées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une opportunité de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : terminer une évaluation en tant que coach virtuel.	Vérifiez que le coach virtuel termine une évaluation et fournit des commentaires au stagiaire lorsque ce coach virtuel est lié à une opportunité.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une évaluation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire.	Ajoutez des compétences à une évaluation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : ajouter des compétences à une recommandation et vérifier que celles-ci ont été attribuées au stagiaire	Ajoutez des compétences à une recommandation de coaching et vérifiez que celles-ci ont été attribuées aux stagiaires lorsqu'ils terminent une évaluation.	Orlando
Coaching : modifier l'état des évaluations lors d'une connexion en tant que coach.	En tant que coach, vérifiez que vous pouvez modifier l'état d'une évaluation.	Orlando
Coaching : joindre une recommandation d'apprentissage à une évaluation.	Vérifiez qu'une recommandation de formation sur une opportunité est jointe à une évaluation lorsque celle-ci est générée.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Coaching (suite)

Test	Description	Version
Coaching : lorsqu'une opportunité de coaching est inactive, les évaluations ne sont pas générées.	Vérifiez que lorsqu'une opportunité de coaching est à l'état Inactif, elle ne génère pas d'évaluations.	Orlando
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur coach.	Vérifiez qu'un coach peut soumettre une enquête pour un stagiaire.	Quebec
Coaching : soumettre une enquête Coaching en tant qu'utilisateur stagiaire.	Vérifiez qu'un stagiaire peut soumettre une enquête pour un coach.	Quebec

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion de l'amélioration continue

Utilisez l'application ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour demander des possibilités d'amélioration et implémenter des phases et des tâches pour atteindre les objectifs de performance, suivre les progrès et mesurer le succès.

Une initiative d'amélioration comprend :

- Des objectifs de mesure du succès
- Des phases d'organisation de l'effort de travail
- Des tâches avec des actions spécifiques à remplir

Pour en savoir plus sur la façon dont votre instance ServiceNow prend en charge Gestion de l'amélioration continue, consultez Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue pour une compréhension générale de l'application et de la façon dont elle est utilisée.

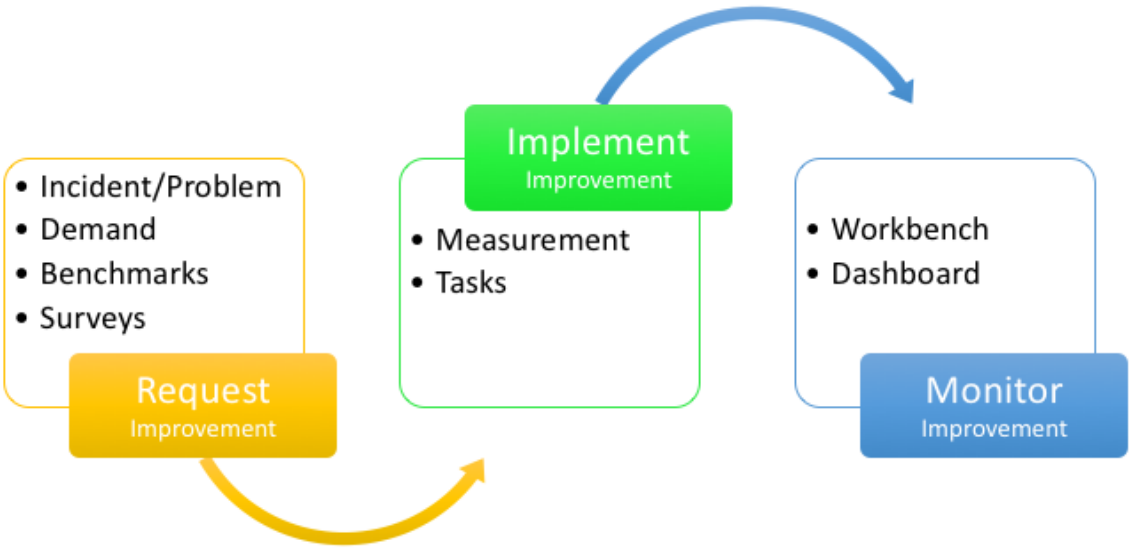
Écoutez ce podcast de 24 minutes pour une discussion sur l'application Gestion de l'amélioration continue. Discussion sur CIM, les défis liés à la gestion de l'amélioration continue, la détection des opportunités et les différences entre CIM et Gestion des changements et d'autres applications.

Démarrer une amélioration

Pour une amélioration continue de votre environnement, sélectionnez une activité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'amélioration



1. Demande d'initiative d'amélioration
2. Implémentation d'une initiative d'amélioration
3. Console d'Amélioration continue

Comprendre les concepts Gestion de l'amélioration continue

- Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue
- Demande d'améliorations
- Gestion des améliorations
- Séparation de domaine et Gestion de l'amélioration continue

Obtenir de l'aide depuis les ressources ServiceNow

- Poser des questions ou y répondre dans le forum Gestion de l'amélioration continue
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Demander le Gestion de l'amélioration continue

Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà. L'application Gestion de l'amélioration continue est disponible uniquement avec l'abonnement ITSM Professional et CSM Professional. Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Avant de commencer
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

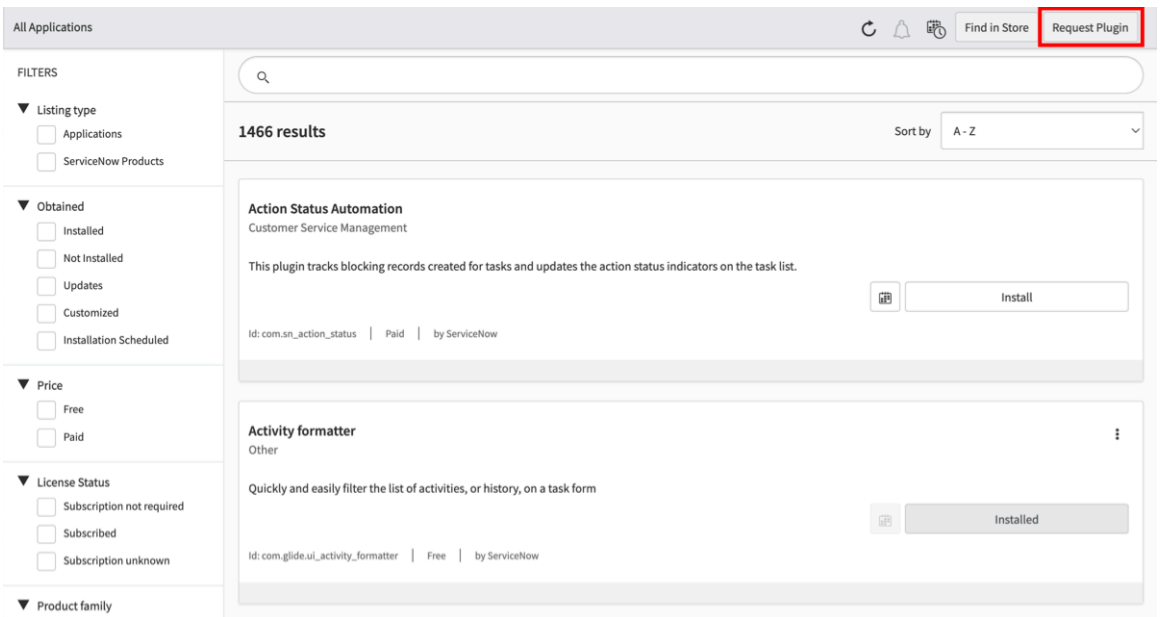
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

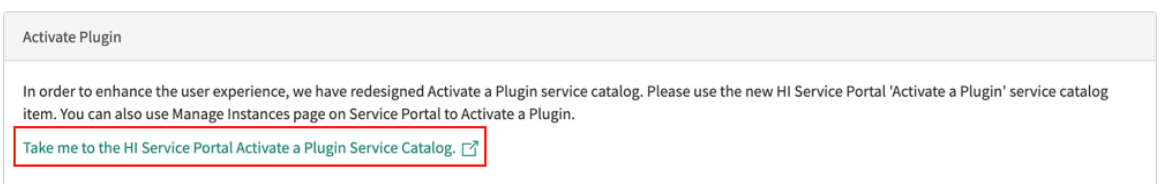
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

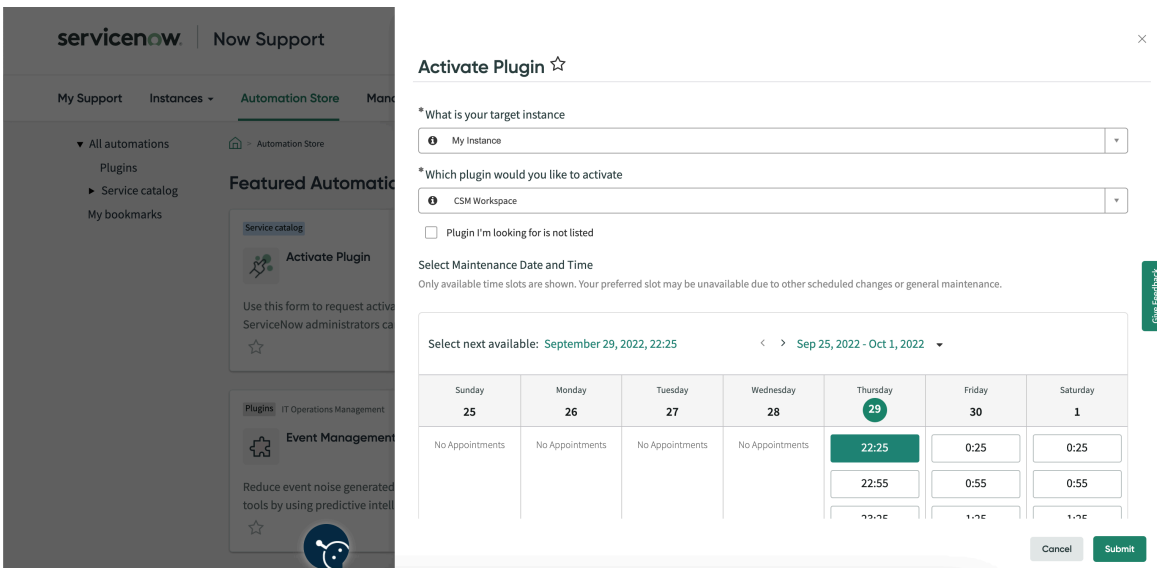
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

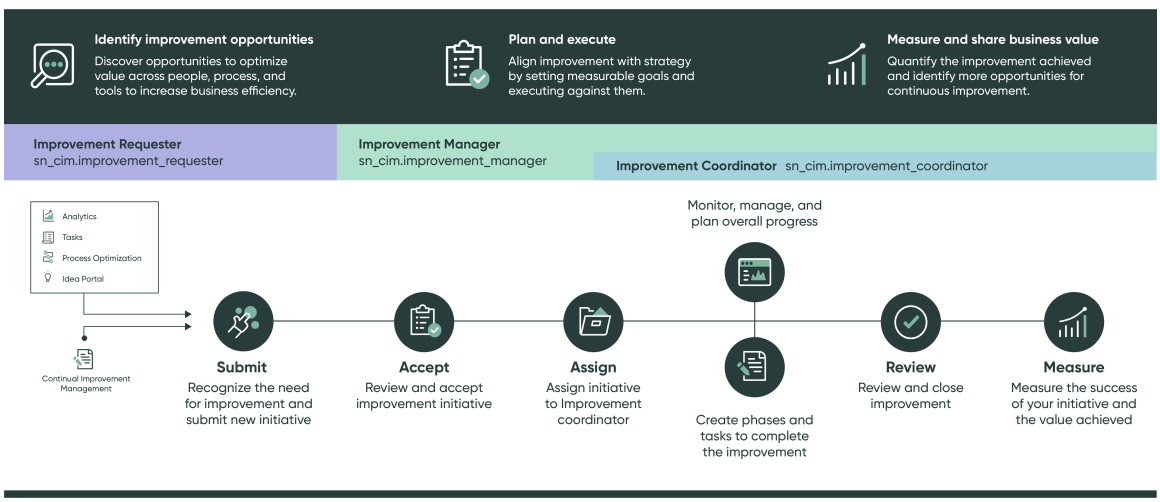
Liste des modules d'extension (Yokohama)

Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue

Activez Gestion de l'amélioration continue (CIM), puis configurez les rôles, les groupes et les propriétés d'intégration pour améliorer les processus et les fonctions de votre organisation. Vous pouvez utiliser la console et le tableau de bord CIM pour surveiller, planifier et mesurer vos améliorations.

La vidéo ci-dessous fournit une vue d'ensemble sur l'application Gestion de l'amélioration continue. Vue d'ensemble de Gestion de l'amélioration continue

Gestion de l'amélioration continue permet d'implémenter des améliorations de services, de processus et de fonctions. Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration.



Utilisez la console d'amélioration continue pour planifier et gérer les améliorations. Les vues de tuiles et de listes sont proposées.

Le tableau de bord de Continual Improvement affiche les progrès et les résultats sous la forme de statistiques et de graphiques à l'aide de Analyse des performances.

Pour utiliser Configuration guidée et configurer et définir l'application Gestion de l'amélioration continue, accédez à **Continual Improvement** > **Administration** > **Configuration guidée**, puis cliquez sur **Configurer** dans la section CIM de la demande.

Intégration avec d'autres applications

Dans le cadre de Gestion de l'amélioration continue l'intégration avec d'autres applications, une initiative d'amélioration peut être créée à partir d'autres applications et, inversement, les enregistrements d'autres applications peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration (ou d'une tâche CIM).

Une initiative d'amélioration peut être créée à partir de ces applications.

- Benchmarks
- Coaching
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Gestion de la demande

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gouvernance, risque et conformité (GRC)
- Portail d'idées
- Incident Management
- Problem Management
- Explorer Optimisation de processusExploration de processus
- Survey Management
- Espace de travail de gestion des fournisseurs

Dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM, ces enregistrements peuvent être créés.

- Enregistrement d'un changement (Gestion des changements)
- Opportunité de coaching (Coaching)
- Enregistrement de demande (Gestion de la demande)
- Article de la base de connaissances (Créer un article de la base de connaissances)
- Projet (Gestion des projets)
- Enregistrement de story (Agile Development)

Configuration initiale de CIM

Une fois Gestion de l'amélioration continue activé, configurez l'application en attribuant des rôles et des groupes d'utilisateurs et en configurant les propriétés d'intégration.

- Attribuez des rôles et des groupes d'utilisateurs.
  - Rôle de gestionnaire d'amélioration
  - Rôle de coordonnateur d'amélioration
  - Appartenance au groupe d'approbateurs (Approbateurs CIM, vide par défaut)
- Configurez les propriétés pour l'intégration de Gestion de l'amélioration continue avec d'autres applications.
  - Liste des applications à partir desquelles une initiative d'amélioration peut être créée
  - Liste des enregistrements de tâches d'application qui peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow des rôles Gestion de l'amélioration continue

Rôles dans Gestion de l'amélioration continue



Les demandes d'amélioration sont envoyées lorsqu'un **demandeur d'amélioration** (par exemple un gestionnaire de support technique, un titulaire de processus ou un utilisateur d'ITL) reconnaît une nécessité d'amélioration quelque part au sein de l'entreprise.

Une fois qu'une demande d'amélioration est présentée, le **gestionnaire d'amélioration** révise toutes les améliorations, l'accepte et l'affecte à un coordonnateur d'amélioration pour son implémentation. Le gestionnaire d'amélioration tient également des réunions de priorisation avec les coordonnateurs d'amélioration et utilise la console pour surveiller, gérer et planifier les progrès globaux.

Une fois la demande d'amélioration affectée, le **coordonnateur des améliorations**, ainsi que le gestionnaire d'amélioration, créent des phases et des tâches pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration rencontre également les titulaires de tâches pour s'assurer qu'ils sont dans les temps et peuvent respecter les délais.

Lorsque tous les travaux sont terminés, le **gestionnaire d'amélioration** examine l'amélioration en vue de sa fermeture, puis utilise les rapports de tableau de bord pour en mesurer l'état et le succès.

Notification par e-mail

Les notifications par e-mail sont envoyées lorsque l'état de la demande d'amélioration change ou lorsque la date cible n'est pas respectée.

Liste des notifications par e-mail

Action d'amélioration	Gestionnaire d'amélioration	Coordonnateur d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Liste de surveillance	Délégataire de la tâche
Annulé	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Approuvé	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Fermé	Oui	Oui	Oui	Oui	Non

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des notifications par e-mail (suite)

Action d'amélioration	Gestionnaire d'amélioration	Coordonnateur d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Liste de surveillance	Délégataire de la tâche
La date d'examen prévue est dépassée	Oui	Oui	Non	Oui	Non
Tâche CIM affectée	Non	Non	Non	Non	Oui
Tâche CIM fermée	Non	Oui	Non	Non	Oui

Séparation de domaine

La fonctionnalité de Séparation de domaine est intégrée à Gestion de l'amélioration continue sans configuration préalable nécessaire.

Vous pouvez créer des améliorations séparément dans un domaine spécifique ou dans le domaine global.

Séparation de domaine et Gestion de l'amélioration continue

Séparation de domaine dans Gestion de l'amélioration continue est configurée pour s'appliquer à toutes les fonctions de l'application. La séparation des données est configurée ainsi que la séparation de la logique et du processus. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de la séparation en domaines et de Gestion de l'amélioration continue

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'une opportunité d'amélioration est découverte au sein de votre organisation, vous pouvez l'implémenter de manière structurée en utilisant Gestion de l'amélioration continue avec Séparation de domaine.

Une fois qu'une initiative d'amélioration est créée, le gestionnaire d'amélioration utilise le registre des améliorations pour examiner et prioriser l'amélioration, et attribue des tâches d'amélioration. Les titulaires de tâches CIM sont responsables de l'accomplissement de leurs tâches pour atteindre le résultat souhaité pour cette amélioration. Les tables Registre des améliorations et Tâches CIM prennent toutes deux en charge Séparation de domaine, de manière à ce que le demandeur d'amélioration, les titulaires de tâches, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration ne puissent voir que les initiatives d'amélioration et les tâches connexes du domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de l'amélioration continue

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion de l'amélioration continue sans configuration CIM préalable. Des améliorations peuvent être créées dans des domaines distincts, y compris le domaine global.

Gestion de l'amélioration continue étend la table de la plateforme de tâches [tâche].

Lorsque Séparation de domaine est implémentée, les utilisateurs de CIM ne peuvent afficher et demander des initiatives d'amélioration que dans le domaine attribué. Les colonnes **Domaine** et **Chemin de domaine** sont disponibles pour deux principales tables CIM (Registre des améliorations et Tâches CIM) fournies avec le système de base. La colonne **Domaine** contient le nom du domaine auquel l'événement ou l'alerte appartient, et la colonne **Chemin de domaine** contient l'identificateur unique du domaine.

Table	Contenu
[sn_cim_register]	Initiatives d'amélioration
[sn_cim_task]	Tâches CIM

Remarque : si la colonne Domaine est inconnue, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne requise. Vous pouvez aussi ajouter la colonne Chemin de domaine, si vous le souhaitez.

Cas d'utilisation :

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME crée une initiative d'amélioration et veut la consulter.

  Un utilisateur doit appartenir au domaine ACME, à son domaine parent ou au domaine global pour voir l'initiative d'amélioration.

- Un gestionnaire d'amélioration qui appartient à un domaine parent essaie de voir une initiative d'amélioration dans un domaine enfant.

  Un utilisateur d'un domaine parent peut voir les initiatives d'amélioration du parent ainsi que de tous les domaines enfants de ce parent.

- Un demandeur d'amélioration qui appartient au domaine ACME veut créer une initiative d'amélioration au nom d'un autre utilisateur dans le domaine ACME.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur doit appartenir au même domaine que l'utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration est créée.

- Un demandeur d'amélioration souhaite associer un enregistrement pour une application intégrée dans le domaine ACME.

  L'utilisateur doit appartenir au domaine de l'application intégrée à partir de laquelle un enregistrement est associé.

- Un gestionnaire d'amélioration a accès à plusieurs domaines, mais souhaite mettre à jour le contenu d'un enregistrement dans un domaine spécifique.

  Le domaine spécifié pour l'enregistrement actuel conditionne la fonctionnalité de cet enregistrement et de ses champs de référence.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Rôles de Gestion de l'amélioration continue

Utilisez les rôles Gestion de l'amélioration continue pour spécifier ce que les différents utilisateurs et groupes d'utilisateurs peuvent voir et faire.

Rôle	Description	Rôles hérités
sn_cim.improvement_requester [Demandeur d'amélioration]	Capable d'exécuter ces fonctions d'application : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher **Mes demandes CIM** • Afficher les **Demandes CIM surveillées** • Afficher **Toutes** les demandes CIM	Aucune
sn_cim.improvement_coordinator [Coordonnateur d'amélioration]	Capable d'exécuter toutes les fonctions pour les améliorations auxquelles il est affecté en tant que	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder • dependency_views

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
	coordonnateur, sauf : • Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration Un coordonnateur d'amélioration peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration, mais uniquement pour les améliorations auxquelles il est assigné comme coordonnateur par le gestionnaire d'amélioration. Sa responsabilité première est de coordonner les améliorations dans son domaine d'expertise (au niveau du processus ou du service). Capable d'accéder à la fois à la console et au tableau de bord d'amélioration continue.	• itil Des enregistrements de problèmes/changements/incidents peuvent être ajoutés. • connaissances • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Les indicateurs existants de Analyse des performances peuvent être consultés et de nouveaux indicateurs peuvent être créés. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer Les données et recommandations de Benchmarks peuvent être consultées et une initiative d'amélioration peut être créée à partir des recommandations de Benchmarks. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
sn_cim.improvement_manager [Gestionnaire d'amélioration]	Capable d'exécuter toutes les fonctions de l'application. Le gestionnaire d'amélioration est le	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Rôles hérités
	responsable principal de toutes les améliorations, y compris l'acceptation initiale des nouvelles demandes, l'assignation et la fermeture. Le gestionnaire d'amélioration surveille également les progrès globaux de toutes les améliorations.	

Affectation automatique du rôle sn_cim.improvement_requester

Le rôle sn_cim.improvement_requester est automatiquement attribué à ces rôles lors de l'activation de Gestion de l'amélioration continue afin que ces utilisateurs puissent créer une demande d'amélioration.

Application	Rôle
Gestion stratégique des portefeuilles (uniquement si les modules d'extension SPM sont actifs)	
Agile Development	scrum_master
Gestion de la demande	it_demand_manager
Gestion des portefeuilles	it_portfolio manager
Gestion de programme	it_program_manager
Gestion des projets	it_project_manager
Gestion des tests	tm_test_manager
ITSM	
Benchmarks	• sn_bm_client.benchmark_admin • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer
Gestion des changements	change_manager
Coaching	sn_coaching.admin
Gestion des incidents	incident_manager
ITSM	itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Rôle
Gestion des enquêtes Évaluations	• survey_admin • survey_reader
Analyse des performances et reporting	
Analyse des performances	• pa_admin • pa_power_user • pa_viewer

Surveiller et planifier les améliorations

Utilisez la console d'amélioration continue pour surveiller et planifier les améliorations en une vue unique. La console affiche les améliorations en cours dans des vues de tuiles et de listes, ainsi que les listings à l'étude et dans le backlog pour vous aider à planifier votre sprint.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La console est une vue graphique flexible que vous pouvez adapter à vos besoins. Elle est notamment utile au gestionnaire d'amélioration pour conduire les réunions de planification ou pour proposer des rapports de situation rapides aux autres personnes concernées.

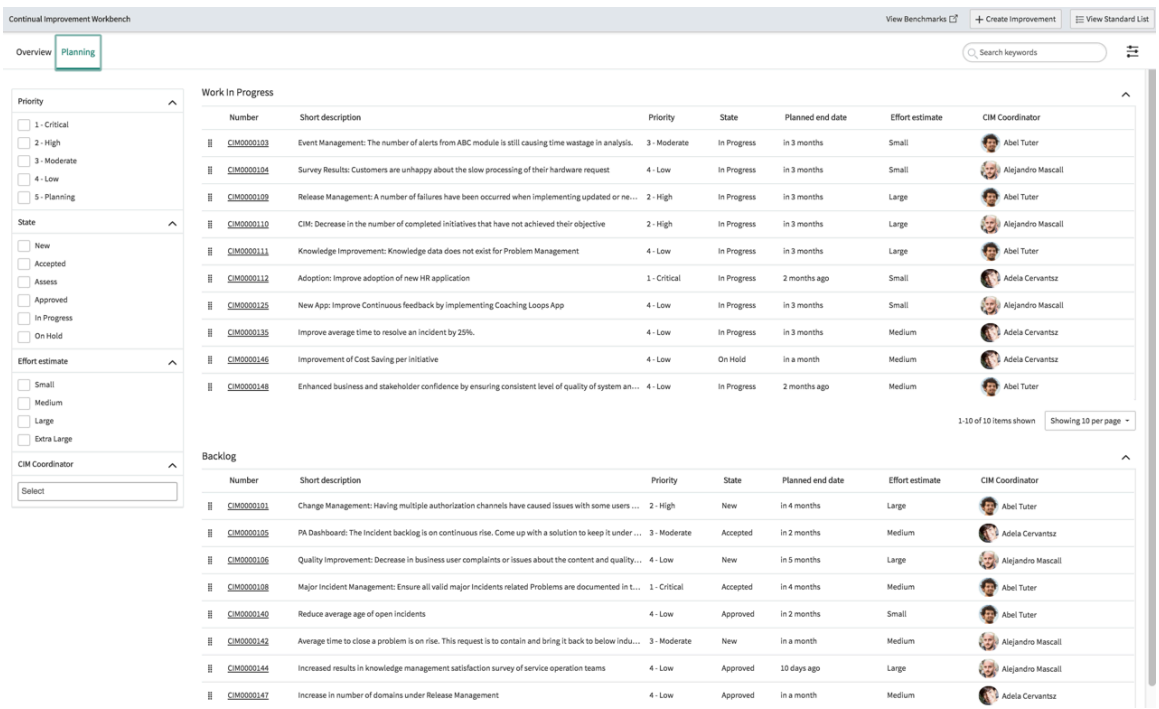
L'interface utilisateur à base de tuiles fonctionne en glisser-déposer et facilite la surveillance, la planification et l'approbation des améliorations.

Section	Description
Onglet Vue d'ensemble	Montre deux groupes d'améliorations. • Tuiles dans les états Implémentation et En suspens. • Listings dans l'état Examen. Cette liste peut être personnalisée en configurant la disposition de la liste Examen de la console. Utilisez cette section pour la surveillance et l'évaluation quotidiennes des améliorations en cours d'implémentation, ainsi que de celles récemment implémentées qui sont en examen.
Onglet Planification	Liste deux groupes d'améliorations. • Listings dans les états Implémentation et En suspens. • Listing des backlogs (états Nouveau, Accepté, Évalué et Approuvé).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Utilisez cette section pour le classement et la priorisation des améliorations en état Implémentation, ou dans le backlog (initiatives d'amélioration dans les états Approuvé, Évalué, Accepté et Nouveau, énumérés dans cet ordre). **Remarque :** les modifications de configuration apportées à la console de planification sont réinitialisées lorsque celle-ci est rechargée.

Console d'amélioration Gestion de l'amélioration continue



Fonctionnalités :

- Disposition en tuiles (12 tuiles d'améliorations affichées par défaut).
- Recherche par mot clé.
- Tri par rang, priorité, date d'échéance ou estimation de l'effort.
- État sur la tuile (pourcentage d'achèvement, assignation, priorité et temps restant).

  Le pourcentage d'achèvement est basé sur la durée totale prévue de toutes les tâches CIM accomplies à chaque phase de l'amélioration. Par exemple, si une tâche d'une phase dont la durée prévue de 10 jours est terminée à 100 % en 10 jours, et si une autre tâche de la même phase dont la durée prévue de 5 jours est terminée à 0 % en 10 jours, la phase à laquelle ces tâches appartiennent indique un achèvement à 50 %.

  Remarque : Les valeurs du pourcentage d'achèvement sont indiquées par phase et par amélioration.

- Badge d'état à code couleur sur la tuile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Badge d'état	Description
Complete	Toutes les tâches ont été accomplies (le pourcentage d'achèvement est de 100 %).
Overdue	La date d'échéance est dépassée.
Due soon	Il reste moins de 15 % de la durée jusqu'à la date d'échéance.
On Hold	L'amélioration a été mise en suspens.

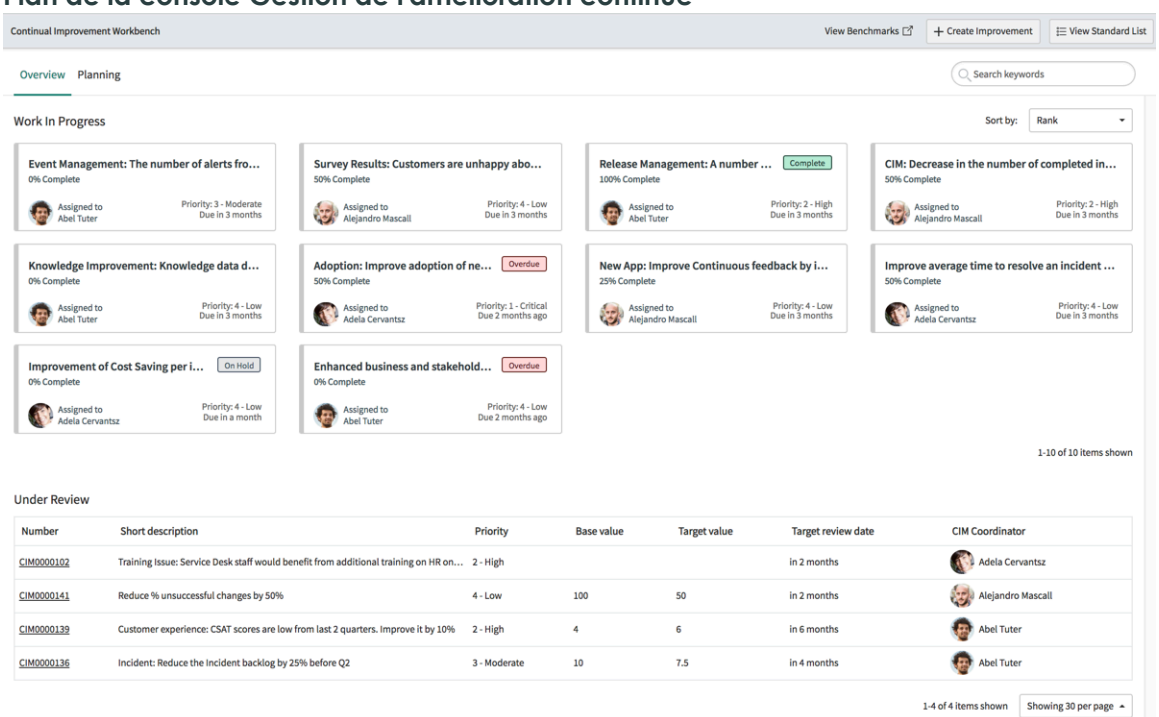
- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Examen de la console.

  Accédez à la vue Examen de la console à partir du menu Contrôles de liste ( ) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Afficher** > **Examen de la console**).

  Remarque : seuls les champs visibles dans la vue du registre d'amélioration [Examen de la console] sont affichés dans la section de vue d'ensemble de la console.

Sur la page de planification, vous pouvez prioriser votre backlog à l'aide d'une interface par glisser-déposer simple d'utilisation, similaire à la planification du sprint, dans laquelle vous avez un sprint actif et une liste d'éléments en backlog. Déplacez les éléments en backlog vers la liste Travaux en cours, qui est votre sprint actif.

Plan de la console Gestion de l'amélioration continue



Fonctionnalités :

- Codage couleur sur le champ de **date de fin planifiée** (rouge, vert).
- Recherche par mot clé.
- Déplacement des éléments vers le haut ou vers le bas dans une liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Regroupement de plusieurs éléments.
- Glisser-déposer dans et entre les listes.

  Remarque : le déplacement d'un élément ou d'un groupe d'éléments d'une liste à l'autre modifie l'état de l'amélioration.

  Par exemple, le déplacement d'un élément de le backlog vers les travaux en cours modifie son état de **Approuvé** à **Implémentation**. Inversement, le déplacement d'un élément des travaux en cours vers le backlog change son état à **Approuvé**.

  Seuls les éléments approuvés peuvent être transférés de la liste Backlog à la liste Implémentation.

- Personnalisez les champs affichés dans les listes de la console à l'aide de la vue Planification de la console.

  Accédez à la vue Planification de la console à partir du menu Contrôles de liste ( ) du registre d'amélioration (**Contrôles de liste** > **Afficher** > **Planification de la console**).

- Filtrage par priorité, avantages, estimation de l'effort et coordonnateur CIM.

  Remarque : les filtres sont dynamiques et ne montrent que les champs visibles dans la vue Planification de la console.

- Le menu Filtre et les champs affichés peuvent être activés ou désactivés dans le menu Configuration ( ).

  Remarque : seuls les champs visibles dans le registre d'amélioration [Planification de la console] sont affichés dans la section planification de la console.

Procédure

1. Accédez à la **console d'amélioration continue.** >
2. Sous l'onglet Vue d'ensemble, analysez les tuiles des travaux en cours pour obtenir une vue d'ensemble des améliorations en cours.
   Les bannières d'alerte à code couleur signalent des améliorations qui nécessitent une attention particulière. Vous pouvez cliquer sur une tuile pour voir l'amélioration.
3. Utilisez l'onglet Planification pour construire le contenu de votre sprint actuel, en fonction de votre capacité.
   a. Glissez et déposez les éléments de la liste des backlogs vers la liste des travaux en cours.
   b. Utilisez les filtres (Priorité, Avantages, Estimation de l'effort et Coordonnateur CIM) pour restreindre les données contenues dans les listes afin de vous concentrer sur certains groupes d'améliorations.
4. Utilisez le menu Configuration pour personnaliser les colonnes affichées dans les listes de l'onglet Planification selon vos besoins.

Afficher les rapports d'amélioration

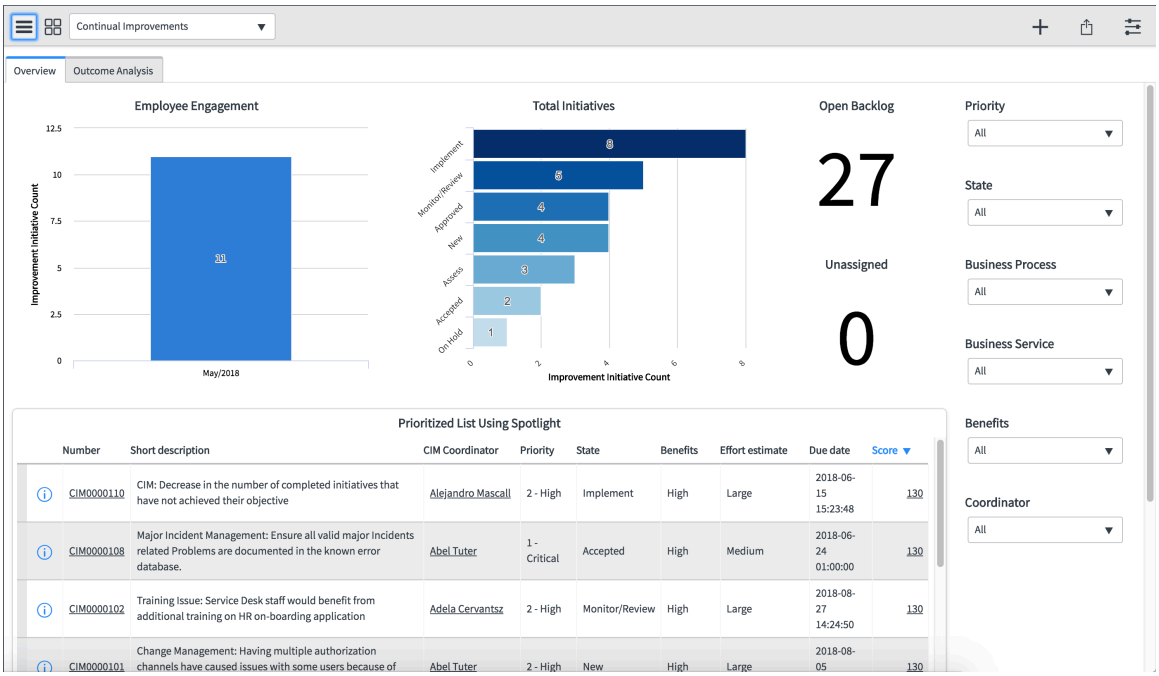
Évaluez les résultats des améliorations à l'aide de la vue d'ensemble du tableau de bord de Continual Improvement et des rapports d'analyse de résultats, afin de déterminer dans quelle mesure les améliorations aident votre entreprise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rapports et la liste Spotlight peuvent être filtrés par priorité, état, processus business, service d'entreprise, avantages et coordonnateur CIM des améliorations.

Tableau de bord de Gestion de l'amélioration continue



Vue d'ensemble :

-

Rapport	Description
Implication des employés	Nombre d'améliorations ouvertes au cours six derniers mois.
Nombre total d'initiatives	Nombre d'améliorations par état.
Backlog ouvert	Nombre d'améliorations ouvertes.
Non attribué	Nombre d'améliorations sans coordonnateur CIM attribué.

- Liste priorisée à l'aide de Spotlight.

  Pour utiliser Spotlight pour vous aider à prioriser le backlog d'amélioration, naviguez vers **Amélioration continue** > **Administration** > **Configuration Spotlight**.

  Les améliorations peuvent être priorisées en fonction de plusieurs critères pondérés afin que vous puissiez identifier rapidement les tâches les plus importantes. La liste du registre d'amélioration indique le classement des améliorations en fonction de critères spécifiques (priorité, avantages et estimation de l'effort).

Analyse des résultats :

- Résultats obtenus - 6 derniers mois

  Rapport sur le nombre d'amélioration fermées au cours des six derniers mois, groupées par :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Catégorie
- Stratégie
- Code de fermeture
- Type

- KPI terminés au cours des 6 derniers mois

  Liste des améliorations fermées au cours des six derniers mois.

Procédure

1. Naviguez vers le **tableau de bord** > **d'amélioration continue**.
2. Dans l'onglet Vue d'ensemble, utilisez les filtres (Priorité, État, Processus de gestion, Service d'entreprise, Avantages et Coordonnateur) pour réduire les données contenues dans les rapports.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
3. Dans l'onglet Analyse des résultats, sélectionnez un rapport de la liste **Groupé par** pour afficher les résultats d'amélioration par différents attributs.
   Vous pouvez cliquer sur un rapport pour afficher une liste des améliorations qui le composent.
4. Comparez les rapports mensuels pour évaluer l'impact des améliorations sur votre entreprise.

Demande d'améliorations

Identifiez les opportunités d'amélioration au sein de votre environnement et créez une demande d'amélioration pour commencer l'implémentation.

Vous pouvez demander des améliorations manuellement depuis Gestion de l'amélioration continue, ou depuis une application intégrée avec Gestion de l'amélioration continue.

Gestion de l'amélioration continue L'intégration avec d'autres applications vous permet de :

- Créer une initiative d'amélioration à partir d'autres applications
- Créer un enregistrement pour une autre application dans le cadre d'une initiative d'amélioration ou d'une tâche CIM

Identification des possibilités d'amélioration

Il existe de nombreuses façons d'identifier les améliorations au sein de votre organisation. Les opportunités d'amélioration ne sont pas nécessairement limitées aux applications que vous utilisez, à votre domaine d'expertise ou à votre groupe spécifique.

Vous pouvez identifier des possibilités d'amélioration en fonction des commentaires d'autres groupes.

Gestionnaire de processus ou titulaire de processus

Contactez le gestionnaire ou titulaire d'un processus qui ne fonctionne pas suffisamment bien pour identifier des suggestions d'amélioration.

Groupes IT, de développement et de gestion de projet

Contactez l'équipe IT, l'équipe de développement et le personnel de gestion de projet pour obtenir des suggestions d'amélioration et donnez-leur le rôle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de demandeur d'amélioration afin qu'ils puissent envoyer une demande d'amélioration en un seul clic à partir d'une application intégrée.

Vous pouvez également identifier des opportunités d'amélioration depuis de nombreuses applications différentes.

Application	Description
Enquêtes	Examinez les commentaires et les plaintes des clients et envoyez des évaluations supplémentaires sollicitant les clients pour obtenir des suggestions d'opportunités d'amélioration.
Analyse des performances	Surveillez les KPI et évaluations internes des processus dans les rapports de Analyse des performances afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Benchmarks	Comparez les performances KPI avec les rapports de référence de Benchmarks et identifiez les possibilités d'amélioration dans les recommandations de Benchmarks.
Service	Examinez les tendances indésirables dans les rapports afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Gestion des problèmes et Gestion des changements	Examinez les rapports sur les tendances de Gestion des problèmes et Gestion des changements afin d'identifier des possibilités d'amélioration.
Risques et Audits GRC	Examinez les registres des risques et les échecs des tests d'audit GRC pour découvrir des possibilités d'amélioration.
Gestion des services IT	Consultez ITSM régulièrement afin d'identifier les possibilités d'amélioration de ce qui ne fonctionne pas bien.

Créer une demande d'amélioration

Créez une demande d'amélioration pour les opportunités d'amélioration que vous identifiez dans votre environnement. Une fois envoyée, la demande d'amélioration est analysée et implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_requester

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Flux de processus de Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Implémenter une initiative CIM
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Identifiez une opportunité d'amélioration.
   Tout type d'amélioration identifié dans votre entreprise peut servir de base à une demande d'amélioration. Par exemple, les performances KPI, la satisfaction des clients, les ressources, les processus, la formation, pour n'en nommer que quelques-uns.
2. Déterminez votre objectif d'amélioration.
   L'objectif d'amélioration est le résultat attendu à atteindre grâce à l'amélioration.
3. Soumettez une demande d'amélioration.

   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **Créer nouveau**.
   Une phase CIM est automatiquement créée lorsque vous créez l'initiative, si la propriété système *sn_cim.create_default_phase* est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue.

   b. Remplissez la description courte et la justification commerciale, et cliquez sur **Envoyer**.
   La demande d'amélioration est créée et passée en **Nouveau** pour que le gestionnaire d'amélioration l'accepte ou la rejette en fonction de son alignement avec les objectifs stratégiques.

4. Pour suivre l'état de votre demande d'amélioration, naviguez vers **Amélioration continue** > **Mes demandes CIM**.

Example: Créer une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'identification des améliorations, le gestionnaire d'incidents a analysé les performances KPI en les comparant aux valeurs d'autres entreprises dans l'application Benchmarks, a déterminé qu'une amélioration était nécessaire et a fixé un objectif.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service d'entreprise	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Description courte	(Requis) Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible (par défaut)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Gestion des améliorations

Une fois qu'une amélioration est demandée, le gestionnaire d'amélioration l'examine et lui assigne un coordonnateur. Il surveille les progrès de toutes les améliorations afin d'assurer leur qualité et leur succès. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour l'implémenter.

Le gestionnaire d'amélioration supervise, identifie, conduit et surveille les progrès de toutes les améliorations.

Le coordonnateur d'amélioration gère les améliorations auxquelles il a été affecté par le gestionnaire d'amélioration et travaille avec les titulaires de tâches CIM pour suivre leur achèvement.

Remarque : bien que les deux rôles puissent annuler une amélioration, seul le gestionnaire d'amélioration peut la supprimer, ce qui la retire de la liste du registre d'amélioration.

Flux de processus

Flux de processus de Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative d'amélioration
2. Accepter une initiative d'amélioration
3. Évaluer une initiative d'amélioration
4. Approuver une initiative d'amélioration
5. Réviser une initiative d'amélioration
6. Fermer une initiative d'amélioration
7. Implémenter une initiative d'amélioration

1. Le flux de processus commence par une **nouvelle** demande d'amélioration. Un besoin d'amélioration est identifié dans l'environnement et une nouvelle demande d'amélioration est envoyée par un utilisateur ayant le rôle de demandeur d'amélioration.
2. Le gestionnaire d'amélioration vérifie ensuite que la nouvelle demande d'amélioration s'aligne sur au moins un objectif stratégique de l'entreprise et assigne un coordonnateur d'amélioration avant d'accepter l'amélioration comme valide. Le coordonnateur d'amélioration désigné est informé que la demande d'amélioration a été **acceptée**.

   Il y a généralement plus d'un coordonnateur d'amélioration dans une entreprise puisque ce rôle est responsable de l'implémentation des initiatives d'amélioration attribuées et du suivi de leurs progrès au niveau des tâches, et il peut y avoir plusieurs tâches par amélioration.
3. Une fois l'amélioration acceptée, le gestionnaire fixe les attributs restants sur le formulaire d'initiative d'amélioration et le fait progresser pour être **évalué** pour approbation (par les membres du groupe d'approbateurs).
4. Au cours de l'évaluation, les utilisateurs du groupe d'approbateurs (indiqués dans la liste connexe des approbateurs) sont notifiés de la demande d'approbation. Un ou la totalité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des membres du groupe d'approbateurs évalue les attributs de l'amélioration et l'**approuve** ou la rejette.

5. Une fois approuvée, le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble (par exemple dans des réunions régulières d'implémentation) pour déterminer le travail nécessaire pour préparer l'amélioration à son **implémentation**.

   Pendant l'implémentation, le coordonnateur d'amélioration crée et assigne des phases et peut directement créer des tâches à partir d'une initiative ou d'une phase pour terminer l'amélioration. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec les titulaires de tâches (par exemple dans des réunions régulières sur l'état des tâches) pour suivre les progrès de l'achèvement des tâches. Des enregistrements pour d'autres applications prises en charge peuvent également être créés à partir de l'initiative d'amélioration ou de la tâche CIM, si nécessaire, et sont généralement affichés dans une liste connexe dans l'initiative d'amélioration ou la tâche CIM.

   Si, pour une raison quelconque, l'implémentation de l'amélioration a été interrompue, le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration peut mettre l'amélioration **en suspens**. Toutes les tâches CIM qui ne sont pas fermées ou annulées sont également mises en suspens. Vous pouvez annuler une initiative CIM à n'importe quelle étape de l'initiative en cours. Lorsque vous annulez une initiative, l'initiative et ses tâches associées passeront à l'état **Fermé incomplet**.

6. Le coordonnateur d'amélioration place l'amélioration en **examen** lorsque toutes les tâches CIM dans toutes les phases CIM sont vérifiées à 100 % d'achèvement. Le gestionnaire d'amélioration examine l'achèvement de l'amélioration et la passe en **fermée**.

Calculer la progression du déploiement de la tâche CIM

Vous pouvez créer une tâche directement à partir d'une initiative ou d'une phase. Lorsqu'une tâche passe à l'état Fermé terminé, la progression de l'initiative CIM est calculée en fonction du pourcentage de toutes ses tâches associées qui ont l'état Fermé terminé. La durée de la tâche, qui est basée sur la date de fin planifiée, est également prise en compte pour le calcul de la progression de l'initiative CIM. Plus la durée est longue, plus la progression est lente. Lorsque vous ajoutez de nouvelles tâches à une phase ou que vous l'associez directement à l'initiative CIM, le pourcentage de progression de l'initiative CIM est mis à jour en conséquence.

La table ci-dessous illustre comment le déploiement de progression de la tâche CIM est calculé avec un exemple.

Exemple de calcul de progression du déploiement de la tâche CIM

Enregistrement parent	Tâche	Durée de la tâche	État	Contribution à la progression de l'initiative (%)
Phase CIM 1	Tâche 1	2 jours	Fermé terminé	20 %
Phase CIM 1	Tâche 2	3 jours	Fermé terminé	30 %
Initiative CIM	Tâche 3	2 jours	Tout état autre que Fermé terminé	50 % **Remarque :** Cette tâche est directement associée à l'initiative CIM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise

Vous pouvez assurer l'alignement avec les objectifs de l'entreprise en liant le champ **Stratégies** du formulaire Initiative d'amélioration à une ou plusieurs stratégies d'entreprise de la liste de recherche Objectifs stratégiques.

Remarque : seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

La coordination des améliorations avec les stratégies d'entreprise de l'organisation garantit que l'amélioration contribue aux objectifs globaux de l'entreprise.

Accédez aux stratégies d'entreprise en naviguant vers **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise** (ou **Organisation** > **Stratégie d'entreprise**).

Liste du registre d'amélioration

Affichez, priorisez et suivez les améliorations, les tâches connexes et les phases depuis une liste du registre d'amélioration, qui inclut toutes les améliorations ouvertes et fermées en une liste.

Registre d'amélioration

Improvement Register | New | Search | for text | Search | 1 to 20 of 30

All

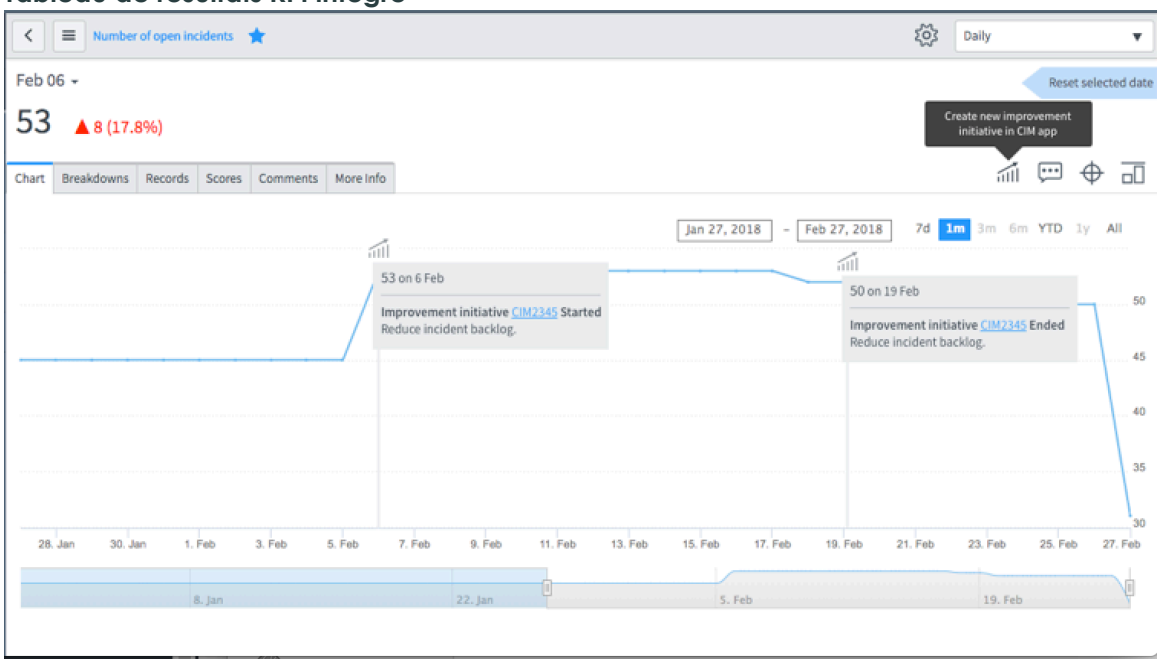
Number	Short description	Priority	CIM Coordinator	Effort estimate	Benefits	State
CIM0000152	Increase requester to fulfiller ratio to 300/1	4 - Low	Adela Cervantsz	Small	Medium	Closed
CIM0000143	% of new critical problems charts indicate multiple issues with product quality	4 - Low	Angelo Ferentz	Extra Large	High	Closed
CIM0000154	Improve Performance (Front end and backend)	4 - Low	Alejandro Mascall	Medium	Medium	Closed
CIM0000153	Improve consumption of key services (Faster Time to Value)	4 - Low	Abel Tuter	Medium	Medium	Closed
CIM0000145	Increase in the number of recommendations for improvement received from process owners	4 - Low	Adela Cervantsz	Medium	Medium	Closed
CIM0000150	CMDB: Manage and protect the integrity of CIs through out the service lifecycle	4 - Low	Alejandro Mascall	Large	High	Closed
CIM0000151	Global alignment of process deployment within and across banners and accounts	4 - Low	Abel Tuter	Large	Medium	Canceled
CIM0000149	CSF Reduced time and effort required to support and maintain knowledge management	4 - Low	Adela Cervantsz	Large	Medium	Assess

Intégration du tableau de résultats de Analyse des performances

Utilisez le Centre d'analyse intégré au formulaire d'initiative d'amélioration pour surveiller les KPI et suivre l'amélioration des KPI pendant le cycle de vie de l'amélioration. Le tableau des résultats KPI est utile pour surveiller les progrès incrémentiels des KPI, ou ajuster les tâches et les affectations CIM pour atteindre votre objectif d'amélioration, si nécessaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de résultats KPI intégré



L'icône d'amélioration ( ) indique les dates de début et de fin qui sont suivies sur le tableau de résultats KPI.

Les tableaux de résultats sont également affichés pour tous les KPI figurant sur la liste connexe des KPI impactés du formulaire d'initiative d'amélioration.

Information associée

- Référence Gestion de l'amélioration continue
- Descriptions des champs des améliorations

Accepter une amélioration

Acceptez et attribuez une nouvelle demande d'amélioration afin qu'elle puisse être évaluée pour approbation. Vous pouvez rejeter la demande d'amélioration si elle ne correspond pas aux objectifs stratégiques de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une demande CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative
5. Initiative CIM en cours
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition préalable : le demandeur d'amélioration a créé une demande d'amélioration.

Procédure

1. Identifiez la nouvelle demande d'amélioration.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **Ouvrir**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez une amélioration dans l'état **Nouveau**.
2. Alignez la demande d'amélioration avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et assignez un coordonnateur à l'amélioration.
   a. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, déverrouillez le champ **Stratégies** pour accéder aux objectifs stratégiques de votre entreprise, puis cliquez sur la liste de recherche.
   b. Sélectionnez la stratégie d'entreprise alignée avec la demande d'amélioration.

      Remarque : seul le gestionnaire d'amélioration peut créer une stratégie.

   c. Cliquez sur la liste de recherche **Coordonnateur CIM** et sélectionnez un coordonnateur pour gérer l'amélioration.
3. Complétez les champs de service d'entreprise, processus de gestion, priorité, estimation de l'effort, avantages, et raisons pour lesquelles cette amélioration est importante.
4. Dans la barre d'en-tête, cliquez sur **Accepter** pour faire progresser la demande d'amélioration à l'état **Évaluation**.
   Le coordonnateur de l'amélioration est informé de son affectation.
5. Remplissez le contenu des onglets Objectifs, Détails et Calendrier du formulaire Initiative d'amélioration.

Example: Accepter une demande d'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'acceptation, le gestionnaire d'amélioration a déterminé que l'amélioration des performances KPI s'alignait sur l'objectif stratégique d'automatisation et réduction de l'effort, a affecté le coordonnateur d'amélioration qui dirige les améliorations KPI et a accepté la demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
Numéro	CIM0000135 (défini en interne)
Service d'entreprise	Services informatiques
Processus de gestion	Gestion des incidents
Coordonnateur CIM	Adela Cervantsz
Groupe d'approbateurs	Approbateurs CIM
Stratégies	Automatisation/Réduction de l'effort

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration (suite)

Champ	Valeur
État	Accepté
Priorité	4 - Faible
Estimation de l'effort	Moyen
Avantages	Élevé
Pourcentage d'achèvement	0
Description courte	Améliorer de 25 % le temps moyen de résolution d'un incident
Justification commerciale	Le temps moyen pour résoudre un temps d'incident est mauvais par rapport à la moyenne du secteur. J'ai comparé notre valeur avec celles d'autres entreprises mondiales de notre secteur dans l'application Benchmarks.

Onglet Objectifs

Champ	Valeur
Méthode de mesure de la réussite	Automatisé : indicateur PA
KPI d'amélioration	Délai moyen de fermeture des incidents
Répartition	--
Agrégation	--
Valeur de base	100
Pourcentage d'amélioration	25
Valeur cible	75
Date d'examen prévue	30/06/2018
Résultats attendus	Amélioration du temps moyen de résolution d'un incident.

Onglet Détails

Champ	Valeur
Demandé pour	Mabel Weeden
Type	Processus
Liste de surveillance	--

Onglet Calendrier

Champ	Valeur
Date de début prévue	18/03/2018

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Calendrier (suite)

Champ	Valeur
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de début réelle	11/03/2018
Date de fin réelle	--

Onglet Notes

Champ	Valeur
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	--
Notes de travail	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Préparer une amélioration

Une fois l'amélioration approuvée, vous pouvez créer des tâches et des phases CIM et identifier les KPI impactés. Le coordonnateur d'amélioration travaille avec le gestionnaire d'amélioration pour planifier son implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Planifiez votre implémentation à l'aide de phases pour surveiller les jalons de votre projet. Ajoutez des tâches à la phase et suivez leur progression jusqu'aux jalons. Vous pouvez également suivre vos objectifs en créant des tâches directement à partir des initiatives.

Processus d'implémentation CIM Gestion de l'amélioration continue



1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Réviser une initiative CIM
6. Fermer une initiative CIM

Conditions préalables :

- Le demandeur d'amélioration a créé la demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a évalué et approuvé l'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Déterminez les phases et les tâches nécessaires à l'amélioration.
   Le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur se réunissent pour déterminer les tâches requises pour effectuer l'amélioration et déterminer si plusieurs phases sont nécessaires.
2. Configurez les phases CIM pour suivre les tâches CIM.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **Ouvrir** et ouvrez l'amélioration dans l'état **En cours**.
   b. Dans la liste connexe des phases CIM, cliquez sur **Nouveau** et renseignez la description et la date de fin planifiée.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   d. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM.
   e. Dans le champ **Parent**, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM.
   f. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.
   g. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Créez et affectez des tâches CIM pour une amélioration.
   a. Dans la liste connexe des tâches CIM, cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche CIM. Par défaut, la tâche CIM est liée à l'initiative CIM. Pour suivre la tâche d'une phase, sélectionnez une phase CIM enregistrée à laquelle associer la tâche CIM dans le champ **Parent**.
   b. Définissez les attributs de tâches CIM, notamment l'affectation, la priorité, l'état, la date de fin prévue et la description courte.

   Remarque :
   - Lorsque la date de fin planifiée d'une tâche CIM est mise à jour, celle de l'initiative CIM associée est également mise à jour. Lorsque l'état d'une tâche CIM passe à Travail en cours, le champ Date de début réelle est automatiquement mis à jour avec la date actuelle.
   - Lorsque la tâche est affectée, le délégataire de la tâche reçoit une notification par e-mail.
4. Pour créer une tâche d'application distincte pour une application intégrée, cliquez sur le lien connexe pour cette tâche d'application.
5. Pour surveiller un KPI avec l'amélioration, ajoutez un enregistrement à l'onglet KPI impactés.
6. Rencontrez les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état, surveiller les travaux terminés, ajouter ou mettre à jour les tâches et les phases, et suivre les progrès globaux de l'amélioration jusqu'à son achèvement.
   a. Supervisez régulièrement l'avancement des tâches CIM avec les titulaires de tâches sur une base régulière jusqu'à ce que toutes les tâches soient présentées comme terminées.
   b. Sur le formulaire Initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les tâches de la liste connexe des tâches CIM sont **Fermées et terminées**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le coordonnateur d'amélioration et le délégataire de la tâche reçoivent une notification par e-mail lorsque la tâche passe aux états **Fermé incomplet**, **Fermé ignoré** ou **Fermé terminé**.

c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.

7. Cliquez sur **Examiner** dans la barre d'en-tête pour demander l'examen de l'amélioration par le gestionnaire d'amélioration pour sa fermeture.

Example: Implémenter l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

Dans le cadre du processus d'implémentation, le gestionnaire d'amélioration et son coordonnateur ont déterminé le travail requis au cours des trois à six prochains mois pour compléter l'amélioration, avec une date d'examen prévue trois mois après le début.

- Configuration de la phase CIM 1 par défaut (ajout de deux tâches CIM), et création de la phase CIM 2 (ajout de deux tâches CIM).
- Création d'un enregistrement de tâche d'application de Gestion des changements (CHG0030001) associé à la tâche CIM 2 à l'aide du lien connexe **Créer un changement**, et définition des attributs d'enregistrement de changement.
- Ajout de quatre KPI à l'onglet KPI impactés pour les surveiller avec l'amélioration.

Le coordonnateur d'amélioration a rencontré régulièrement les titulaires de tâches CIM pour superviser l'état et surveiller les travaux terminés, et a configuré l'état de l'amélioration en Examen une fois l'implémentation terminée.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin réelle	--
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Bernard Laboy

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000116
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	CHG0030001
Assignée à	Gestionnaire de changement
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	--

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120
Parent	CIM0000135
Pourcentage d'achèvement	0
Date de fin prévue	19/06/2018
Date de fin réelle	--
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	David Loo
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	--
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Parent	CIMT0000120
Élément de configuration	--
Actif	(Sélectionné)
Tâche en implémentation	--
Assignée à	Adela Cervantsz
Registre d'amélioration	CIM0000135
Priorité	4 - Faible
État	Ouvert
Date de fin prévue	19/06/2018
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications
Notes de travail	--

Formulaire de demande de changement

Champ	Valeur
Numéro	CHG0030001 (défini en interne)
Demandé par	Gestionnaire d'amélioration
Élément de configuration	--

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de changement (suite)

Champ	Valeur
Date de début prévue	18/03/2018
Date de fin prévue	19/06/2018
Type	Normal
État	Nouveau
Priorité	4 - Faible
Impact	3 - Bas
Risque	Modéré
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Description	--

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Valeur
KPI impactés	• % d'incidents résolus par le premier groupe assigné • % d'incidents résolus le jour de leur ouverture • % d'incidents résolus sans réaffectation • Âge moyen des incidents ouverts

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Évaluer une amélioration pour approbation

Une fois l'amélioration acceptée et prête pour l'évaluation, les membres du groupe d'approbateurs l'évaluent pour approbation avant que son implémentation puisse commencer.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun (doit être membre du groupe d'approbateurs)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion de l'amélioration continue - Évaluer le flux de processus



1. Créer une demande CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Une initiative CIM en cours
6. Réviser une initiative CIM
7. Fermer une initiative CIM

Remarque : l'approbation d'un seul membre du groupe d'approbateurs suffit pour la faire passer à l'état suivant. Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Concepteur de flux.

La période d'expiration par défaut pour les demandes d'approbation est de sept jours ouvrés. Les demandes d'approbation en attente sont automatiquement annulées après sept jours, mais peuvent être envoyées de nouveau pour approbation.

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.

Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Vous pouvez désactiver l'exigence d'approbation en utilisant la propriété *sn_cim.need_approval*. Lorsqu'elle est désactivée, le champ **Groupe d'approbateurs** et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sur le formulaire d'approbation, faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Résumé de l'élément en approbation** et évaluez les détails de l'amélioration, y compris son alignement avec les objectifs stratégiques (stratégies), le service d'entreprise, le processus de gestion, la priorité, l'estimation de l'effort, les avantages, et pourquoi cette amélioration est importante.
3. Cliquez sur **Approuver** dans la barre d'en-tête pour approuver l'amélioration. L'amélioration est prête à être implémentée par le gestionnaire d'amélioration et le coordonnateur d'amélioration.

   Une phase CIM par défaut (numéro CIMT) est automatiquement créée.

Example: Approuver une amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop élevé (24 heures).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le cadre du processus d'approbation, un membre du groupe d'approbateurs a évalué les détails de l'amélioration et l'a approuvée pour commencer son implémentation.

Formulaire d'approbation

Champ	Valeur
Approbateur	Howard Johnson
État	Approuvé
Approbation	CIM0000135
Commentaires	--

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Examiner et fermer une amélioration

Une fois que toutes les tâches à chaque étape de l'amélioration ont été accomplies, le coordonnateur d'amélioration passe l'amélioration en état d'examen pour que le gestionnaire d'amélioration la ferme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cim.improvement_manager, sn_cim.improvement_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Processus d'examen et de fermeture Gestion de l'amélioration continue

1. Créer une initiative CIM
2. Accepter une initiative CIM
3. Évaluer une initiative CIM
4. Approuver une initiative CIM
5. Réviser une initiative CIM

Conditions préalables :

- Le gestionnaire d'incidents a créé une demande d'amélioration.
- Le gestionnaire d'amélioration a accepté la demande d'amélioration et l'a assignée.
- Un membre du groupe d'approbateurs a approuvé l'amélioration.
- Le gestionnaire et le coordonnateur d'amélioration l'ont implémentée.

Procédure

1. Examinez l'amélioration pour sa fermeture.
   a. Naviguez vers **Amélioration continue** > **En cours d'examen**.
   b. Dans la liste du registre d'amélioration, ouvrez l'amélioration dans l'état **Contrôle/ Examen**.
   c. Sur le formulaire d'initiative d'amélioration, vérifiez que toutes les phases de la liste connexe des phases CIM sont complétées à 100 %.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Vérifiez que l'amélioration a atteint son objectif.
3. Fermez l'amélioration.

   a. Dans l'onglet Notes de fermeture, définissez le code de fermeture et la catégorie du résultat atteint, et fermez les notes.

   b. Cliquez sur **Fermer** dans la barre d'en-tête pour fermer l'amélioration.
   L'amélioration n'est plus affichée dans la liste du registre des améliorations ouvertes.



Example: Fermer l'amélioration

Au cours du processus d'examen des performances KPI dans l'application Analyse des performances, le gestionnaire d'incidents a remarqué que le tableau de résultats KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** était trop long (24 heures).

Dans le cadre du processus d'examen pour améliorer le **temps moyen de résolution d'un incident de 25 %**, le gestionnaire d'amélioration a vérifié que le travail pour l'amélioration est terminé (le formulaire d'initiative d'amélioration et la liste connexe des phases CIM affichent un pourcentage d'achèvement de 100 %).

Le gestionnaire d'amélioration a également vérifié l'amélioration à deux endroits avant de la fermer.

- Analyse des performances indique désormais que le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, une amélioration par rapport à la valeur cible de 18 heures (18 heures est 25 % plus rapide que la précédente moyenne de 24 heures).
- L'application Benchmarks montre maintenant que le résultat de l'entreprise pour le KPI **Temps moyen de résolution d'un incident** a une valeur de 16 heures, soit 2 heures de mieux que la moyenne globale du secteur.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000116 (attribué en interne)
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin réelle	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des incidents résolus et du nombre de réaffectations
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000118 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Amélioration du pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné en utilisant le self-service et une meilleure automatisation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 1 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Notes de travail	*Implémentation du self-service et de l'automatisation pour améliorer le pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000119 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Réduction du nombre de réaffectations en utilisant des modèles de catégorisation automatique et d'affectation automatique ServiceNow
Notes de travail	*Implémentation de la catégorisation automatique et de l'affectation automatique pour réduire le nombre de réaffectations

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2

Champ	Valeur
Numéro	CIMT0000120
Pourcentage d'achèvement	*100
Date de fin réelle	*14/03/2018
Description courte	Améliorations des connaissances et du self-service
Tâche CIM 1	
Numéro	CIMT0000121 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Ajout de nouveaux articles KB pour des questions courantes
Notes de travail	*Ces nouveaux articles KB ont été ajoutés
Tâche CIM 2	
Numéro	CIMT0000123 (attribué en interne)
Actif	*(Non sélectionné)
État	*Fermé terminé
Description courte	Fournir une formation et une formation à l'activation pour les nouvelles applications

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phase CIM 2 - Tâches CIM 1 et 2 (suite)

Champ	Valeur
Notes de travail	*Formation fournie pour ces nouvelles applications

Onglet Notes de fermeture

Champ	Valeur
Code de fermeture	*Réussi
Catégorie des résultats obtenus	*Satisfaction du client
Notes de fermeture	*Toutes les améliorations sont vérifiées, fermeture de l'initiative d'amélioration

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Valeur
État	*Fermé terminé
Pourcentage d'achèvement	*100

Information associée

Descriptions des champs des améliorations

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Référence Gestion de l'amélioration continue

Contenu de référence Gestion de l'amélioration continue comprenant les états et les descriptions de champs.

États des améliorations

L'état d'une amélioration indique le progrès de l'amélioration dans le processus.

État	Description
Nouveau	La demande d'amélioration est créée manuellement ou à partir d'une application intégrée par un demandeur d'amélioration. Les applications intégrées comprennent Benchmarks, CMDB, Coaching, Demande, GRC, Gestion des incidents majeurs, Gestion des problèmes et Gestion des enquêtes. Liste des **états** : • Accepté • Annulé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Accepté	La demande d'amélioration s'aligne sur les objectifs stratégiques de l'entreprise et est considérée valide par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Évaluation • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Annulé	L'amélioration n'est pas acceptée (l'action de **rejet** est sélectionnée par le gestionnaire d'amélioration), ou peut être annulée directement dans n'importe quel état. **Remarque :** toutes les tâches CIM créées pour l'amélioration sont également annulées. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Évaluation	Tous les attributs d'amélioration sont fixés par le gestionnaire d'amélioration, notamment le processus de gestion, le service d'entreprise et la mesure du succès. L'amélioration attend d'être évaluée par un membre du groupe d'approbateurs pour approbation. Liste des **états** : • Approuvé (seulement affiché pour un membre du groupe d'approbateurs) • Annulé Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	• Copier l'initiative • Revenir à Accepté
Approuvé	L'amélioration est évaluée et approuvée par un membre du groupe d'approbateurs et est prête à être implémentée. L'amélioration est passée en Implémentation par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Annulé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : • Copier l'initiative • Soumettre pour une nouvelle approbation
En cours	La création de tâches CIM est effectuée par le gestionnaire d'amélioration ou le coordonnateur d'amélioration. Les tâches CIM sont accomplies par les titulaires de tâches. Le coordonnateur d'amélioration peut déterminer que l'amélioration est complète et la passer en Examen, ou que les progrès sont interrompus et la passer En suspens. Liste des **états** : • Contrôle/Examen • En suspens • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation. Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	• Copier l'initiative • Envoyer pour réapprobation
En suspens	L'amélioration ne progresse plus, mais peut reprendre à une date ultérieure. Le gestionnaire d'amélioration détermine le résultat de l'amélioration, y compris si elle doit revenir en implémentation, ou être fermée ou annulée. Liste des **états** : • Implémentation • Fermés • Annulé **Remarque :** lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement). Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Contrôle/Examen	Toutes les tâches CIM pour l'amélioration sont terminées, les améliorations ont été mesurées, et aucune autre action n'est requise par les titulaires de tâches. L'amélioration est examinée pour fermeture par le gestionnaire d'amélioration. Liste des **états** : • Implémentation • Fermé • Évaluation (pour réapprobation) Si des tâches supplémentaires ont été ajoutées, ou si la cible a changé, l'amélioration peut devoir passer par une nouvelle approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	Options du menu des contrôles de liste ( ) sur le formulaire d'initiative d'amélioration : Copier l'initiative.
Fermé	L'amélioration est complète et est ajoutée à la liste du registre des améliorations fermées.
Suppression	L'amélioration est supprimée de la liste du registre d'amélioration. Disponible dans chaque état, mais uniquement pour le gestionnaire d'amélioration.

États des tâches CIM

Une amélioration contient une ou plusieurs tâches CIM pour compléter l'amélioration. Une tâche CIM est affectée à un titulaire qui sera responsable des travaux spécifiés.

L'état d'une tâche CIM indique le niveau de progrès pour la tâche.

État	Description
En attente	État d'une tâche CIM ajoutée avant l'approbation de l'amélioration. Si une tâche CIM est ajoutée après l'approbation de l'amélioration, la tâche CIM est placée dans l'état En attente jusqu'à ce que l'amélioration soit de nouveau approuvée. Une fois approuvée, la tâche CIM est placée dans l'état Ouvert. En cas de rejet, la tâche CIM reste dans l'état En attente.
Ouvert	État d'une nouvelle tâche CIM pour une amélioration qui a été approuvée.
Travail en cours	État d'une tâche CIM pour laquelle les travaux ont commencé.
Fermé terminé	État d'une tâche CIM fermée qui a été terminée.
Fermé incomplet	État d'une tâche CIM qui a été fermée mais qui n'est pas entièrement terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
Fermé ignoré	État d'une tâche CIM pour laquelle aucun travail n'a été effectué.
En suspens	État d'une tâche CIM pour une amélioration placée dans l'état En suspens. L'état d'une tâche CIM en suspens peut être modifié manuellement vers les états Ouvert ou Travail en cours. **Remarque :** lorsqu'une amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) sont également mises en suspens, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'amélioration sort de pause, toutes les tâches CIM actives (non fermées ou annulées) passent en état Ouvert (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).

États d'approbateurs CIM

Chaque amélioration doit faire l'objet d'au moins une approbation pour passer à l'état d'implémentation. La liste connexe des approbateurs dans l'amélioration contient une liste des enregistrements d'approbation des utilisateurs et l'état de l'approbation.

Les utilisateurs de la liste connexe des approbateurs appartiennent au **groupe d'approbateurs** spécifié dans le formulaire d'initiative d'amélioration. Une fois que l'amélioration a été approuvée par un membre du groupe d'approbateurs, l'approbation des autres membres n'est plus nécessaire pour faire progresser l'amélioration. Toutefois, d'autres membres du groupe d'approbateurs peuvent toujours configurer leur état d'approbation individuel.

Pour exiger des approbations supplémentaires, configurez le workflow d'approbation CIM dans Concepteur de flux.

Flux de processus d'amélioration

Flux de processus pour Gestion de l'amélioration continue



Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
Créer une initiative d'amélioration	Demandeur d'amélioration	Un besoin d'amélioration est déterminé et une demande d'amélioration est créée.	Cliquez sur **Envoyer**. Requis : description courte

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
Nouveau	Gestionnaire d'amélioration	L'acceptation est déterminée en vérifiant que l'objectif d'amélioration s'aligne sur un objectif stratégique de l'entreprise, et un coordonnateur d'amélioration est affecté.	Cliquez **sur Accepter.** Requis : • Coordonnateur d'amélioration • Stratégies
Accepté	Gestionnaire d'amélioration	D'autres attributs sont fixés et la demande d'amélioration est prête à être évaluée pour approbation (par les membres du groupe d'approbateurs).	Cliquez sur **Évaluer.** (En attente d'approbation) Les membres du groupe d'approbateurs sont informés. Requis : groupe d'approbateurs
Évaluer	Approbateur CIM (membre du groupe d'approbateurs) États d'approbateurs CIM	Les attributs d'amélioration sont évalués pour approbation à partir de la liste connexe des approbateurs.	Cliquez sur **Approuvé.**
Approuvé	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	Le coordonnateur d'amélioration et le gestionnaire d'amélioration travaillent ensemble pour déterminer ce qui est nécessaire pour préparer l'amélioration à l'implémentation.	Cliquez **sur Implémenter**. La **date de début réelle** (onglet de calendrier) est automatiquement renseignée.
Implémenter	Coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration commence avec les titulaires de tâches assignés. Tout problème, changement ou soumission de connaissances est affiché dans la liste connexe correspondante.	Cliquez sur **Examen** si l'implémentation est terminée. Cliquez sur **En suspens** si le processus s'est arrêté. Requis : motif de la mise en suspens

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus	Rôle	Description	Action suivante
En suspens	Gestionnaire d'amélioration ou coordonnateur d'amélioration	L'implémentation de l'amélioration est interrompue (état **En suspens**), mais le flux de processus reste en **Implémentation**.	Cliquez sur **Implémenter** pour poursuivre le processus. Cliquez sur **Fermer** si aucun autre travail ne sera effectué.
Examen	Gestionnaire d'amélioration	L'achèvement et l'efficacité des attributs d'amélioration sont examinés pour sa fermeture.	Cliquez sur **Fermer**. Requis : onglet Notes de fermeture La **date de fin réelle** est automatiquement renseignée.

Intégration des améliorations avec d'autres applications

Vous pouvez créer une demande d'amélioration à partir de plusieurs applications intégrées. Vous pouvez également créer plusieurs tâches d'application à partir d'une initiative d'amélioration. Définissez la propriété des attributs Gestion de l'amélioration continue pour déterminer quelles valeurs de champ sont copiées dans les tâches d'application intégrées.

Définissez les propriétés Gestion de l'amélioration continue pour l'intégration avec d'autres applications.

Dans le cadre de l'intégration de Gestion de l'amélioration continue avec d'autres applications, les demandes d'amélioration peuvent être créées à partir d'autres applications et, inversement, les enregistrements pour d'autres applications peuvent être créés à partir d'une initiative d'amélioration (ou tâche CIM).

Plusieurs tâches provenant d'applications intégrées externes peuvent être liées à une seule initiative d'amélioration (ou tâche CIM), et plusieurs tâches CIM peuvent être liées à une seule tâche d'application intégrée pour une flexibilité maximale lors de la création d'améliorations.

Une initiative d'amélioration peut être créée à partir de ces applications.

- Benchmarks
- Coaching
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Gestion du service clientèle
- Gestion de la demande
- Gouvernance, risque et conformité (GRC)
- Gestion des incidents
- Problem Management
- Gestion des enquêtes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le cadre d'une initiative d'amélioration, ces enregistrements peuvent être créés.

- Enregistrement de demande
- Projet (facultatif)

Dans le cadre d'une tâche CIM, ces enregistrements peuvent être créés :

- Enregistrement de changement
- Opportunité de coaching
- Créer un article de la base de connaissances
- Créer une story

Propriété d'intégration

Vous pouvez définir des valeurs de champ copiées dans la demande d'amélioration lorsque celle-ci est créée à partir d'une autre application.

Pour accéder aux propriétés Gestion de l'amélioration continue, naviguez vers **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque : le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés Gestion de l'amélioration continue.

Propriété	Description
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'initiative d'amélioration d'origine. sn_cim.initiative_copy_attributes	Spécifie les valeurs de champ copiées depuis l'initiative d'amélioration d'origine à l'enregistrement de la tâche d'application créé à partir de l'initiative d'amélioration (par exemple, demande, projet, enregistrement d'un changement). • Description courte (short_description) • Description (description) • Priorité (priority) • Estimation CIM (cim_estimate) • Avantage (benefit) • Assigné à (assigned_to) • Objectif stratégique (strategic_objective) • Processus de gestion (business_process) • Service d'entreprise (business_service) • Groupe d'approbateurs (approver_group) • Type (type)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un lien connexe pour l'initiative d'amélioration

- Benchmarks

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Benchmarks, l'amélioration est associée au candidat de recommandation Benchmarks, et le KPI Benchmarks est ajouté à l'initiative d'amélioration.

Candidat de recommandation Benchmarks	Initiative d'amélioration
◦ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ◦ Le lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est remplacé par le lien connexe de **numéro CIM** une fois que l'initiative d'amélioration est créée.	Le KPI de recommandation Benchmarks est ajouté au champ **KPI d'amélioration** dans l'onglet Objectifs.

- Coaching

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Coaching, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée à l'opportunité de coaching, et les informations sur l'opportunité de coaching sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Opportunité de coaching	Initiative d'amélioration
◦ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ◦ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Base de données de gestion des configurations (CMDB)

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de CMDB, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée à la tâche, et les informations de la tâche de correction de doublon sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de tâches de correction de doublon	Initiative d'amélioration
◦ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ◦ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement des tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion de la demande

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion de la demande, celle-ci est associée à l'enregistrement de la demande, et les informations de la demande sont ajoutés à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de demande	Initiative d'amélioration
◦ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ◦ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration**.	L'enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails. **Remarque :** lorsque l'amélioration est fermée, l'enregistrement de demande passe en état Terminé.

- Gouvernance, risque et conformité (GRC)

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis GRC, la liste connexe des initiatives d'amélioration est ajoutée au problème, et les informations du problème sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
◦ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ◦ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion des incidents

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion des incidents, l'initiative d'amélioration est associée à l'enregistrement d'incident, et les informations de l'incident sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement d'incident	Initiative d'amélioration
Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. **Remarque :** vous devez personnaliser le formulaire d'incident pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement d'incident (INC) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

- Gestion des problèmes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion des problèmes, l'amélioration est associée à l'enregistrement de problème, et les informations du problème sont ajoutées à l'initiative d'amélioration.

Enregistrement de problème	Initiative d'amélioration
Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. **Remarque :** Vous devez personnaliser le formulaire de problème pour afficher la liste connexe des initiatives d'amélioration contenant l'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM).	L'enregistrement de problème (PRB) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

État d'enregistrement de problème	État d'initiative d'amélioration
Ouvert	Nouveau
Changement en attente	En cours
Fermé/résolu	Fermé

- Gestion des enquêtes et Évaluations

  Lorsque vous créez une initiative d'amélioration depuis Gestion des enquêtes, l'amélioration est associée à l'enquête, et les informations de l'enquête sont ajoutées à l'initiative d'amélioration. (Enregistrement de type métrique d'évaluation [vue d'enquête])

Enregistrement de définition d'enquête	Initiative d'amélioration
◦ Un lien connexe de **création d'initiative d'amélioration** est ajouté. ◦ La liste connexe des initiatives d'amélioration, qui contient l'enregistrement d'initiative d'amélioration (CIM), est ajoutée.	L'enregistrement de définition de l'enquête (type métrique d'évaluation [vue d'enquête]) est ajouté au champ **Source/Parent** dans l'onglet Détails.

Liens connexes dans les initiatives d'amélioration

- **Créer une demande**

  Lorsque vous créez un enregistrement de demande à partir d'une initiative d'amélioration, l'enregistrement de demande est associé à l'initiative d'amélioration, et la liste connexe des demandes est ajoutée à l'initiative d'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Initiative d'amélioration	Enregistrement de demande
◦ Le lien connexe de **création de demande** est ajouté. ◦ La liste connexe des demandes contenant l'enregistrement de demande (DMND) est ajoutée.	◦ Le champ **Type** est défini avec **Gestion de l'amélioration continue**. ◦ L'enregistrement de l'initiative d'amélioration (CIM) est placé dans le champ **Amélioration**.

- **Créer un projet**

  Lorsque vous créez un enregistrement de projet à partir d'une initiative d'amélioration, la liste connexe des projets est ajoutée à l'initiative d'amélioration.

Initiative d'amélioration	Enregistrement de projet
◦ Le lien connexe de **création de projet** est ajouté. ◦ La liste connexe des projets contenant l'enregistrement de projet (PRJ) est ajoutée.	Pas de changement.

- Lien connexe de **création d'indicateur PA**

  Créez un indicateur automatisé Analyse des performances.

- Afficher le lien connexe **Benchmarks**

  Affiche les benchmarks pour le KPI indiqué dans le champ **KPI d'amélioration** du formulaire d'initiative d'amélioration à l'aide de l'application Benchmarks.

Liens connexes dans les tâches CIM de l'initiative d'amélioration

Remarque : les liens connexes dans les tâches CIM ne sont affichés que lorsqu'une tâche CIM est en état Ouvert, Travail en cours ou En suspens.

- **Créer un changement**

  Lorsque vous créez un enregistrement de changement (CHG) à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement de changement est ajouté à la liste connexe des demandes de changement dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement de changement
L'enregistrement de changement (CHG) est ajouté à la liste connexe des demandes de changement.	Pas de changement.

État de tâche CIM d'initiative d'amélioration	État d'enregistrement de changement
Nouveau	Nouveau

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de tâche CIM d'initiative d'amélioration	État d'enregistrement de changement
En cours	Implémentation
Fermé	Fermé

- **Créer une opportunité de coaching**

  Lorsque vous créez une opportunité de coaching à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement d'opportunité de coaching est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement d'opportunité de coaching
L'enregistrement d'opportunité de coaching (COP) est ajouté à la liste connexe des opportunités de coaching.	Pas de changement.

- **Créer une connaissance**

  Lorsque vous créez un article de base de connaissances dans Gestion des connaissances (KB) à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, l'enregistrement d'article KB est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement d'article de base de connaissances
L'enregistrement d'article de la base connaissances est ajouté à la liste connexe des articles de connaissances.	Pas de changement.

- **Créer une story**

  Lorsque vous créez un enregistrement de story d'Agile Management à partir d'une tâche CIM d'initiative d'amélioration, il est ajouté à la liste connexe des stories dans la tâche CIM.

Tâche CIM d'initiative d'amélioration	Enregistrement de story
L'enregistrement de story (STRY) est ajouté à la liste connexe des stories.	Pas de changement.

Intégration avec d'autres applications

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
GRC			
Gestion de l'audit	Enregistrement de problème	X	--
Gestion stratégique des portefeuilles			

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Enregistrement d'application	Créer une initiative d'amélioration	Créer un enregistrement d'application à partir d'une initiative d'amélioration
Agile Development	Enregistrement de story	--	X
Gestion de la demande	Enregistrement de demande	X	X
Gestion des projets	Enregistrement de projet	--	X
Gestion des opérations IT			
CMDB	Enregistrement de tâche de correction de doublon	X	--
Gestion des services IT			
Benchmarks	Recommandation de Benchmarks	X	--
Gestion des changements	Enregistrement de changement	--	X
Gestion des incidents majeurs	Console de revue post-incident	X	--
Gestion des problèmes	Enregistrement de problème	X	--
Capacités de la plateforme			
Gestion des connaissances	Article de la base de connaissances	--	X
Gestion des enquêtes	Enquête	X	--
Gestion des services			
Coaching	Opportunité de coaching	X	X

Point d'extension

Vous pouvez utiliser le point d'extension d'intégration Gestion de l'amélioration continue pour définir une application à intégrer.

Étendez le point d'extension `sn_cim.CIMIntegrationAPI` pour intégrer Gestion de l'amélioration continue à d'autres applications.

Information associée

- Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application
- Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur
- Utilisation de points d'extension d'interface utilisateur dans des macros d'interface utilisateur côté serveur
- Utilisation de points d'extension clients dans un scripting d'interface utilisateur côté client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions des champs des améliorations

Descriptions du formulaire d'initiative d'amélioration et des champs associés.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro CIM unique.
Service d'entreprise	Service d'entreprise CMDB amélioré par l'initiative d'amélioration.
Offre de service	Offre de service associée à cette initiative d'amélioration.
Processus de gestion	Processus de gestion amélioré par l'initiative d'amélioration. Lorsqu'un processus de gestion est sélectionné, le champ **Type** de la zone d'amélioration dans l'onglet **Détails** est automatiquement défini sur Processus.
Coordonnateur CIM	Utilisateur principalement responsable d'assurer l'achèvement de l'initiative d'amélioration. Le coordonnateur CIM doit avoir le rôle de coordonnateur d'amélioration (sn_cim.improvement_coordinator).
Groupe d'approbateurs	Groupe d'utilisateurs ayant l'autorisation d'approuver l'initiative d'amélioration. Le groupe Approbateurs CIM est ajouté avec Gestion de l'amélioration continue. Il est vide par défaut.
Stratégies	Objectifs stratégiques impactés par l'initiative d'amélioration. Plusieurs objectifs stratégiques peuvent être sélectionnés. Les objectifs stratégiques peuvent être ajoutés à partir de la liste de recherche. La liste de recherche contient des Gestion de l'amélioration continueobjectifs stratégiques et des stratégies d'entreprise à aligner avec l'initiative d'amélioration. Une stratégie d'entreprise peut être ajoutée à partir du menu de navigation **Amélioration continue** > **Stratégies d'entreprise**. Également accessible via les menus de navigation **Business Planner** et **Organisation.**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si l'initiative d'amélioration ne correspond pas à un objectif stratégique de l'entreprise, vous pouvez cliquer sur **Rejeter** dans la barre d'en-tête pour la rejeter.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. • Nouveau • Accepté • Évaluation • Approuvé • En cours • En suspens • Contrôler/vérifier • Fermé • Annulé
Motif de la mise en suspens	Raison de la mise en suspens de l'initiative d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est montré que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence. • 1 - Critique • 2 – Élevé • 3 – Modéré • 4 - Faible • 5 - Planification
Estimation de l'effort	Estimation de l'effort à fournir pour réaliser toutes les tâches requises pour cette initiative d'amélioration. • Petit • Moyenne • Grande • Extra Large

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Avantages	Niveau attendu des avantages obtenus par l'achèvement de l'initiative d'amélioration.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés. Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des phases CIM contenues dans cette initiative d'amélioration. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Description courte	Brève explication de l'initiative d'amélioration.
Justification commerciale	Description de l'importance de l'amélioration et détails supplémentaires incluant les métriques ou les KPI utilisés pour mesurer le succès.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure du succès	• Automatisée : indicateur PA : un KPI d'amélioration. • Rapports : rapports pour suivre la progression. Les utilisateurs qui n'exploitent pas l'analyse des performances peuvent ajouter des rapports pour suivre les initiatives. • Enquête et évaluation : un type de mesure d'évaluation. • Manuel : tous les autres types.
KPI d'amélioration	Le KPI principal utilisé pour mesurer l'amélioration de l'initiative d'amélioration. L'icône Afficher le tableau de résultats active le tableau de résultats de Analyse des performances pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque le champ **Méthode de mesure du succès** contient **Automatisée : indicateur PA**.
Répartition	La répartition du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répartition de deuxième niveau	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
2e élément	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Séries chronologiques	Série chronologique pour le KPI d'amélioration. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné.
Enquête et évaluation	Type de mesure d'évaluation associé à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** Ce champ est affiché uniquement pour la méthode de mesure de réussite de l'enquête & évaluation. Si l'initiative d'amélioration a été créée à partir de l'application Gestion des enquêtes, ce champ n'est pas automatiquement renseigné.
Valeur de base	Valeur de base de la méthode de mesure du succès lorsque l'objectif est fixé.
Pourcentage d'amélioration	Pourcentage d'amélioration cible. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI d'amélioration est sélectionné. Si le KPI est de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction des champs **Valeur de base** et **Valeur cible**).
Valeur cible	Valeur cible absolue. **Remarque :** pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, si le KPI n'est pas de type pourcentage, ce champ est calculé automatiquement (en fonction de la valeur de base et du pourcentage d'amélioration). Si la valeur cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ est automatiquement défini. Vous pouvez toutefois remplacer cette valeur en spécifiant un pourcentage dans le champ **Pourcentage d'amélioration**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La valeur cible définie dans ce champ est synchronisée avec la cible d'indicateur de Analyse des performances pour le KPI (**Analyse des performances** > **Indicateur** > **Cibles**).
Date d'examen prévue	Date à laquelle l'objectif doit être atteint. **Remarque :** pour la méthode de mesure du succès **Automatisée : indicateur PA**, même si la date cible est déjà définie pour l'indicateur, la répartition, l'élément et l'agrégation, ce champ n'est pas automatiquement défini.
Résultats attendus	Mises à jour et artefacts tangibles attendus de cette initiative d'amélioration (par exemple, processus mis à jour publié dans un nouveau modèle, instructions de travail et FAQ publiés dans la base de connaissances).

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel l'initiative d'amélioration a été créée.
Type	Domaine amélioré par l'initiative d'amélioration. Un ou plusieurs domaines peuvent être sélectionnés. • Personnes • Processus • Technologie Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour le champ **Processus business**, le champ **Type** est automatiquement défini sur Processus.
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque des mises à jour sont apportées à l'initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente associée à cette initiative enfant. Lorsqu'une initiative parente est choisie, toutes les initiatives enfants associées s'affichent dans la liste connexe des **initiatives enfants**.
Source/Parent	Application source ou parente à partir de laquelle l'initiative d'amélioration a été créée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Opportunité de coaching (COP) Enregistrement d'opportunité de coaching auquel l'initiative d'amélioration est liée. • CMDB Enregistrement de tâches de correction de doublon auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Demande (DMND) Enregistrement de demande auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème GRC Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Incident (INC) Enregistrement d'incident auquel l'initiative d'amélioration est liée. • Problème (PRB) Enregistrement de problème auquel l'initiative d'amélioration est liée. • (Enquête) Type de mesure d'évaluation Type de mesure d'évaluation pour l'enregistrement de définition d'enquête auquel l'initiative d'amélioration est liée. **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsqu'une initiative d'amélioration est créée à partir des applications Coaching, CMDB, Gestion de la demande, GRC, Gestion des incidents, Gestion des problèmes ou Gestion des enquêtes.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début prévue	Date de début attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure de création de l'initiative CIM.
Date de fin planifiée	Date de fin attendue. Par défaut, ce champ affiche la date et l'heure du jour suivant la date de début planifiée.
Date de début réelle	Date et heure auxquelles la progression d'une nouvelle initiative commence.
Date de fin réelle	Date et heure auxquelles la dernière tâche associée à une initiative se termine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Case à cocher permettant d'afficher des commentaires supplémentaires visibles par le client. Si elle est cochée, le contenu du champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)** est affiché.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'initiative d'amélioration. **Remarque :** nécessaire lors de l'envoi de l'initiative d'amélioration pour réapprobation.

Onglet Notes de fermeture

Champ	Description
Code de fermeture	• Succès : objectifs atteints. • Retrait : plus nécessaire/applicable. • Échec : objectifs non atteints.
Catégorie des résultats obtenus	• Réduction des coûts • Génération de chiffre d'affaires • Gains de temps • Satisfaction des clients • Amélioration de la qualité
Notes de fermeture	Notes concernant la fermeture de l'initiative d'amélioration.

Liste connexe des phases CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de phase CIMT.
Parent	Initiative d'amélioration à laquelle appartient la phase CIM. Il peut y avoir plusieurs phases CIM par initiative d'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La phase CIM regroupe les tâches, fixe une date de fin prévue et affiche le pourcentage d'achèvement pour le suivi.
Pourcentage d'achèvement	Pourcentage des travaux achevés. Le pourcentage est basé sur l'état d'achèvement des tâches CIM qui appartiennent à cette phase CIM. Par exemple, s'il y a cinq tâches CIM, chacune contribue à 20 % de l'achèvement.
Date de fin prévue	Date estimée de fin de la phase.
Date de fin réelle	Date de fin de la phase.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	(Requis) Description complète de la phase.

Liste connexe des tâches CIM

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de tâche CIMT.
Parent	Numéro de la phase CIM d'amélioration à laquelle la tâche CIM est associée, le cas échéant. Une tâche CIM ne peut être liée qu'à une seule phase CIM. Vous pouvez aussi créer une tâche CIM directement à partir d'une initiative CIM. Les tâches CIM constituent le travail requis pour mener à bien l'initiative d'amélioration.
Actifs	Case à cocher indiquant si la tâche est active.
Assignée à	Utilisateur principalement responsable de l'achèvement de la tâche.
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient la tâche CIM.
Priorité	Séquence dans laquelle un incident ou un problème doit être traité, en fonction de son impact et son urgence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• 1 - Critique • 2 – Élevé • 3 – Modéré • 4 - Faible • 5 - Planification
État	État de la tâche. • En attente • Ouvert • Travail en cours • Fermé terminé • Fermé incomplet • Fermé ignoré • En suspens
Motif de la mise en suspens	Motif de la mise en suspens de la tâche CIM. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque l'état est en suspens. Lorsqu'une initiative d'amélioration est mise en suspens, toutes les tâches CIM le sont également, mais l'état peut être modifié manuellement. Lorsque l'initiative d'amélioration sort de pause, les tâches CIM reviennent à leur état précédent (à moins qu'elles n'aient été modifiées manuellement).
Date de fin prévue	Date de fin estimée de la tâche.
Description courte	Brève description de la phase.
Description	Description complète de la tâche.
Notes de travail	Notes de travail pour la tâche.

Liste connexe des KPI impactés

Champ	Description
Initiative d'amélioration	Numéro de l'initiative d'amélioration à laquelle appartient le KPI impacté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
KPI impactés	Autres KPI associés (indépendants du **KPI d'amélioration**) qui sont affectés par les changements effectués à la suite de l'initiative d'amélioration.
Répartition	Répartition du KPI impacté. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'un KPI impacté est sélectionné.
Élément	L'élément de la répartition du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition est sélectionnée.
Répartition de niveau 2	La répartition de deuxième niveau du KPI d'amélioration, s'il en existe une. **Remarque :** ce champ n'est affiché qu'après sélection de la première répartition.
Élément de niveau 2	L'élément de la répartition de deuxième niveau du KPI. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsqu'une répartition de deuxième niveau est sélectionnée.
Afficher le tableau de résultats	Lien connexe pour afficher le tableau de résultats pour le KPI. **Remarque :** Le bouton Afficher les détails des KPI affiche les détails du KPI d'amélioration.

Liste connexe des approbateurs

Champ	Description
État	État de l'approbation. • Pas encore demandé • Demandé • Approuvé • Rejeté • Annulé • N'est plus nécessaire
Approbateur	Utilisateur autorisé à approuver l'initiative d'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les approbateurs sont membres du groupe défini dans le champ **Groupe d'approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration.
Commentaires	Commentaires pour l'approbation de l'initiative d'amélioration.
Date de création	Date de création de l'initiative d'amélioration.

Composants installés avec Gestion de l'amélioration continue

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension com.sn_cim, notamment les tables, les rôles des utilisateurs et les travaux planifiés.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion de l'amélioration continue

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
Demandeur d'amélioration [sn_cim.improvement_requester]	Capable d'exécuter ces fonctions d'application : • Créer une initiative d'amélioration • Afficher **Mes demandes CIM** • Afficher les **Demandes CIM surveillées** • Afficher **Toutes** les demandes CIM	Aucun
Coordonnateur d'amélioration [sn_cim.improvement_coordinator]	Capable d'exécuter toutes les fonctions pour les améliorations auxquelles il	• sn_cim.improvement_requester • app_service_user • certification • cmdb_query_builder

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
	est affecté en tant que coordonnateur, sauf : • Créer des stratégies d'entreprise • Supprimer l'amélioration Un coordonnateur d'amélioration peut exécuter les fonctions de gestionnaire d'amélioration, mais uniquement pour les améliorations auxquelles il est assigné comme coordonnateur par le gestionnaire d'amélioration. Sa responsabilité première est de coordonner les améliorations dans son domaine d'expertise (au niveau du processus ou du service). Capable d'accéder à la fois à la console et au tableau de bord d'amélioration continue.	• dependency_views • itil Des enregistrements de problèmes/changements/incidents peuvent être ajoutés. • connaissances • pa_analyst • pa_contributor • pa_power_user Les indicateurs existants de Analyse des performances peuvent être consultés et de nouveaux indicateurs peuvent être créés. • pa_target_admin • pa_threshold_admin • pa_viewer • sn_bm_client.benchmark_data_viewer • sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewe Les données et recommandations de Benchmarks peuvent être consultées et une initiative d'amélioration peut être créée à partir des recommandations de Benchmarks. • template_editor • view_changer • sn_coaching.admin • scrum_story_creator
Gestionnaire d'amélioration [sn_cim.improvement_manager]	Capable d'exécuter toutes les fonctions de l'application.	• sn_cim.improvement_coordinator • sn_process_optimization_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Rôles hérités
	Le gestionnaire d'amélioration est le responsable principal de toutes les améliorations, y compris l'acceptation initiale des nouvelles demandes, l'assignation et la fermeture. Le gestionnaire d'amélioration surveille également les progrès globaux de toutes les améliorations.	

Travaux planifiés installés avec Gestion de l'amélioration continue

Tâche planifiée	Description
[Amélioration continue PA]	Collecte quotidienne de données CIM.
[Amélioration continue PA]	Collecte de données CIM d'historique.

Tables installées

Table	Description
Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Contient toutes les initiatives d'amélioration.
Tâche CIM [sn_cim_task]	Contient les tâches CIM créées pour une initiative d'amélioration.
KPI impactés [sn_cim_related_kpi]	Contient les KPI impactés par l'initiative d'amélioration CIM.
Intégration CIM entrante [sn_cim_inbound_m2m]	Contient des tables M2M pour intégrer Gestion de l'amélioration continue à d'autres applications ServiceNow. Une intégration CIM entrante vous permet de créer un enregistrement CIM à partir de l'application intégrée à Gestion de l'amélioration continue.
Intégration CIM sortante	Contient des tables M2M pour intégrer d'autres applications ServiceNow à Gestion de l'amélioration continue. Une

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_cim_outbound_m2m]	intégration CIM sortante vous permet de créer un résultat basé sur l'application intégrée, par exemple, une story ou un article de la base de connaissances à partir d'un enregistrement CIM.

Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue

Pour accéder aux propriétés Gestion de l'amélioration continue, naviguez vers **Amélioration continue** > **Administration** > **Propriétés**.

Remarque : le rôle Administrateur système est nécessaire pour définir les propriétés Gestion de l'amélioration continue.

Propriété	Description
sn_cim.need_approval	Active le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue. Par défaut, une amélioration nécessite une approbation avant de pouvoir progresser vers l'état d'implémentation. Quand la case est cochée, cela indique qu'il faut une approbation manuelle pour que l'amélioration progresse de l'état Accepté à l'état Approuvé. • Type : Oui | Non • Valeur par défaut : oui Si cette propriété n'est pas cochée, l'amélioration progresse automatiquement vers l'état Approuvé lorsqu'elle est acceptée, et le champ **Groupe d'approbateurs** et la liste connexe des **approbateurs** sur le formulaire d'initiative d'amélioration ne sont pas affichés.
sn_cim.initiative_copy_attributes	Liste d'attributs (valeurs de champ) copiée dans la nouvelle initiative lorsqu'une copie de l'initiative d'amélioration est créée.
sn_cim.create_default_phase	Activez la propriété pour créer la phase par défaut lors de la création d'une initiative d'amélioration. • Type : Oui | Non • Valeur par défaut : non

Tests rapides pour Gestion de l'amélioration continue

Validez le maintien de fonctionnalité de Gestion de l'amélioration continue pendant le développement de l'application et après les mises à niveau. Copiez et configurez ces tests automatisés pour identifier les personnalisations nécessitant un examen. Tous les tests et toutes les suites de tests doivent être réussis.

Remarque : Pour exécuter des tests automatisés CIM :

- Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue Automated Tests (com.sn_cim_atf) doit être activé.
- La propriété système *sn_cim.create_default_phase* doit être activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Gestion de l'amélioration continue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Suite de tests parente CIM	Suite de tests parente contenant plusieurs suites de tests enfants. • Intégration entrante CIM • Intégrations sortantes CIM • Phase et tâche CIM • Flux d'état CIM **Remarque :** il n'y a pas de dépendances entre les suites de tests enfants.
Intégrations entrantes CIM	Suite contenant des tests pour créer une initiative d'amélioration à partir d'applications d'intégration entrantes. • Gestion des problèmes • Gestion des incidents • Gestion de la demande • Coaching • Gestion des enquêtes • Évaluations
Intégrations sortantes CIM	Suite contenant des tests pour toutes les intégrations sortantes CIM. • Depuis une initiative d'amélioration : Créer une demande et créer un projet. • Depuis une tâche d'initiative d'amélioration : Créer un article de la base de connaissances, une demande de changement, une opportunité de coaching et une story.
Phase et tâche CIM	Suite contenant des tests pour la création de phases et de tâches CIM, les tâches de déploiement, les phases de déploiement et les dates.
Flux d'état CIM	Suite contenant tous les tests liés aux états CIM.
CIM : créer une demande à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande depuis une initiative d'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
CIM : créer un projet à partir d'une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer un projet depuis une initiative d'amélioration.
CIM : créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une demande de changement à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur Coaching et gestionnaire d'amélioration peut créer une opportunité de coaching à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles d'administrateur de connaissances et de gestionnaire d'amélioration peut créer un article de la base de connaissances à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec les rôles de gestionnaire de projet et de gestionnaire d'amélioration peut créer une story à partir d'une tâche d'initiative d'amélioration.
CIM : créer une tâche dans une phase	Teste qu'une tâche peut être créée dans une phase.
CIM : le coordonnateur d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : flux d'état du coordonnateur d'amélioration depuis Approuvé à Implémentation	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de coordonnateur d'amélioration peut passer une initiative d'amélioration de l'état Approuvé à l'état Implémentation.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée un objectif stratégique	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer un objectif stratégique.
CIM : un gestionnaire d'amélioration crée une tâche et une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut créer une tâche et une phase.
CIM : un gestionnaire d'amélioration supprime une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de gestionnaire d'amélioration peut supprimer une initiative d'amélioration.
CIM : un demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration ne peut pas créer une tâche ou une phase.
CIM : un demandeur d'amélioration crée une initiative d'amélioration	Teste qu'un utilisateur avec le rôle de demandeur d'amélioration peut créer une initiative d'amélioration.
CIM : intégration entrante depuis les évaluations	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	une initiative d'amélioration à partir d'une évaluation.
CIM : intégration entrante à partir d'une opportunité de coaching	Teste qu'un utilisateur avec le rôle d'administrateur Coaching peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une opportunité de coaching.
CIM : intégration entrante depuis Gestion de la demande	Teste qu'un utilisateur avec le rôle Gestionnaire de la demande peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une demande.
CIM : intégration entrante depuis Gestion des incidents	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un incident.
CIM : intégration entrante depuis Gestion des problèmes	Teste qu'un utilisateur avec le rôle itil peut créer une initiative d'amélioration à partir d'un problème.
CIM : intégration entrante depuis Survey Management	Teste qu'un utilisateur ayant le rôle d'administrateur d'enquête peut créer une initiative d'amélioration à partir d'une enquête.
CIM : flux d'état approbation/rejet d'initiative depuis Évaluation vers Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Évaluation rejetée par un approbateur repasse en état Accepté.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Implémentation vers En suspens	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être passée en état En suspens.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Nouveau vers Fermé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Nouveau peut passer par les États Accepté, Évaluation, Approuvé, Implémentation, Examen, puis Fermé.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état En suspens peut être passée en état Implémentation.
CIM : flux d'état d'initiative depuis En suspens vers Examen	Teste qu'une initiative d'amélioration en état En suspens peut être passée en état Examen.
CIM : flux d'état d'initiative depuis Examen vers Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Examen peut être passée en état Implémentation.
CIM : vérification de la date de fin prévue d'une nouvelle phase	Teste que la date de fin prévue pour une nouvelle phase est au moins un jour plus tard que la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : création de phase pour une nouvelle initiative d'amélioration	Teste qu'une phase est automatiquement créée lorsqu'une initiative d'amélioration est créée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
CIM : date de fin prévue toujours ultérieure à date de début prévue	Teste que la date de fin prévue d'une initiative d'amélioration n'est pas antérieure à la date de début prévue de l'initiative d'amélioration.
CIM : vérification de valeur entre phase de déploiement et initiative d'amélioration	Teste que la valeur de déploiement au niveau de la phase pour l'initiative d'amélioration (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : vérification de valeur entre tâches de déploiement et phase	Teste que la valeur de déploiement au niveau des tâches pour la phase (pourcentage d'achèvement) est exacte.
CIM : omission du flux du processus d'approbation	Teste que le processus d'approbation est ignoré lorsque la propriété Activer le processus d'approbation pour les initiatives d'amélioration continue est désactivée.
CIM : envoyer pour annulation une initiative dans l'état Accepté	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Accepté peut être envoyée pour une action d'annulation.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Approuvé	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Approuvé peut être envoyée pour une action de réapprobation.
CIM : envoyer pour Revenir à Accepté une initiative dans l'état Évaluation	Teste qu'une initiative d'amélioration dans l'état Évaluation peut être envoyée pour une action Revenir à Accepté.
CIM : envoyer pour réapprobation une initiative en état Implémentation	Teste qu'une initiative d'amélioration en état Implémentation peut être envoyée pour une action de réapprobation.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tableau de bord Améliorations continues obsolète

Le tableau de bord de Continual Improvement permet à un coordonnateur ou gestionnaire de processus d'amélioration de déterminer le prochain processus à démarrer, le nombre d'initiatives qu'il a en cours à un moment donné et la participation des employés.

Ce tableau de bord est inclus dans le module d'extension Continual Improvements Management.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Vue d'ensemble

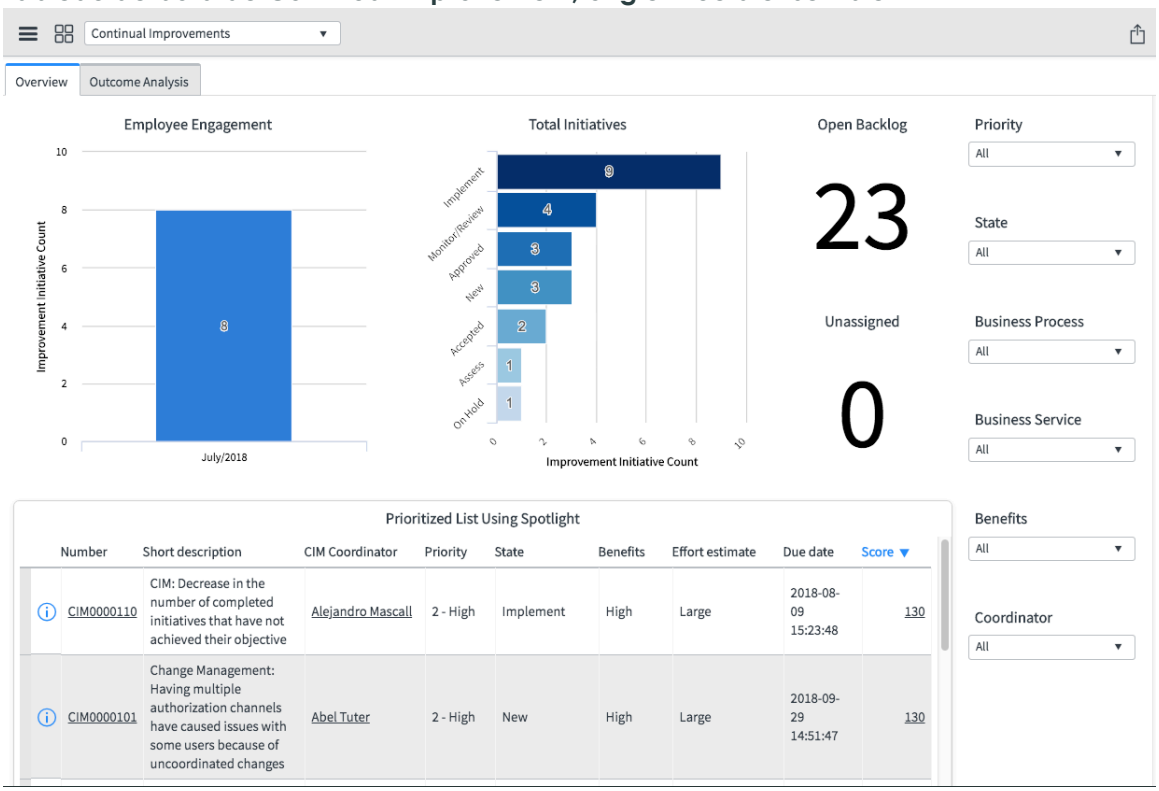
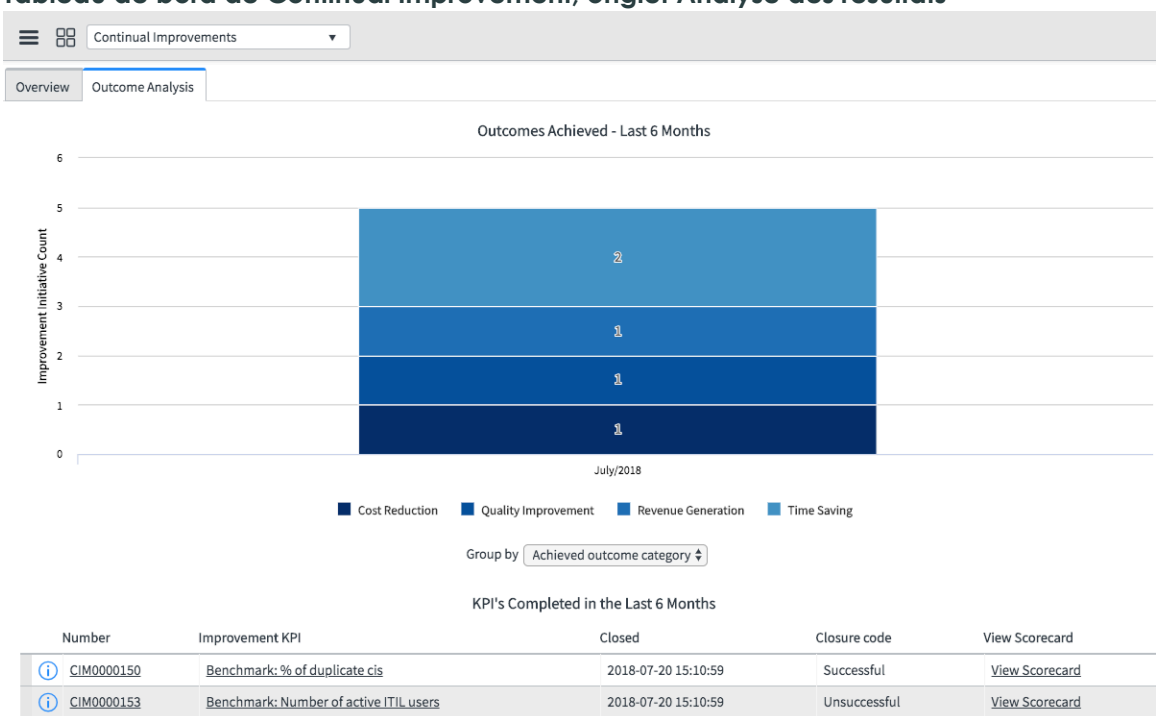


Tableau de bord de Continual Improvement, onglet Analyse des résultats



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final	Rôle requis
Coordonnateur de processus d'amélioration : doit vérifier l'état de ses initiatives.	sn_cim.improvement_coordinator

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final	Rôle requis
Gestionnaire de processus d'amélioration : doit être en mesure de voir l'état de tous les processus d'amélioration et d'affecter les employés là où ils sont nécessaires.	sn_cim.improvement_manager

Visualisations de données

Le tableau de bord de Continual Improvement comprend les visualisations suivantes :

Titre de rapport	Type	Description
Implication des employés	Colonne	L'état n'est ni fermé ni annulé Tendances selon la création
Nombre total d'initiatives	Barre horizontale	L'état n'est ni fermé ni annulé Regroupé par état
Backlog ouvert	Score unique	L'état n'est ni fermé ni annulé
Non attribué	Score unique	Le coordonnateur CIM est vide et l'état est n'est ni fermé ni annulé
Liste priorisée à l'aide de Spotlight	Liste	Nom : Avantage élevé Requête : benefit=high Weight: 50
		Nom : Avantage faible Requête : benefit=low Weight: 30
		Nom : Avantage moyen Requête : benefit=medium Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort très élevée Requête : cim_estimate=4 Weight: 50
		Nom : Estimation de l'effort élevée Requête : cim_estimate=3 Weight: 40
		Nom : Estimation de l'effort moyenne Requête : cim_estimate=2 Weight: 30
		Nom : Estimation de l'effort faible Requête : cim_estimate=1 Weight: 20
		Nom : Priorité 1 Requête : priority=1 Weight: 50
		Nom : Priorité 2 Requête : priority=2 Weight: 40
		Nom : Priorité 3 Requête : priority=3 Weight: 30
		Nom : Priorité 4 Requête : priority=4 Weight: 20
		Nom : Priorité 5 Requête : priority=5 Weight: 10

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ligne de dépense

Les lignes de dépense vous permettent de suivre les coûts et de représenter la survenue des dépenses ponctuelles. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées par le traitement planifié des coûts récurrents.

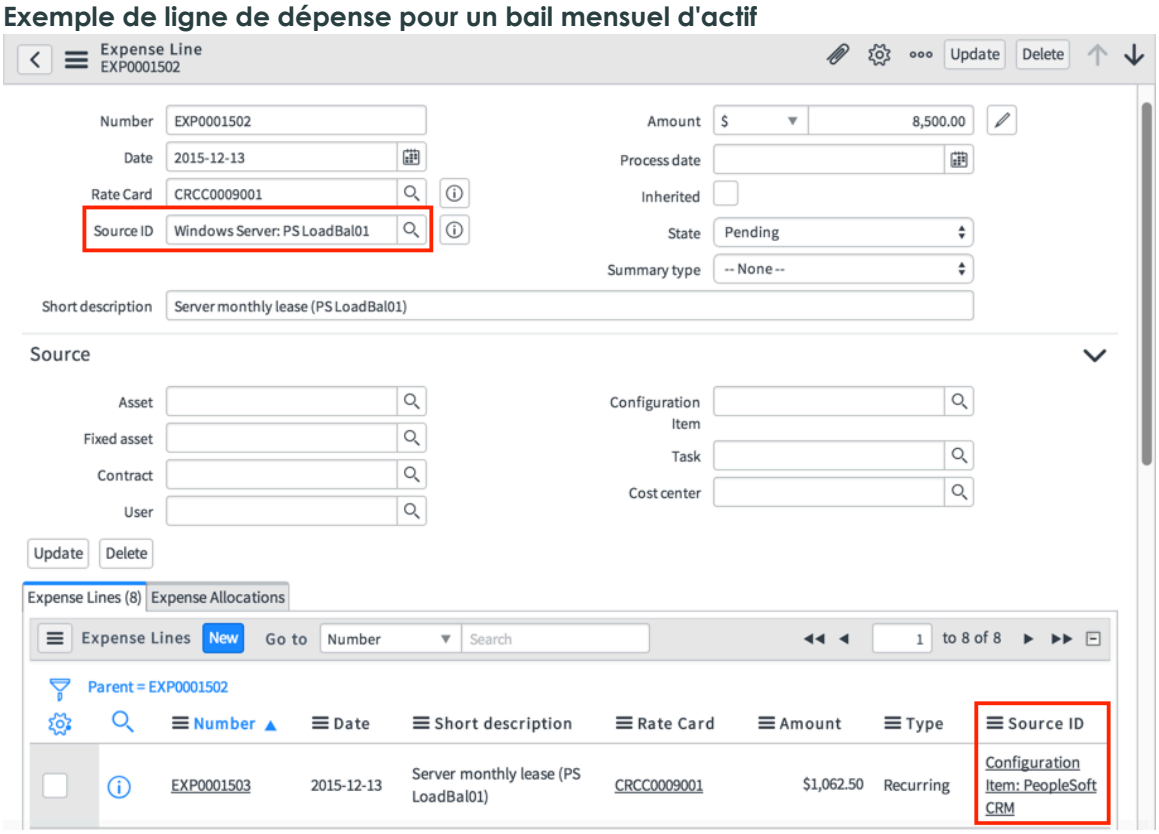
Le module d'extension Ligne de dépense est actif pour toutes les instances. Pour utiliser les modules Allocation des dépenses et Règles d'allocation des dépenses, activez le module d'extension Gestion des coûts.

La Now Platform génère automatiquement des lignes de dépense lorsque vous créez un actif et met à jour automatiquement les lignes de dépense lorsque vous révisez le champ **Coût** ou **Quantité** d'un dossier d'actif.

Les utilisateurs disposant des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec des lignes de dépense.

Les lignes de dépense s'intègrent étroitement à la gestion des actifs, à la CMDB, à la gestion des coûts et à la gestion des contrats, mais elles peuvent être utilisées avec n'importe quelle application. Le champ **ID source** d'un enregistrement de ligne de dépense peut être lié à n'importe quel enregistrement de n'importe quelle table. Cet identificateur permet d'associer les dépenses à une grande variété d'éléments : contrat, actif individuel, élément de configuration unique, installation logicielle, bail, contrat de service, utilisateur, groupe, etc.

Exemple de ligne de dépense pour un bail mensuel d'actif



Information associée

Gestion des actifs

Base de données de gestion des configurations (CMDB)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des coûts

Gestion des contrats

Composants installés avec Ligne de dépense

Plusieurs types de composants sont installés avec le module d'extension Ligne de dépense.

Tables installées avec Ligne de dépense

Les tables sont ajoutées avec l'activation de Ligne de dépense.

Table	Description
Ligne de dépense [fm_expense_line]	Stocke des informations sur les lignes de dépense, y compris un lien vers la grille tarifaire connexe. Contient l'état et la date prévue du prochain traitement de la ligne de dépense.

Rôles installés avec Ligne de dépense

Les rôles sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Rôle	Contient des rôles	Description
Administrateur financier [financial_mgmt_admin]	[financial_mgmt_user]	Peut créer, écrire et supprimer les unités d'allocation, les actifs immobilisés, la dépréciation, les cartes d'évaluation, les coûts de distribution, les lignes de dépense et les allocations des dépenses.
Utilisateur financier [financial_mgmt_user]	aucun	Peut lire les unités d'allocation et les allocations des dépenses. Peut créer, lire et écrire des cartes d'évaluation et des lignes de dépense. Peut créer, lire, écrire et supprimer des actifs immobilisés, des dépréciations et des coûts de distribution.

Includes de script installés avec Ligne de dépense

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

Include de script	Description
ExpenseLine	Aide à créer des enregistrements de lignes de dépense.
ExpenseManagementUtils	Fournit des utilitaires pour les modules de gestion financière.
ExpenseManagementUtilsAJAX	Fournit des utilitaires AJAX pour les lignes de dépense.

Scripts clients installés avec Ligne de dépense

Les scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Ligne de dépense.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Table	Description
Renseigner les sources en cas d'héritage	[fm_expense_line]	Copie les champs sources de la ligne de dépense parente pour la ligne actuelle dans l'enregistrement Ligne de dépense si une ligne de dépense est héritée.
Renseigner les champs sources à partir d'un actif	[fm_expense_line]	Si l'actif source change, met à jour les champs sources connexes dans l'enregistrement Ligne de dépense. Par exemple, si le champ source d'actif change, le champ source d'élément de configuration est également mis à jour.
Renseigner les champs sources à partir d'un CI	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si l'élément de configuration source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.
Renseigner les champs sources à partir d'un contrat	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si le contrat source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.
Renseigner les champs sources à partir d'une tâche	[fm_expense_line]	Met à jour les champs sources connexes si la tâche source change dans l'enregistrement Ligne de dépense.

Règles métier installées avec Ligne de dépense

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation d'une Ligne de dépense.

Règle métier	Table	Description
Créer une ligne de dépense	[alm_asset]	Crée automatiquement une ligne de dépense pour un nouvel actif en fonction du coût de cet actif, sauf s'il s'agit d'une licence logicielle fusionnée.
Définir les champs d'allocation sources	[fm_expense_line]	Définit les champs sources connexes lorsque l'ID source change. Par exemple, lorsqu'un actif devient l'ID source, le champ source de l'actif et le champ source de l'élément de configuration sont automatiquement renseignés.
Mettre à jour les coûts	[alm_consumable]	Met à jour le coût d'un consommable lorsque la quantité est réduite.

Séparation de domaine et Ligne de dépense

Le traitement Ligne de dépense ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Afficher une dépense

Les lignes de dépense peuvent être utilisées de diverses façons, par exemple, pour afficher les dépenses associées à un contrat donné.

Avant de commencer

Rôle requis : asset ou contract_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Contrat** > **Contrat** > **Tous**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Consultez la liste connexe **Lignes de dépense**.
   Toutes les lignes de dépense du contrat sont répertoriées. Le coût total du contrat et sa valeur actuelle sont également indiqués.
4. Sélectionnez une ligne de dépense pour en afficher les détails.

Lignes de dépense et allocations des dépenses

L'application Ligne de dépense suit les coûts et enregistre les dépenses engagées. Les allocations des dépenses vous laissent associer les dépenses à des éléments comme les utilisateurs, les groupes et les départements.

Les lignes de dépense sont un élément clé de la gestion des coûts, car elles peuvent être générées à partir de n'importe quelle application et sont utilisées pour allouer des dépenses aux entités d'entreprise. Les lignes de dépense peuvent être créées manuellement ou générées automatiquement lorsque les coûts sont créés par le traitement planifié.

Les utilisateurs qui disposent des rôles financial_mgmt_admin et financial_mgmt_user peuvent travailler avec les lignes de dépense et les règles d'allocation des dépenses.

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Gestion des coûts.

Créer une règle d'allocation

Les règles d'allocation des dépenses vous permettent d'associer les dépenses à un élément, comme un utilisateur, un groupe ou un département.

Avant de commencer

Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez Gestion des coûts.

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Les allocations des dépenses sont générées par le biais du travail planifié prêt à l'emploi, Traiter l'allocation des dépenses.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coût** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champs des règles d'allocation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'allocation.
Table	Table à laquelle la règle d'allocation est associée.
Champ d'allocation	Champ de la table à renseigner avec l'allocation des dépenses.
Hérité	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est héritée ou non.
Actifs	Case à cocher qui indique si l'allocation des dépenses est disponible pour utilisation.
Pourcentage	Pourcentage de la ligne de dépense alloué à la combinaison table-champ. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Type de résumé	Catégorie d'allocation des dépenses : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des allocations des dépenses peut être utile pour le reporting.
Condition	Condition à laquelle l'allocation des dépenses est appliquée. Non disponible si la case **Avancé** est cochée.
Avancé	Case à cocher qui indique s'il faut afficher le champ **Script** ou non.
Script	Champ de script qui détermine les allocations des dépenses. Ce champ est disponible uniquement si la case **Avancé** est cochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créateur de conditions

Création automatique de lignes de dépense

Vous pouvez créer automatiquement des lignes de dépense pour faciliter le reporting précis sur les dépenses.

S'ils sont activés, les processus suivants génèrent automatiquement des lignes de dépense.

- Les grilles tarifaires de CI actives sont traitées mensuellement pour générer des lignes de dépense de chaque CI figurant sur la grille tarifaire. Si une relation CI est modifiée, les lignes de dépense existantes ne sont pas affectées. Les changements sont reflétés dans la ligne de dépense prévue suivante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les coûts de distribution actifs sont traités mensuellement pour générer des lignes de dépense en fonction des cibles de la règle de distribution.
- Les tâches fermées sur les cartes d'évaluation des tâches sont traitées pour générer des lignes de dépense.

Les lignes de dépense peuvent également être importées depuis des systèmes externes ou générées à partir de scripts. Pour générer une dépense à partir d'un script côté serveur, utilisez l'API ExpenseLine.

Information associée

Créer ou modifier une relation CI

Créer des lignes de dépense manuellement

Vous pouvez créer des lignes de dépense à un seul niveau ou dans une hiérarchie pour mieux organiser les informations des dépenses.

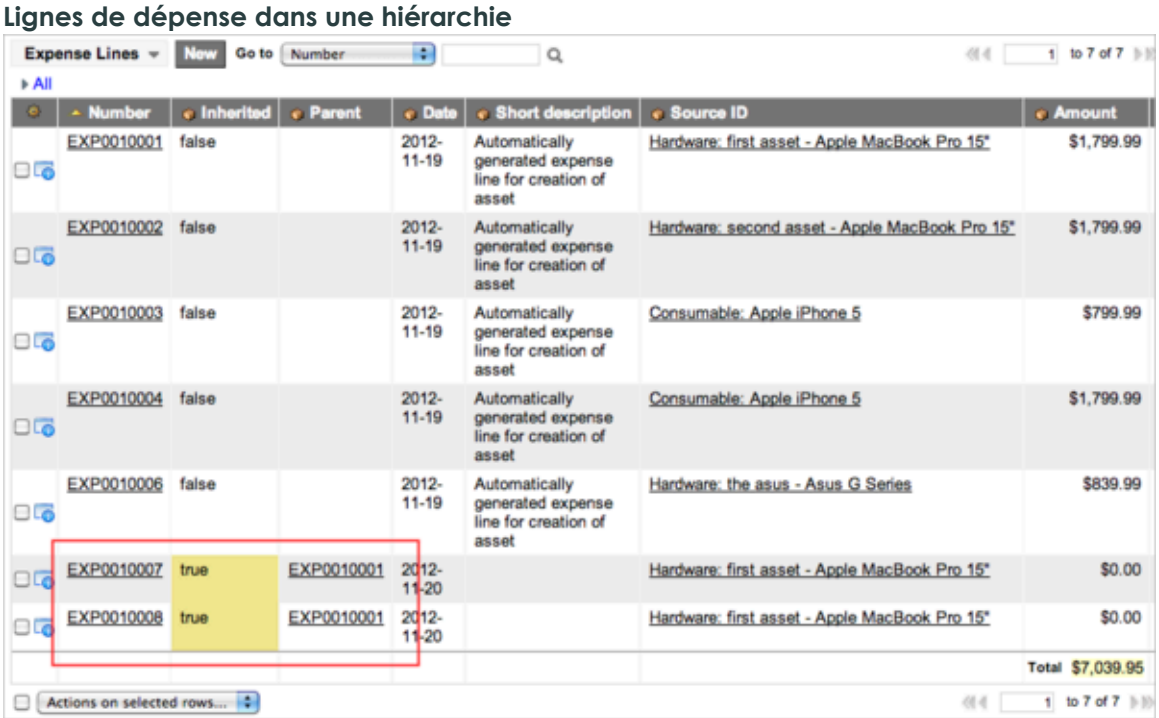
Avant de commencer

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une hiérarchie si cela est pertinent pour votre organisation. Dans l'exemple ci-dessous, les deux dernières lignes de dépense sont un niveau en dessous du numéro de ligne de dépense EXP0010001.

Lignes de dépense dans une hiérarchie



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Ouvrez un enregistrement de ligne de dépense ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle ligne de dépense.
3. Complétez le formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table de ligne de dépense

Champ	Description
Numéro	Numéro unique identifiant la ligne de dépense.
Date	Date de création de la ligne de dépense.
Grille tarifaire	Numéro d'identification de la grille tarifaire à laquelle la ligne de dépense est associée.
Type de taux	Type de taux pris en compte lors de la génération des lignes de dépense. Ce champ est en lecture seule.
ID source	Numéro d'identification de l'élément associé à la ligne de dépense. Si ce champ est renseigné, les informations correspondantes sont automatiquement ajoutées aux champs **Source** de ce formulaire.
Montant	Valeur monétaire de l'élément spécifié dans le champ **ID Source**. Saisissez une valeur négative pour indiquer un crédit.
Date de traitement	Date à laquelle la ligne de dépense est traitée.
Hérité	Case à cocher qui indique si la ligne de dépense se trouve sur une autre ligne de dépense.
État	État actuel de la ligne de dépense : **En attente** ou **Traitée**.
Type de résumé	Catégorie de la ligne de dépense : **Développer l'activité**, **Diriger l'activité** ou **Transformer l'activité**. La catégorisation des lignes de dépense peut être utile pour le reporting.
Description courte	Brève description de la ligne de dépense.
Actif	Numéro d'identification de l'actif associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Actif immobilisé	Actif immobilisé qui contient l'actif présente dans cette ligne de dépense. Un actif immobilisé est un conteneur qui détient une ou plusieurs actifs individuels, notamment des actifs matériels ou logiciels. Le système renseigne automatiquement ce champ avec l'actif immobilisé approprié si l'**actif** concerné est contenu dans cet actif immobilisé.
Contrat	Numéro d'identification (pas le numéro du contrat) du contrat associé à l'**actif**, le cas échéant.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur associé à l'**actif**, le cas échéant.
ID d'élément de configuration	Nom de l'élément de configuration associé à la ligne de dépense, le cas échéant.
Tâche	Numéro d'identification de la tâche associée à la ligne de dépense, le cas échéant.
Centre de coûts	Centre de coûts financièrement responsable de l'élément identifié dans **ID Source**, le cas échéant.

Information associée

Créer des actifs immobilisés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une ligne de dépense

Supprimer une ligne de dépense supprime également toutes les allocations des dépenses générées à partir de la ligne de dépense.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les lignes de dépense et les allocations ne devraient être supprimées qu'en cas d'urgence uniquement, lorsqu'elles ont été créées de manière incorrecte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Coûts** > **Lignes de dépense**.
2. Sélectionnez une ligne de dépense.
3. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées**, choisissez **Supprimer**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Créer une règle d'allocation type

Vous pouvez créer une règle d'allocation des dépenses type qui attribue le coût d'un incident au département de l'appelant.

Avant de commencer
Pour utiliser les règles d'allocation des dépenses, activez l'application Gestion des coûts.

Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Procédure

1. **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans **Nom**, saisissez `Département de l'appelant de l'incident`.
4. Dans **Table**, sélectionnez **Incident**.
5. Dans le champ **Allocation**, cliquez sur le contrôle, élargissez l'élément **Appelant** et sélectionnez un département.
6. Dans **Pourcentage**, saisissez `100` pour allouer toutes les dépenses au département de l'appelant.
7. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
8. Cliquez sur **Soumettre**.
   Après la création d'une ligne de dépense d'incident, la règle d'allocation traite cette ligne et génère une allocation des dépenses qui relie les dépenses et le montant au département de l'appelant. Les dépenses sont stockées dans le champ **Cible** de l'enregistrement d'allocation des dépenses.

Information associée

Gestion des coûts

Utiliser une allocation scriptée

Les allocations scriptées définissent les montants et cibles d'allocation personnalisés en exécutant un script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, financial_mgmt_admin ou financial_mgmt_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser des allocations scriptées pour effectuer l'une des actions suivantes.

- Attribuer une dépense à tous les centres de coûts en fonction des effectifs actuels de chaque centre de coûts.
- Demander des données d'utilisation pour déterminer le montant de l'allocation à affecter à une cible.
- Suivre les utilisateurs métiers qui utilisent des services aux entreprises.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Coûts** > **Administration** > **Règles d'allocation des dépenses**.
2. Sélectionnez une règle d'allocation des dépenses.
3. Sélectionnez la case à cocher **Avancé**.
4. Utilisez les concepts suivants pour développer le script
   - Demandez les enregistrements cibles et les données à utiliser pour calculer le montant de l'allocation.
   - Créez des enregistrements d'allocation à l'aide de l'API ExpenseAllocation.

   Les variables suivantes sont disponibles pendant le traitement du script :
   - *allocation* : objet d'allocation des dépenses utilisé pour créer des allocations.
   - *expense* : GlideRecord pour l'expense_line en cours de traitement.
   - *rule* : GlideRecord pour cette règle.

   Pour créer un enregistrement d'allocation, utilisez l'objet d'allocation déjà instancié dans le champ d'application du script :

```
allocation.createAllocation(targetGlideRecord, amount);
```

Séparation de domaine et Ligne de dépense

Le traitement Ligne de dépense ne prend pas en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vélocité de changement DevOps

Grâce à ServiceNow® Vélocité de changement DevOps, vous pouvez importer des données de votre chaîne d'outils DevOps vers la plateforme ServiceNow pour apporter des changements plus rapidement sans sacrifier la conformité.

Vous pouvez créer automatiquement des demandes de changement à partir de vos pipelines d'intégration continue (CI) et de développement continu (CD), puis approuver automatiquement les demandes de changement en fonction des politiques. Cela permet aux développeurs de continuer à utiliser leurs outils tout en leur fournissant une visibilité, en réduisant le temps nécessaire à l'approbation des demandes de changement et en fournissant une piste d'audit.

Commencez

Explorer  Découvrez les principales fonctionnalités et la valeur commerciale qu'offre Changement DevOps	Configurer  Définissez la configuration principale	Intégrer  Intégrez Vélocité de changement DevOps à votre chaîne d'outils DevOps
Utiliser  Utilisez Vélocité de changement DevOps pour automatiser la création de demandes de changement dans votre pipeline	Référencer  Obtenez des détails sur les composants, les champs de formulaire et les directives générales	

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions ou répondez-y dans la ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Vélocité de changement DevOps

Découvrez la façon dont ServiceNow® Vélocité de changement DevOps aide vos équipes de développement et de gestion des changements à accélérer le changement et à connecter leur chaîne d'outils DevOps avec ServiceNow afin d'utiliser les données de l'outil DevOps pour automatiser les processus de changement.

Vue d'ensemble de Vélocité de changement DevOps

Vélocité de changement DevOps collecte des données auprès de votre chaîne d'outils de planification, de codage, de test et d'orchestration DevOps, pour fournir une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie de la livraison de logiciels. L'équipe de développement et l'équipe des opérations bénéficient ainsi d'une vue unique sur toutes les activités de bout en bout (planifier, développer, créer, tester, déployer et exploiter).

L'application Vélocité de changement DevOps offre les principaux avantages suivants :

Automatisation des changements

Automatisez le workflow de changement et les décisions d'approbation afin d'accélérer les changements tout en assurant la gouvernance et le contrôle. Créez et remplissez automatiquement les demandes de changement DevOps et automatisez les décisions d'approbation en fonction des données saisies (approbation automatique, rejet automatique ou approbation manuelle).

Traçabilité des changements

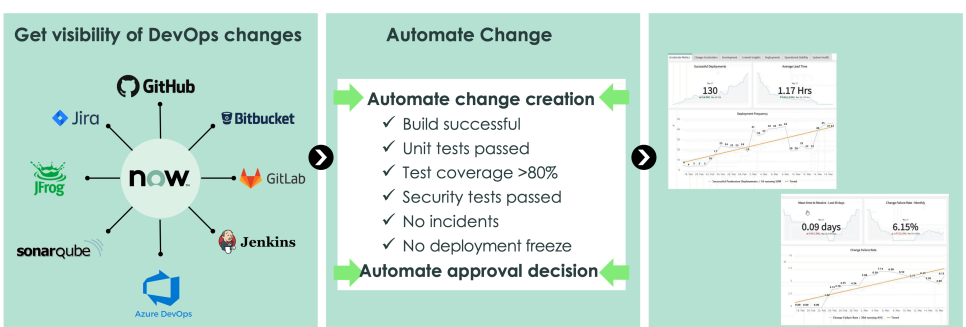
Suivez la progression de vos éléments de travail, validations, artefacts, versions et mises en production à l'aide de demandes de changement pour assurer une plus grande transparence et fournir une source unique de vérité à tous les profils impliqués.

Analyses DevOps

Consultez les mesures de flux, les mesures d'accélération des changements et d'autres KPI sur l'ensemble de la chaîne de valeur de livraison de logiciels de bout en bout, ainsi que des outils connectés.

Pour en savoir plus sur les outils que l'application Vélocité de changement DevOps prend en charge, consultez la rubrique Intégrations de Vélocité de changement DevOps.

Pour savoir comment progresser en vue d'obtenir de la valeur plus rapidement à l'aide de Vélocité de changement DevOps, consultez la rubrique Parcours de l'utilisateur pour Vélocité de changement DevOps.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de Vélocité de changement DevOps selon le profil

Profil	Défis	Vélocité de changement DevOps avantages
Développeur	• Longue boucle de commentaires pour l'approbation des changements • Collecte manuelle de données • Utilisation de nombreux systèmes non intégrés (saisie de données à partir de diverses interfaces) pour passer des changements aux éléments de travail • Manque de visibilité de bout en bout sur l'ensemble du cycle de vie DevOps • Temps important consacré aux tâches d'administration	• Processus automatisé de collecte de données via les intégrations • Aucune perte de temps à créer manuellement une demande de changement ou à rassembler des preuves • Plus de temps consacré aux tâches de développement • Les développeurs peuvent continuer à utiliser leurs propres outils
Gestionnaire du changement	• Difficulté à gérer un nombre croissant de changements • Impossibilité de se concentrer uniquement sur les changements qui nécessitent véritablement une intervention humaine • Travail manuel pour répondre à la demande d'audit • Temps important consacré à la collecte de données	• Accélération du processus de changement avec des flux automatisés • Visibilité sur le pipeline, les tests et les changements avec un seul outil • Documentation automatisée du contenu et des contrôles des changements • Automatisation de la gouvernance du changement pilotée par les données • Réponse d'audit en un clic

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

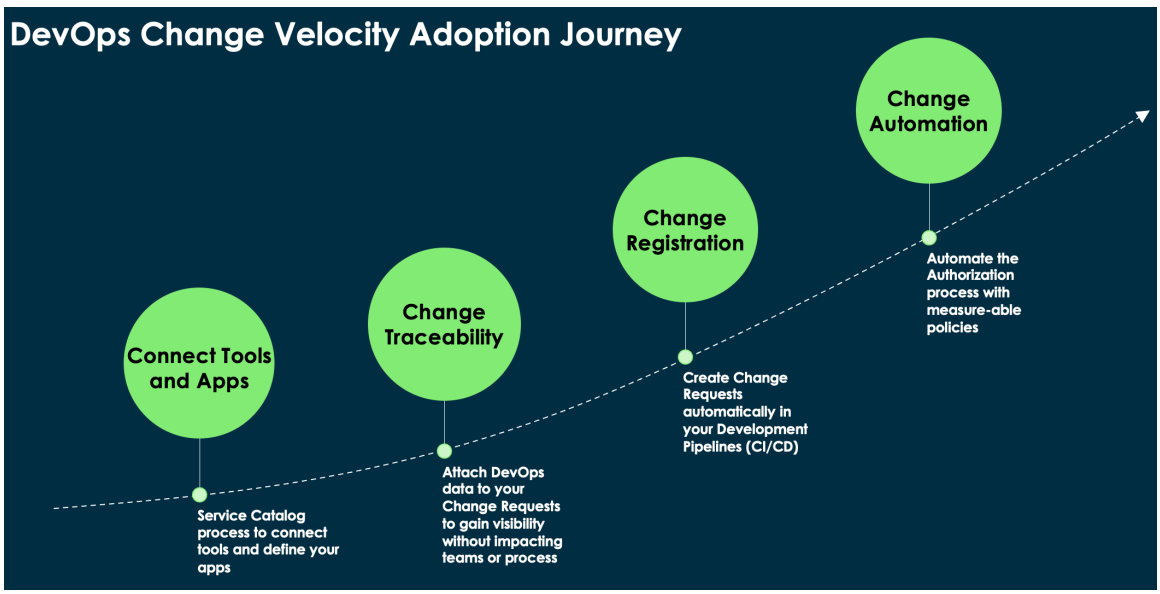
Profil	Défis	Vélocité de changement DevOps avantages
Gestionnaire de publication	• Manque de corrélation entre les changements et la mise en production pour mesurer la progression • Impossibilité d'éliminer les tâches manuelles des processus de livraison	• Visibilité améliorée sur le plan de mise en production et sur la progression • Automatisation d'un plus grand nombre de tâches grâce aux intégrations • Amélioration de la fiabilité de mise en production
Leadership de développement d'application	• Manque de visibilité entre les équipes et les flux de valeur • Manque de données de comparaison des performances de l'équipe • Incapacité d'identifier et de résoudre les goulots d'étranglement des performances	• Visibilité sur l'ensemble du flux de valeur • Vues normalisées des performances de l'équipe • Identification des goulots d'étranglement et prise de mesures appropriées
Équipes d'opérations et d'assistance	• Prévisions et vitesse de correction limitées • Manque de visibilité sur le contenu du changement et l'impact • Trop grand nombre d'outils pour mettre en corrélation le changement, la mise en production et les incidents	• Outil unique pour gérer les changements et les incidents • Corrélation plus facile entre les changements et les incidents • Réduction du délai moyen de résolution (MTTR) grâce à une visibilité améliorée
Agent de conformité IT	• Visibilité limitée pour garantir la conformité • Manque de transparence des données et des processus de mesure des risques	• Conformité assurée avec la stratégie de changement automatisée • Amélioration du contrôle et de la visibilité grâce à la collecte automatisée de données

Consultez les sections suivantes pour en savoir plus sur le parcours d'adoption de l'utilisateur, les intégrations prises en charge et les Aperçus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Parcours de l'utilisateur pour Vélocité de changement DevOps

Passez en revue le parcours d'adoption de l'application Vélocité de changement DevOps pour permettre une approche par phases (analyse, exploration, exécution, production) en vue d'une automatisation complète des approbations de changement.



Bien que vos objectifs finaux lors de l'utilisation du module Vélocité de changement DevOps consistent à automatiser la création de demandes de changement à partir des pipelines d'intégration continue (CI) et de déploiement continu (CD) et à les approuver automatiquement, vous pouvez aborder votre implémentation de cette manière progressive. Chaque phase apporte une valeur incrémentielle par rapport à la phase précédente et vous permet de commencer par appliquer un minimum de changements à vos processus existants :

1. Connecter les outils et les applications : commencez par intégrer vos principaux outils DevOps et choisir les objets clés à suivre dans ces outils. Pour cela, il n'est pas nécessaire de modifier vos pipelines ou les actifs de développement. Créez ensuite des applications DevOps pour les équipes que vous souhaitez intégrer en premier. Il est nécessaire de finaliser cette phase pour transférer les données de vos outils vers Now Platform.

   Pour plus d'informations sur l'intégration d'outils, consultez Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

2. Traçabilité des changements : après avoir établi l'intégration avec vos principaux outils DevOps, le transfert des données pertinentes de ces outils vers ServiceNow commence. Vous pouvez ensuite continuer à utiliser votre processus existant pour créer des changements, mais gagner du temps en ajoutant toutes les informations pertinentes à la demande de changement en seulement quelques clics. Vous pouvez ajouter, entre autres, des stories, des validations de code, des résultats des tests et des analyses de qualité. Pour plus d'informations sur la modélisation d'un flux de demande de changement, consultez Personnaliser des flux DevOps.

   Une fois ces deux phases terminées, vous pouvez passer aux deux phases suivantes, qui vous aident à automatiser votre processus de changement, à accélérer les déploiements et à augmenter la vélocité. Vous pouvez commencer votre implémentation par ces deux phases, car elles ne nécessitent aucune modification de vos processus ou pipelines existants.

3. Enregistrement des changements : cette phase crée davantage de valeur en automatisant la création de demandes de changement à partir des pipelines de CI/CD.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cette phase, vous devez modifier le pipeline de CI/CD de l'équipe pour permettre la création automatique de demandes de changement. Cette automatisation fait gagner du temps à vos développeurs, qui n'ont pas à remplir manuellement les demandes de changement, et réduit ainsi le risque d'erreur humaine. Pour plus d'informations, consultez Configurer les détails de la demande de changement DevOps dans le pipeline.

4. Automatisation du changement : dans cette phase finale de la création de valeur, les données des outils sont transmises à ServiceNow en temps réel, et les demandes de changement sont automatiquement créées puis automatiquement approuvées ou rejetées en fonction des politiques axées sur les données. Dans cette phase, vous devez créer des directives de politique et activer des décisions automatisées d'approbation de changement basées sur les données d'entrée afin de réduire les risques et d'augmenter le taux de réussite des changements. Pour plus d'informations, consultez Accélérer votre processus de changement DevOps.

Tout au long de ces quatre phases, les tableaux de bord d'analyses vous aident à analyser les rapports opérationnels et commerciaux, et à déterminer l'efficacité et la croissance globales de vos processus de développement.

Intégrations de Vélocité de changement DevOps

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont Vélocité de changement DevOps s'intègre à votre chaîne d'outils DevOps externe et des outils pris en charge pour cette intégration.

Pour intégrer Vélocité de changement DevOps avec des outils externes, vous devez exposer les points de terminaison REST pour recevoir des notifications webhook ou des appels REST directs de ces outils en temps réel. En outre, Vélocité de changement DevOps permet l'importation de données à partir de ces outils à l'aide de la fonction d'interrogation. L'API DevOps permet l'intégration avec n'importe quel outil de codage, de planification ou d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez API DevOps.

Outils pris en charge

L'application Vélocité de changement DevOps fournit des connecteurs par défaut pour connecter les outils DevOps suivants couramment utilisés pour importer des données. Si votre outil ne figure pas dans cette liste, vous pouvez vous connecter manuellement et configurer une intégration. Consultez Intégrations créées par l'utilisateur dans Vélocité de changement DevOps.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
Planification	• Azure Boards (dernière version cloud d'Azure DevOps) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Jira Server et Jira Cloud (dernière version cloud) • ServiceNow Agile Development 2.0 • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Enterprise (version 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • Rally (dernière version cloud)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
Codage en cours	• Azure Repos (dernière version cloud d'Azure DevOps) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Bitbucket (version 7.19.2 sur site) • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Enterprise (version 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • GitLab (version 13.0.6 pour la version sur site ou la dernière version cloud)
Orchestration	• Azure Pipelines (dernière version cloud d'Azure DevOps) Tâches prises en charge : ◦ Tâche d'agent ◦ Tâche sans agent (serveur) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Jenkins (version 2.289.1) Tâches prises en charge : ◦ Projet Freestyle ◦ Dossier (3 niveaux par défaut) ◦ Pipeline ◦ Pipeline à plusieurs branches • GitLab (version 13.0.6 pour la version sur site ou la dernière version cloud) • GitHub (dernière version cloud) • GitHub Enterprise (version 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • Argo CD (dernière version cloud)
Artefacts du référentiel	• JFrog (version 7 pour la version sur site ou la dernière version cloud) • Azure Artifacts (dernière version cloud d'Azure DevOps) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1)
Test en cours	Si un test est exécuté dans le cadre des exécutions de pipelines des pipelines Orchestration pris en charge suivants, les informations sont affichées dans le résumé des tests

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Outils et version prise en charge
	• GitHub (dernière version cloud) • GitHub Enterprise (version 3.7) ◦ Authentification de base ◦ OAuth • GitLab (version 13.0.6 pour la version sur site ou la dernière version cloud) • Azure DevOps (dernière version cloud) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Jenkins (version 2.289.1)
Qualité logicielle	Analyses SonarQube (version 8.9.6 ou dernière version cloud) prises en charge sur • Pipelines Azure DevOps (dernière version cloud) • Serveur Azure DevOps (version 2022.0.1) • Pipelines Jenkins (version 2.289.1)
Marqueur de fonctionnalité	Split (dernière version cloud)
Sécurité	• Veracode (dernière version cloud) • Checkmarx One (version 1.0.17) • Checkmarx SAST (version 1.0.16)

Extensions tierces

Utilisez les extensions ServiceNow pour modéliser votre pipeline dans DevOps et configurer l'analyse des branches pour des outils tels que SonarQube.

Des extensions supplémentaires peuvent être nécessaires pour des applications telles que Jenkins ou Azure DevOps. Ces extensions sont utilisées lorsque l'intégration de ServiceNow DevOps est impossible uniquement à l'aide de l'API REST native et des notifications push.

Module d'extension Jenkins pour ServiceNow DevOps

Un module d'extension Jenkins est fourni pour activer l'accélération des changements afin que votre outil d'orchestration puisse communiquer et contrôler certains aspects des exécutions de pipelines à partir de ServiceNow DevOps.

Installez le module d'extension à partir de Jenkins Marketplace. Accédez à **Gérer Jenkins > Configuration système > Modules d'extension** dans votre instance Jenkins. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

ServiceNow DevOps pour Azure DevOps

Utilisez l'extension **ServiceNow DevOps** sur Visual Studio Marketplace si vous envisagez d'intégrer votre pipeline Azure DevOps à ServiceNow DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.

Actions personnalisées ServiceNow DevOps pour les actions GitHub

Utilisez les actions personnalisées **ServiceNow DevOps** sur GitHub Marketplace si vous envisagez d'intégrer vos workflows GitHub à ServiceNow DevOps.

Pour plus d'informations, consultez Configurations de GitHub Actions.

Pour commencer l'intégration de Vélocité de changement DevOps à votre chaîne d'outils, consultez Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Information associée

Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps

DevOps tableaux de bord

Utilisez le tableau de bord Analyses DevOps pour évaluer les résultats de votre processus global DevOps. Utilisez la vue Interface utilisateur de pipeline DevOps pour analyser visuellement vos exécutions de pipeline.

Une fois les intégrations de chaînes d'outils et les politiques de changement DevOps configurées, toutes les données sont connectées pour fournir des informations sur le processus et la vélocité, du niveau de l'équipe au niveau de l'entreprise.

Utilisez les rapports Analyses DevOps pour surveiller les avantages de la modélisation des pipelines et de l'accélération des changements dans votre environnement.

- Les administrateurs DevOps peuvent vérifier l'intégrité actuelle du système.
- Les propriétaires d'applications DevOps peuvent afficher les mesures de développement et de qualité par application ou par équipe.
- Les dirigeants et les gestionnaires des changements peuvent suivre la vélocité des changements.

Tableau de bord de Analyses DevOps

Le tableau de bord Analyses DevOps offre une vue graphique flexible des rapports opérationnels et commerciaux.

Les gestionnaires DevOps, les gestionnaires des changements et les dirigeants peuvent utiliser ce tableau de bord pour déterminer l'efficacité et les performances globales des équipes et des processus de développement.

- Surveillez les activités, les KPI et les mesures à l'aide d'un tableau de bord centralisé.
- Suivez les performances au fil du temps à l'aide de ServiceNow Analyse des performances.
- Affichez la répartition des valeurs par application, référentiel, service, application d'entreprise, type d'élément de travail et produit au fil du temps.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Analyses DevOps - Espace de travail.

Tableau de bord Intégrité du système DevOps

Le tableau de bord Intégrité du système permet à l'administrateur DevOps de consulter l'intégrité globale des intégrations et l'état de connectivité, et d'afficher les tendances des données de traitement des événements entrants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Intégrité du système DevOps.

Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps

Découvrez le processus de configuration de Vélocité de changement DevOps que vous devez suivre avant de configurer les intégrations avec votre chaîne d'outils.

Les playbooks DevOps, qui offrent une vue axée sur les tâches, vous guident à travers les différentes étapes lors de la configuration de vos applications et de vos outils, ainsi que de la détection et de la configuration de vos pipelines. Pour plus d'informations sur les playbooks, consultez Expériences de playbook. Si vous n'avez pas activé l'interface utilisateur Next Experience, vous pouvez toujours effectuer les tâches suivantes à l'aide de l'interface utilisateur classique. Pour plus d'informations sur la migration vers l'interface utilisateur Next Experience et la configuration des espaces de travail, consultez Interface utilisateur Next Experience.

1. Installer Vélocité de changement DevOps.

2. Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail.

   Les rôles installés avec Vélocité de changement DevOps sont répertoriés sur la page Composants installés avec Vélocité de changement DevOps.

3. Configurez un compte d'utilisateur d'intégration.

4. Intégrez Vélocité de changement DevOps.

   Commencez par connecter des outils, créer des applications et automatiser la création de changements.

   - Intégrez vos outils tiers (plan, code, orchestration, test, sécurité et artefact) pour assurer une traçabilité et une automatisation des changements de bout en bout. Consultez Intégrer vos outils tiers pour activer les résultats du changement.
   - Créez votre application DevOps pour suivre et gérer son cycle de vie dans ServiceNow Vélocité de changement DevOps. Consultez Applications dans Vélocité de changement DevOps.
   - Accélérez votre processus de changement DevOps à l'aide de Vélocité de changement DevOps. Consultez Accélérer votre processus de changement DevOps.

Installer Vélocité de changement DevOps

Installez l'application Vélocité de changement DevOps à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.

La première fois que vous installez l'application Vélocité de changement DevOps dans votre instance de production, veillez à vous abonner aux produits requis suivants. Pour plus d'informations, consultez S'abonner auxServiceNow Store produits.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vélocité de changement DevOps	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e5ff61c51b345d50ee92cb31604bcba4
Expérience de playbook	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/product/e4cecaf0db2be81079279ee4db9619f2
Modèles de classe CI CMDB	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/ae99d84b2320330006c0110d96bf65b3/1.45.1
Modèle et classes d'actifs développés	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/7e67d4ff091b4110f87739da6a8d8c7d/2.1.0
Tâche universelle	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/e09af33a533d10103a80ddeeff7b1247/2.2.0
Spoke Jira	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/4fab4673db1893009a985404ce961942/4.1.0
Spoke GitHub	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/9a025c563b22330006f1600713efc4cf/2.2.6
Spoke Jenkins V2	https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/application/c66af1ca1b8a8c5033fbdbd3cc4bcb75/1.2.0

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer l'application DevOps sur une instance de sous-production, accédez à l'application Vélocité de changement DevOps sur le ServiceNow Store et sélectionnez **Demander l'installation** pour envoyer votre demande.

Procédure

1. Accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sélectionnez l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Vélocité de changement DevOps.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID (sn_devops_chgvlcty). Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être en faire la demande sur la boutique ServiceNow.

   Visitez le site web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de version cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez ServiceNow Storeles notes de version relatives à l'historique des versions.
4. Sélectionnez **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants, si ce n'est pas déjà le cas.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si vous souhaitez installer les données de démonstration, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque : Vous ne pouvez pas charger les données de démonstration d'une application de stockage ultérieurement si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

7. Sélectionnez **Installer**.
   En fonction de votre connexion, la procédure d'installation peut prendre environ une heure, voire plus.

Résultats

L'installation de Vélocité de changement DevOps installe également les applications, rôles d'utilisateur, tables, travaux planifiés et autres composants dépendants.

Consultez Composants installés avec Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite

Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail.

Remarque : Les rôles installés avec Vélocité de changement DevOps sont répertoriés sur la page Composants installés avec Vélocité de changement DevOps.

Affecter des rôles et des tâches à l'aide de l'espace de travail

Affectez des rôles et des tâches aux utilisateurs et aux groupes afin qu'ils puissent effectuer les tâches DevOps requises.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur ou sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour intégrer des utilisateurs et des groupes :
   - Sur la page d'accueil, dans le widget Comptes et utilisateurs, sélectionnez **Affecter des rôles** ou **Affecter des utilisateurs**.
   - Dans le panneau de navigation de gauche, accédez à **Administration** > **Intégration** et sélectionnez la tâche d'intégration.
3. Intégrez des utilisateurs et des groupes en leur affectant des rôles et des tâches.

Tâche d'intégration	Étapes
Affecter des rôles d'utilisateur	**a.** Sélectionnez **Rôles d'utilisateur**. **b.** Dans la page Rôles d'utilisateur, sélectionnez **Affecter un rôle**. **c.** Sélectionnez les utilisateurs auxquels vous souhaitez affecter un rôle DevOps spécifique. **d.** Sélectionnez le rôle DevOps dans la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche d'intégration	Étapes
	Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Composants installés avec Vélocité de changement DevOps. **e.** Sélectionnez **Terminé**.
Affecter des rôles de groupe	**a.** Sélectionnez **Rôles de groupe**. **b.** Dans la page Rôles de groupe, sélectionnez **Affecter un rôle**. **c.** Sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez affecter un rôle DevOps spécifique. **d.** Sélectionnez le rôle DevOps dans la liste. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Composants installés avec Vélocité de changement DevOps. **e.** Si vous souhaitez affecter le même rôle aux groupes enfants du groupe sélectionné, sélectionnez l'option **Affecter le rôle sélectionné aux groupes enfants**. **f.** Sélectionnez **Terminé**.
Affecter des tâches d'utilisateur	**a.** Sélectionnez **Tâches d'utilisateur**. **b.** Dans la page Tâches d'utilisateur, sélectionnez **Affecter une tâche**. Si vous souhaitez vous affecter la tâche, sélectionnez **Me l'affecter**. **c.** Sélectionnez la tâche dans la liste **Tâche**. Par exemple, créez une application ou connectez un outil. **d.** Sélectionnez un utilisateur dans la liste. Seuls les utilisateurs dont les rôles leur permettent d'effectuer la tâche sont proposés dans la liste. **e.** Saisissez une date d'échéance et ajoutez vos commentaires à propos de la tâche si nécessaire. **f.** Sélectionnez **Terminé**.
Affecter des tâches de groupe	**a.** Sélectionnez **Tâches de groupe**. **b.** Dans la page Tâches de groupe, sélectionnez **Affecter une tâche**. Si vous souhaitez vous affecter la tâche, sélectionnez **Me l'affecter**. **c.** Sélectionnez la tâche dans la liste **Tâche**. Par exemple, créez une application ou connectez un outil. **d.** Sélectionnez un groupe dans la liste. Seuls les groupes dont les rôles leur permettent d'effectuer la tâche sont proposés dans la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche d'intégration	Étapes
	e. Saisissez une date d'échéance et ajoutez vos commentaires à propos de la tâche si nécessaire. **f.** Sélectionnez **Terminé**.

Que faire ensuite

Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps

Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps

Configurez le compte d'utilisateur d'intégration pour activer l'intégration avec vos outils tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : cette configuration est requise uniquement si DevOps Config est installé et pour les intégrations de Rally et de l'outil Split. Pour toutes les autres intégrations d'outils ou si vous n'utilisez que Vélocité de changement DevOps, vous pouvez ignorer cette procédure.

Il s'agit d'une configuration unique. Vous pouvez définir le mot de passe de l'utilisateur d'intégration à l'aide de l'espace de travail ou de l'interface utilisateur classique.

L'utilisateur d'intégration DevOps est l'utilisateur système ServiceNow que vos outils d'orchestration tiers utilisent pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

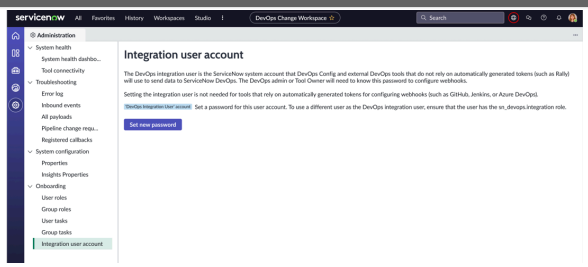
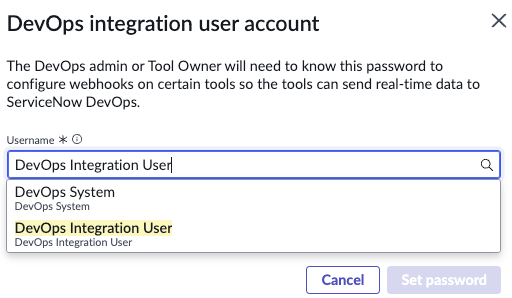
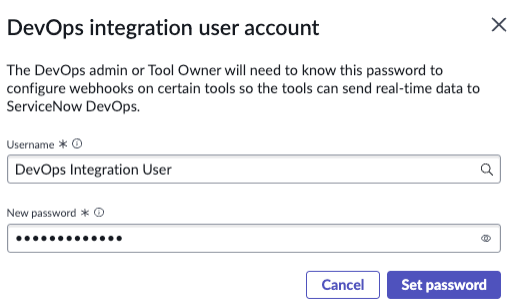
Les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration par défaut s'appliquent à tous les outils. Toutefois, si vous souhaitez configurer des informations d'identification d'utilisateur d'intégration distinctes par connexion d'outil, vous pouvez également faire de même, mais en vous assurant que le rôle sn_devops.integration est affecté au compte d'utilisateur.

Procédure

Définissez le mot de passe de l'utilisateur d'intégration de l'une des façons suivantes.

Option	Étapes
En utilisant l'espace de travail	**a.** Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**. **b.** Dans le widget Comptes et utilisateurs de la page d'accueil, sélectionnez **Configurer un compte système**. Vous êtes redirigé vers **Administration > Configurer un compte système**. **c.** Dans la section Compte d'utilisateur d'intégration DevOps, sélectionnez **Définir un nouveau mot de passe**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
	 **d.** Par défaut, l'utilisateur d'intégration DevOps est sélectionné. Vous pouvez également sélectionner un autre utilisateur dans la liste.  **Remarque :** le champ **Nom d'utilisateur** répertorie uniquement les utilisateurs qui disposent du rôle sn_devops.integration. **e.** Saisissez un mot de passe pour l'utilisateur et sélectionnez **Définir le mot de passe**. 
En utilisant l'interface utilisateur classique	Définissez un mot de passe pour l'utilisateur d'intégration DevOps en accédant à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**. Pour plus d'informations, consultez Définir le mot de passe

Que faire ensuite

- Intégrer à Vélocité de changement DevOps en utilisant Espace de travail
- Commencez à intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer à Vélocité de changement DevOps en utilisant Espace de travail

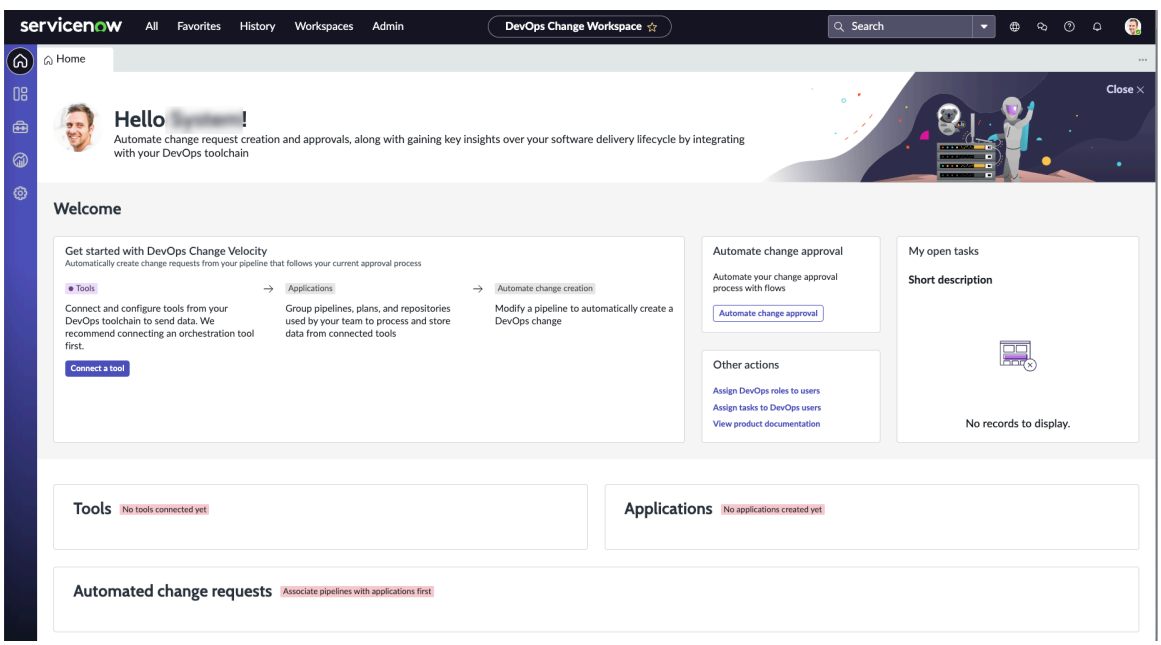
Après avoir installé Vélocité de changement DevOps, vous pouvez l'intégrer à votre chaîne d'outils DevOps et automatiser les demandes de changement directement à partir de l'Changement DevOps Espace de travail.

Vous pouvez effectuer l'intégration en tant qu'administrateur DevOps, propriétaire de l'outil ou propriétaire de l'application.

Intégrer en tant qu'administrateur DevOps

Rôle requis : sn_devops.admin.

1. Sur la page d'accueil, dans le guide Introduction à Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Connecter un outil**.



> **Remarque :** pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

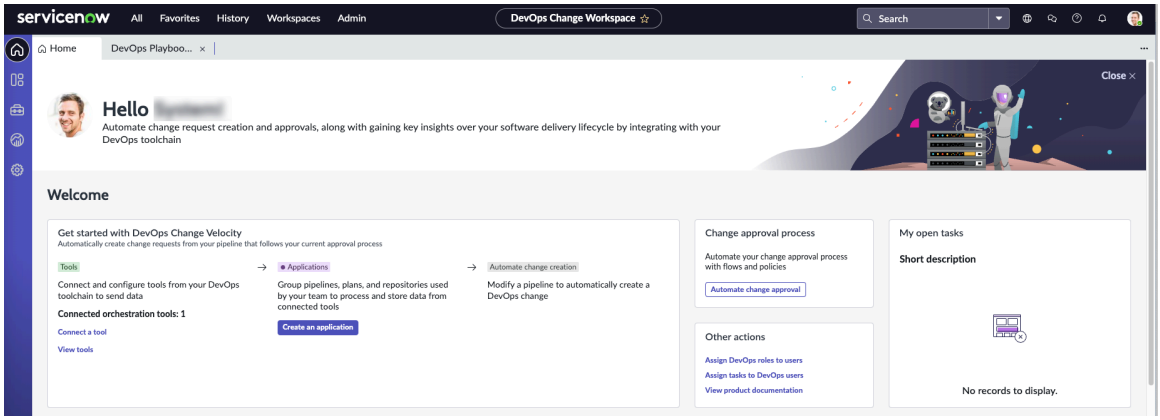
2. À l'aide de l'activité du playbook de connexion, connectez-vous à vos outils DevOps.

   Pour plus d'informations sur la connexion à un outil, consultez Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

3. Sélectionnez **Créer une application** pour créer une application et lui associer des objets.

   Pour plus d'informations sur la création d'une application, consultez Créer une application - Espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

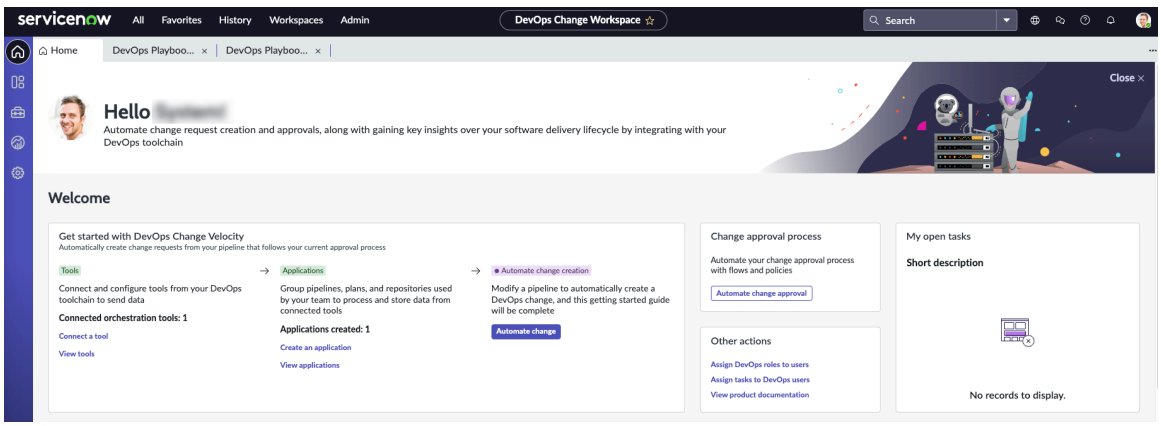


4. Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration et associez les pipelines à votre application.

   Pour plus d'informations sur l'association de pipelines, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

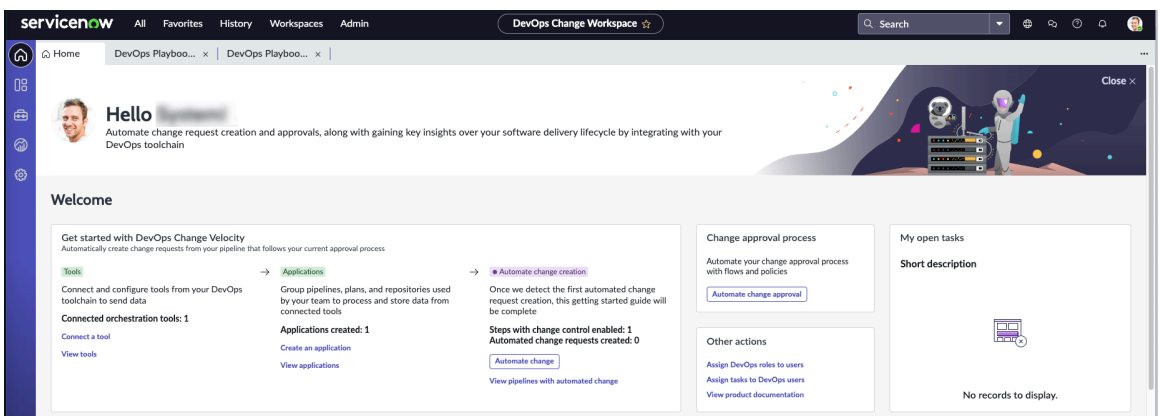
5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour plus d'informations sur la création de demandes de changement automatisées, consultez Automatiser la création de la demande de changement DevOps.



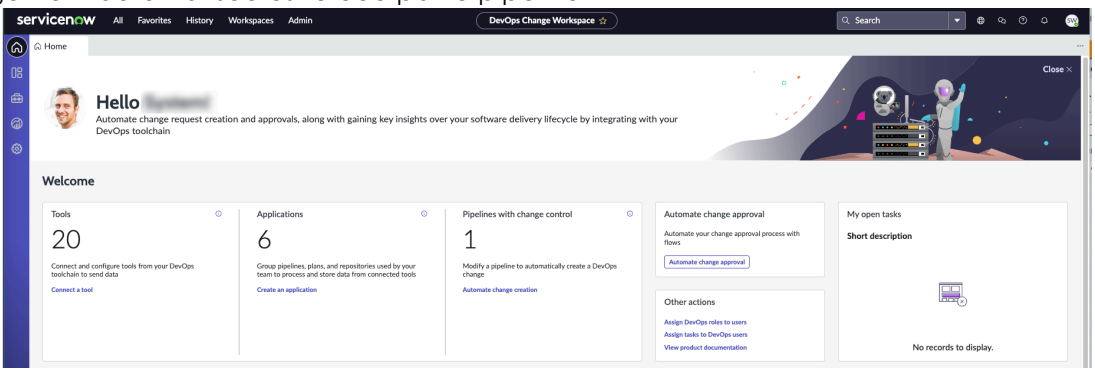
6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle du changement.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

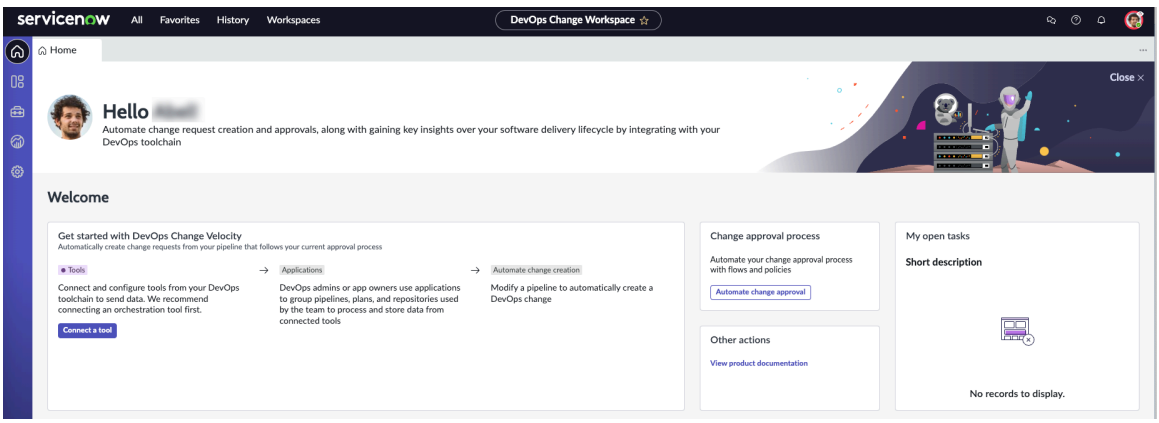
Le guide de mise en route est marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée est créée par le pipeline d'orchestration.



Intégrer en tant que propriétaire de l'outil

Rôle requis : sn_devops.tool_owner.

1. Sur la page d'accueil, dans le guide Introduction à Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Connecter un outil**.



> **Remarque :** pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

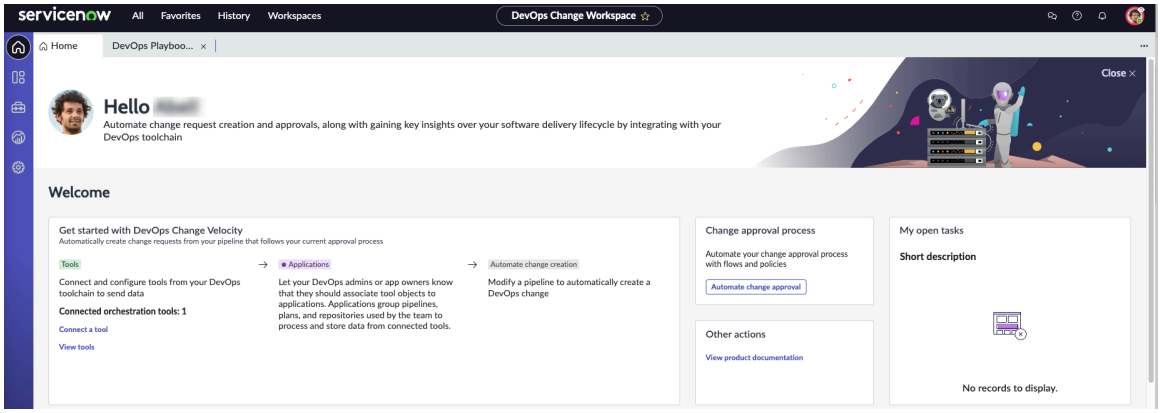
2. À l'aide de l'activité du playbook de connexion, connectez-vous à vos outils DevOps.

   Pour plus d'informations sur la connexion à un outil, consultez Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

3. Si aucune application n'a été créée, demandez à votre administrateur DevOps ou propriétaire de l'application de créer une application et de lui associer des objets.

   Pour plus d'informations sur la création d'une application, consultez Créer une application - Espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

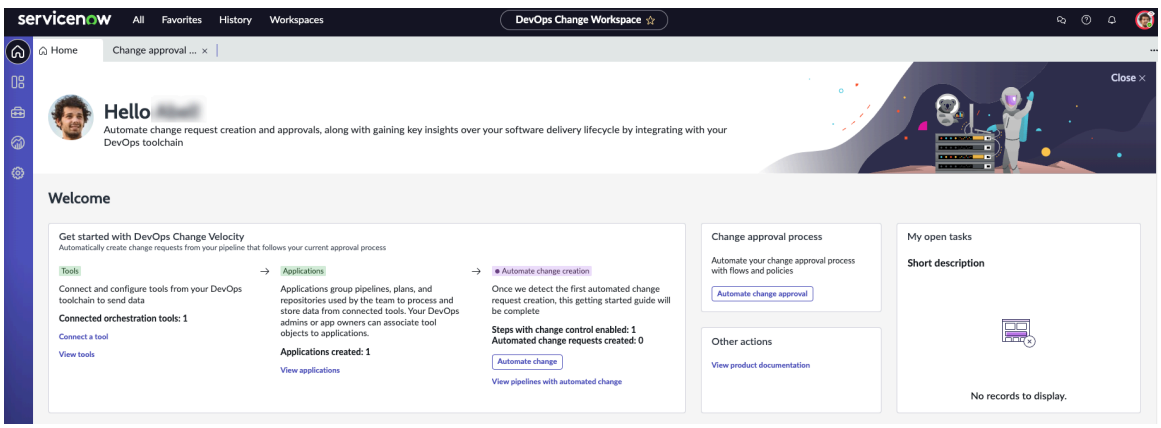


4. Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration et associez les pipelines à votre application.

   Pour plus d'informations sur l'association de pipelines, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

   Pour plus d'informations sur la création de demandes de changement automatisées, consultez Automatiser la création de la demande de changement DevOps.

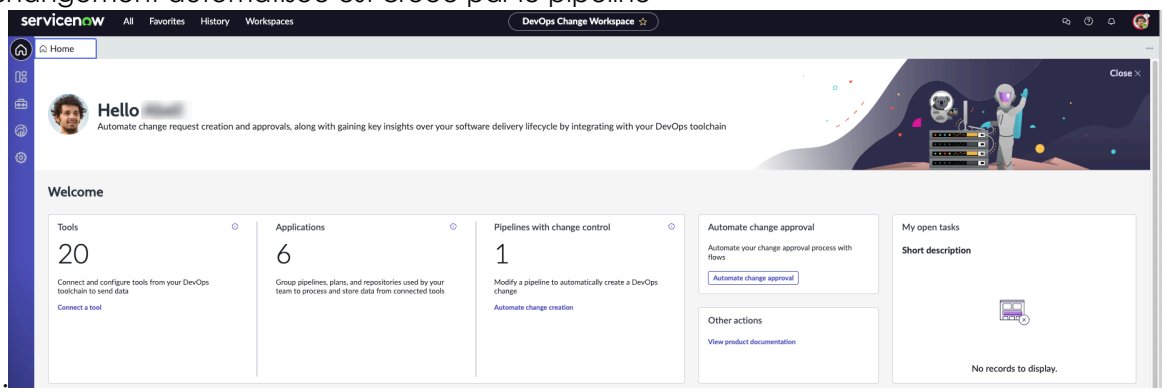


6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle du changement.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

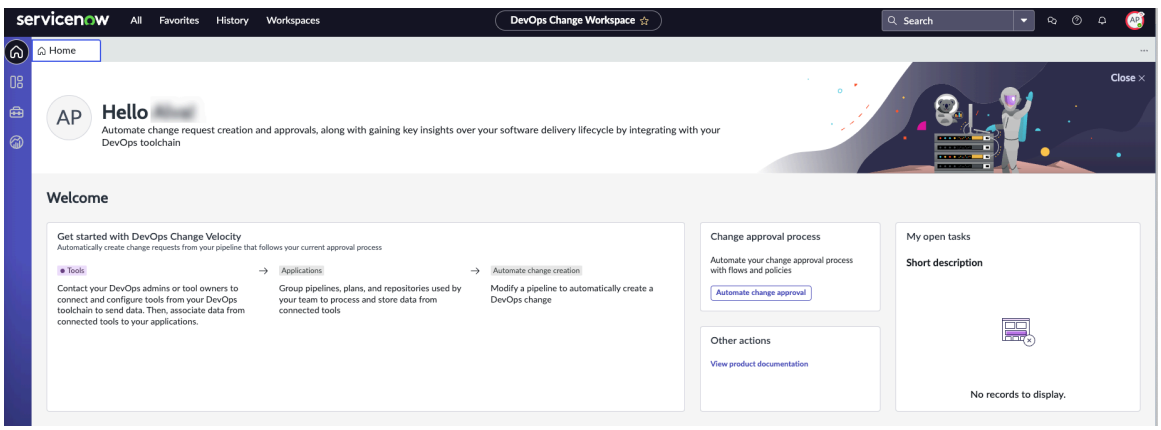
Le guide de mise en route est marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée est créée par le pipeline d'orchestration.



Intégrer en tant que propriétaire de l'application

Rôle requis : sn_devops.app_owner.

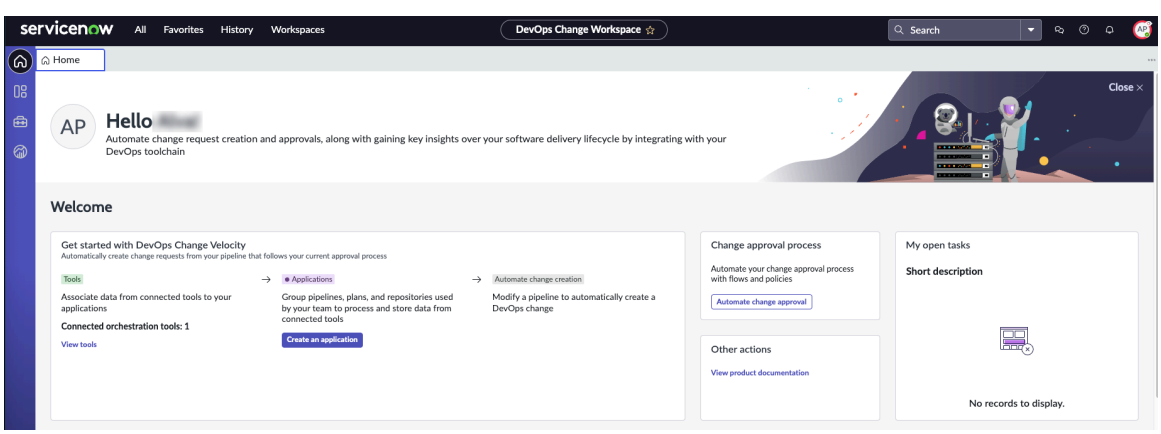
1. Demandez à votre administrateur DevOps ou au propriétaire de l'outil de se connecter à vos outils DevOps.



> **Remarque :** pour automatiser les demandes de changement de pipelines, connectez votre outil d'orchestration.

2. Sélectionnez **Créer une application** pour créer une application et lui associer des objets.

   Pour plus d'informations sur la création d'une application, consultez Créer une application - Espace de travail.



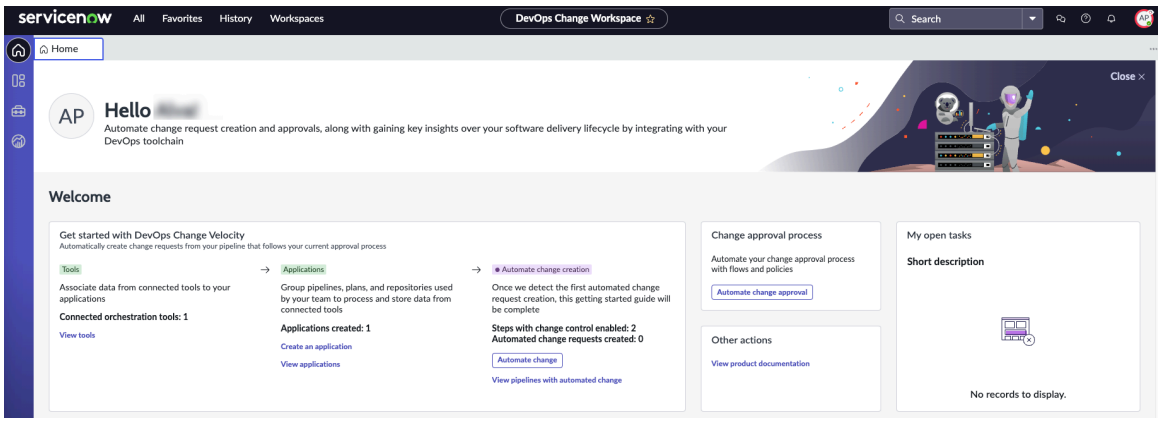
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour automatiser les demandes de changement de pipelines, demandez à votre administrateur DevOps ou au propriétaire de l'outil de connecter votre outil d'orchestration.
4. Associez les pipelines dont vous souhaitez automatiser les demandes de changement à votre application.

   Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

5. Sélectionnez **Automatiser le changement** pour créer une demande de changement automatisée.

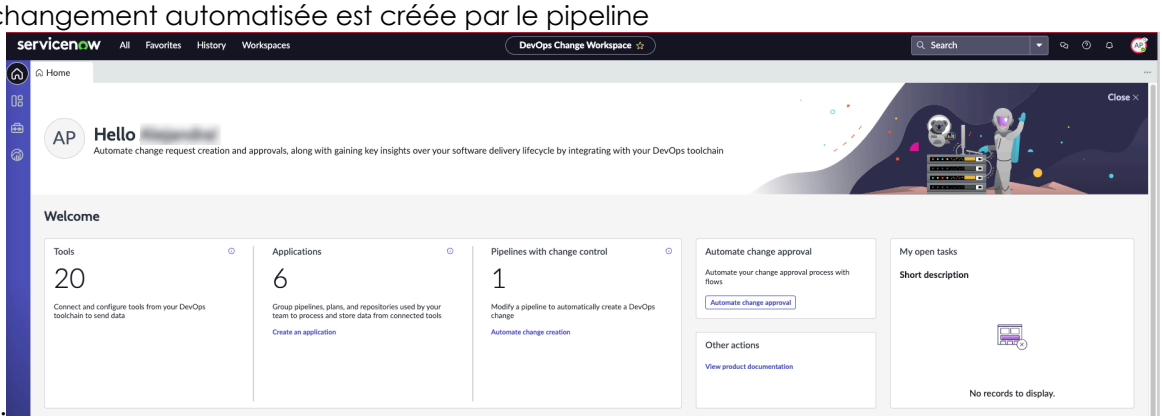
   Pour plus d'informations sur la création de demandes de changement automatisées, consultez Automatiser la création de la demande de changement DevOps.



6. Modifiez votre pipeline d'orchestration pour activer le contrôle du changement.

   Vous pouvez exécuter le pipeline pour vérifier que les demandes de changement sont automatiquement créées.

Le guide de mise en route est marqué comme terminé lorsque la première demande de changement automatisée est créée par le pipeline d'orchestration.



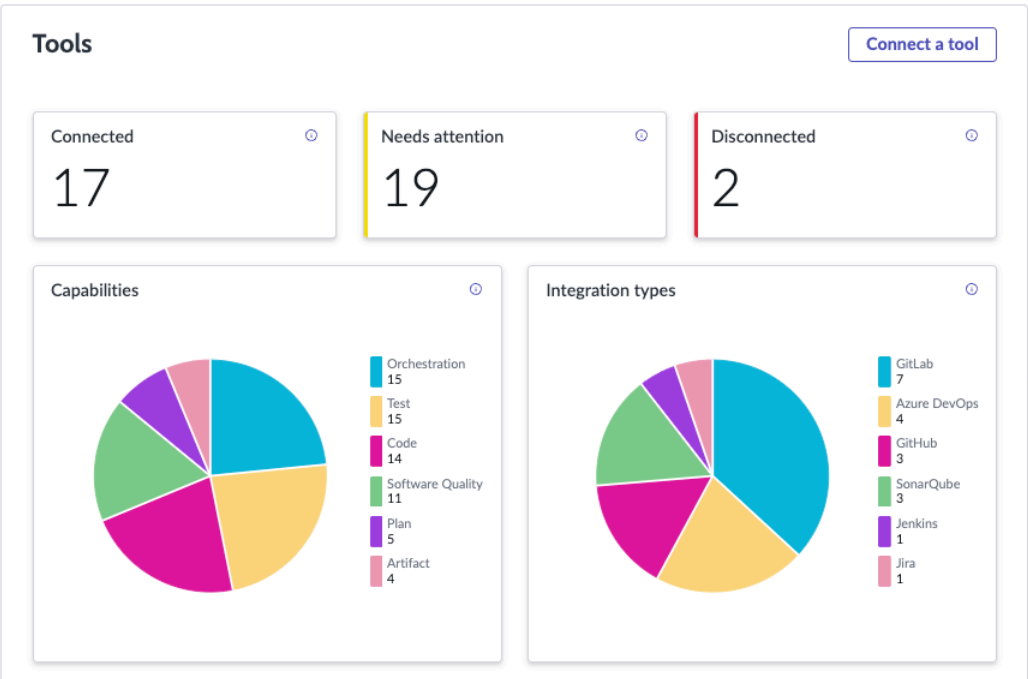
Widgets Espace de travail

Widget Outils

Le widget Outils donne une vue d'ensemble de vos outils connectés, avec les détails suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre d'outils à l'état connecté. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils connectés.
- Nombre d'outils nécessitant une attention particulière. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils non configurés.
- Nombre d'outils à l'état déconnecté. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils déconnectés.
- Nombre d'outils regroupés selon leurs options. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour celle-ci.
- Nombre d'outils regroupés selon leur type. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.
- Les administrateurs DevOps et les propriétaires d'outils peuvent se connecter à un outil à partir du widget.



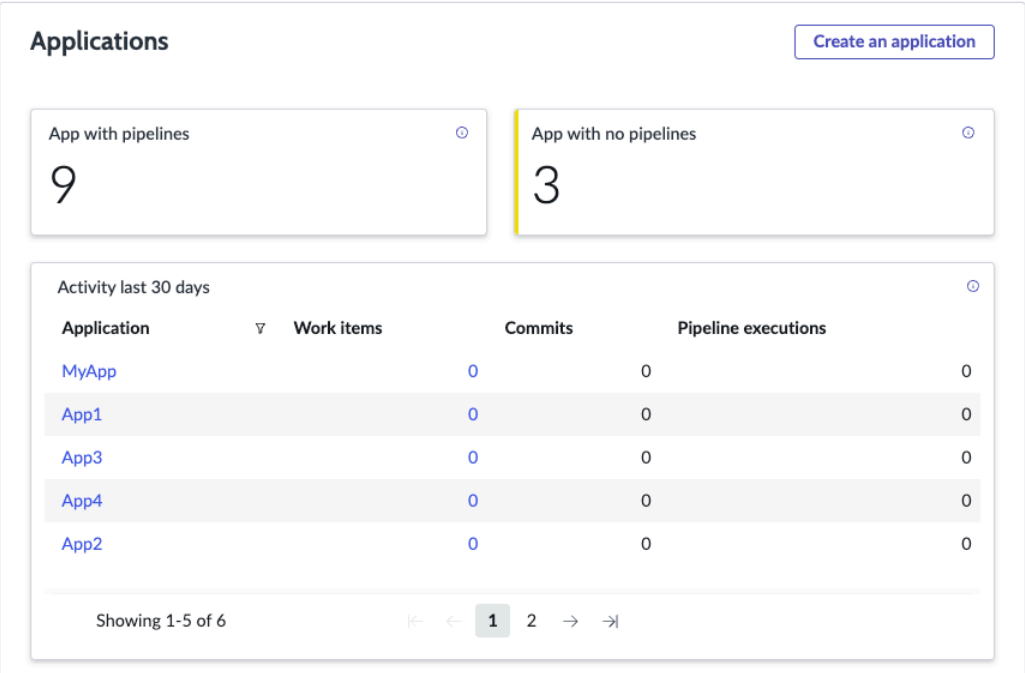
Widget Applications

Le widget Applications donne une vue d'ensemble de vos applications, avec les détails suivants :

- Nombre d'applications comptant au moins un pipeline associé. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des applications avec pipelines.
- Nombre d'applications sans pipeline. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des applications dépourvues de pipelines.
- Nombre d'éléments de travail, de validations et d'exécutions de pipelines dans toutes les applications au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des outils déconnectés.
- Nombre d'outils regroupés selon leurs options. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour celle-ci.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

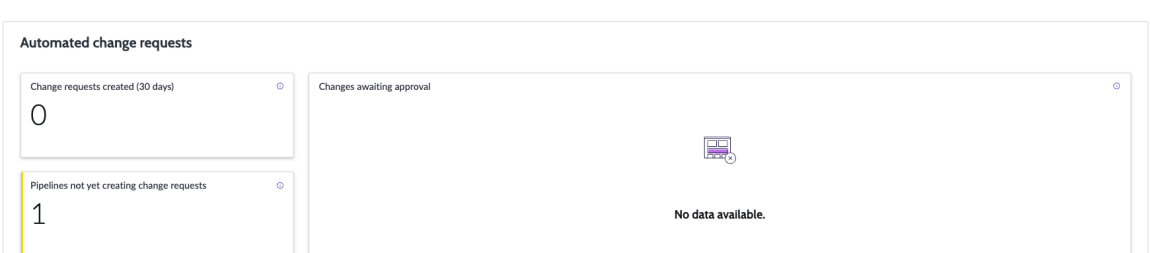
- Nombre d'outils regroupés selon leur type. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.
- Les administrateurs DevOps et les propriétaires d'applications peuvent créer une application à partir du widget.



Widget Demandes de changement automatisées

Le widget Demandes de changement automatisées donne une vue d'ensemble de vos demandes de changement, avec les détails suivants :

- Nombre de demandes de changement créées au cours des 30 derniers jours. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher la liste des demandes de changement.
- Nombre de demandes de changement en attente d'approbation au cours des 30 derniers jours.
- Nombre de pipelines pour lesquels le contrôle du changement est activé, mais qui ne comptent aucune création de demande de changement automatisée.
- Nombre d'outils regroupés selon leurs options. Vous pouvez sélectionner une option pour afficher la liste des outils créés pour celle-ci.
- Nombre d'outils regroupés selon leur type. Vous pouvez sélectionner un type d'intégration pour afficher la liste des connexions d'outils créées pour ce type d'outil particulier.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers

Intégrez vos outils d'orchestration, de planification, de codage, d'artefact, de qualité logicielle et de sécurité à Vélocité de changement DevOps pour assurer la traçabilité et à l'automatisation des changements de bout en bout.

Vous devez intégrer au minimum un outil de planification, un outil de codage et un outil d'orchestration pour activer les résultats des changements.

Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer des outils. Vous pouvez également utiliser l'expérience d'environnement Catalogue de services ou Classique.

Azure DevOps intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Azure DevOps pour détecter les tableaux, les référentiels et les pipelines afin d'activer l'automatisation et la traçabilité des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Azure DevOps

Les outils Azure DevOps suivants sont pris en charge :

- Tableaux Azure (planification)
- Référentiels Azure (codage)
- Pipelines Azure (orchestration)
  - Pipelines de version (CI) : tâches avec et sans agent (serveur)
  - Pipelines de mise en production (CD)

Capturez les balises à partir des validations d'outils de codage Azure DevOps.

Jenkins prend également en charge les options de test avec JUnit. L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher les résultats des tests dans Vélocité de changement DevOps pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance Azure DevOps.

Azure DevOps Extension

Vous pouvez utiliser l'extension **ServiceNow DevOps** pour Azure DevOps sur Visual Studio Marketplace afin d'intégrer votre pipeline Azure à Vélocité de changement DevOps.

L'extension **ServiceNow DevOps** comprend :

- Une connexion de service ServiceNow DevOps
- Un portail de mise en production ServiceNow DevOps
- Un agent de pipeline de version (CI) Azure et des tâches personnalisées de la tâche de serveur
- Inscription de ServiceNow DevOps Build Sonar (pour les pipelines de version)
- Tâche d'inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar (pour les pipelines de mise en production)

Des validations en bloc dans Azure DevOps

Les validations volumineuses sont prises en charge avec Azure DevOps.

Pour prendre en charge les validations volumineuses, effectuez les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez le module d'extension Modèle d'action de centre d'intégration ServiceNow - Flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Pour des performances optimales, désactivez la connexion du flux en définissant la propriété Concepteur de flux *com.snc.process_flow.reporting.level* sur **Désactivé**.
- Pour les paramètres Serveur MID, consultez la section Prise en charge du serveur MID pour les actions de flux de données.

Le flux de données Azure DevOps peut actuellement traiter jusqu'à 8 000-9 000 validations par transmission de code. Le nombre de validations d'exécution répertoriées pour une exécution de tâche est limité à 200.

Commencez

Vous pouvez vous connecter à Azure DevOps au niveau de l'organisation ou au niveau d'un projet individuel.

La connexion au niveau de l'organisation est recommandée, car elle permet de détecter plusieurs projets à la fois à l'aide d'un seul ensemble d'informations d'identification. Cela facilite la détection simultanée de plusieurs projets et la mise à jour des informations d'identification.

Connectez-vous au niveau d'un projet si vous souhaitez restreindre l'accès au projet à un certain groupe d'utilisateurs. Étant donné que les contrôles d'accès des groupes DevOps se trouvent au niveau de l'outil, pour restreindre l'accès à un projet, vous devez créer une connexion d'outil Azure DevOps pour ce projet.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Azure DevOps. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Azure DevOps à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps pour collecter des données sur les fonctions de planification, de codage, d'orchestration, d'artefact et de qualité logicielle.

Connexion d'Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps Modélisation d'un pipeline Azure dans DevOps

Vous pouvez vous connecter à Azure DevOps (ADO) au niveau de votre organisation ou au niveau d'un projet individuel. Si vous vous connectez au niveau d'un projet, vous devez répéter le processus de connexion pour chaque projet de votre organisation. Après vous être connecté à une instance de l'outil, vous pouvez configurer des paramètres supplémentaires qui permettent à DevOps d'importer des pipelines, des enregistrements d'exécution de tâches et des enregistrements d'exécution d'étapes.

Lorsque vous configurez des webhooks dans votre instance Azure DevOps pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps, Azure DevOps utilise l'authentification par jeton pour l'utilisateur d'intégration par défaut. Les API Vélocité de changement DevOps sont invoquées à l'aide de l'authentification par jeton ; vous n'avez pas besoin de saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe d'intégration lors de la configuration. Si l'utilisateur devops.system n'est pas disponible dans votre instance ServiceNow, vous devez définir la propriété **Basculer vers cet utilisateur une fois l'authentification basée sur le jeton réussie**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps. L'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise uniquement dans les cas suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si DevOps Config est installée, les API DevOps Config sont invoquées à l'aide de l'authentification de base.
- Si vous utilisez la connexion au service d'API REST Azure Invoke. Vous devez activer la propriété *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* dans ce cas.

Remarque : Vélocité de changement DevOps utilise le terme instance pour désigner une occurrence particulière d'un outil. Azure DevOps utilise le terme projet à la place.

Se connecter une organisation

Connectez et configurez votre instance Azure DevOps directement au niveau de votre organisation Azure DevOps. Tous les projets de l'organisation peuvent être détectés, et vous pouvez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. Vous pouvez gérer l'outil au niveau de l'organisation.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Azure DevOps.

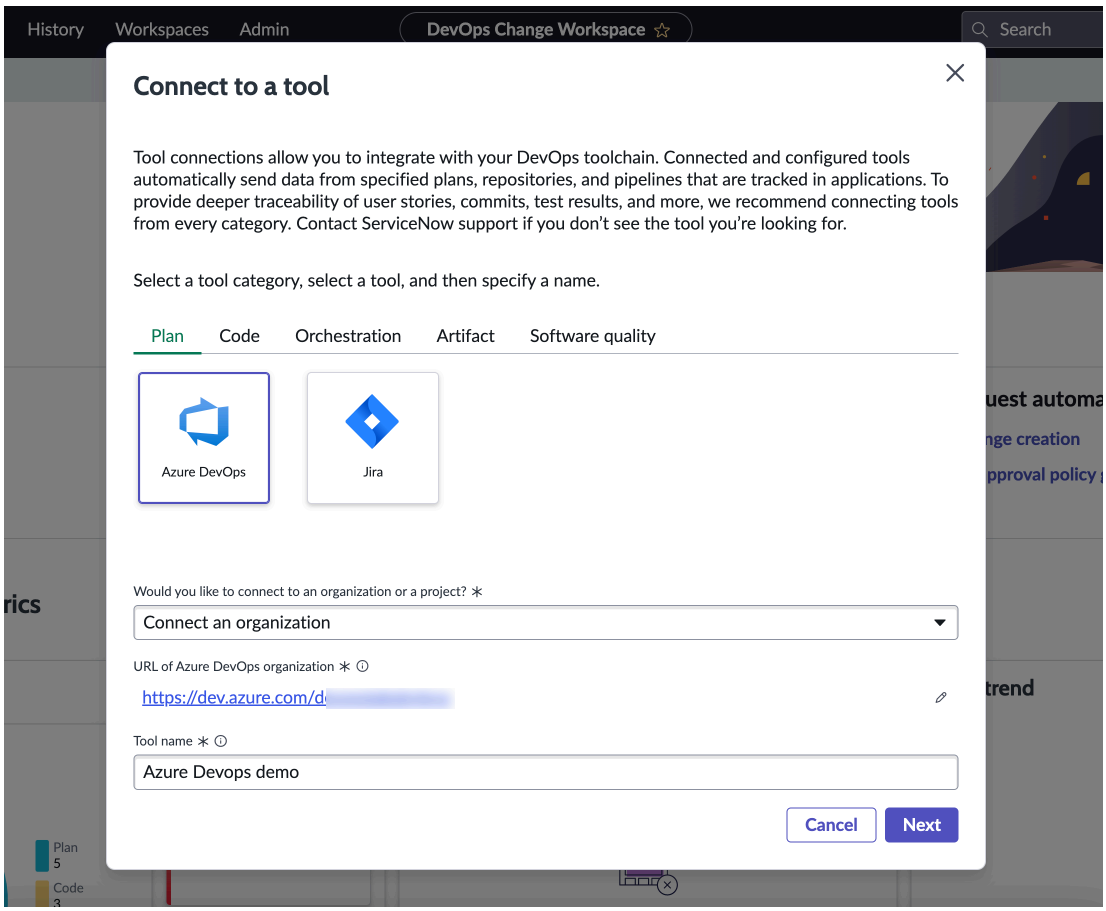
Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Connecter à un outil, sélectionnez Azure DevOps dans la catégorie appropriée (Orchestration, Plan, Code, Artefact ou Qualité logicielle).
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Connecter à un outil, sélectionnez Azure DevOps dans la catégorie appropriée (Orchestration, Plan, Code, Artefact ou Qualité logicielle).
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez la catégorie appropriée (Orchestration, Planification, Codage, Artefact ou Qualité logicielle).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
	c. Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Connecter à un outil, sélectionnez **Azure Dev-Ops**.

Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le modal Connecter à un outil, saisissez les détails de la connexion.
   a. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Se connecter à une organisation**.
   b. Saisissez l'URL d'Azure DevOps pour l'organisation.
   c. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.
   d. Sélectionnez **Suivant**.

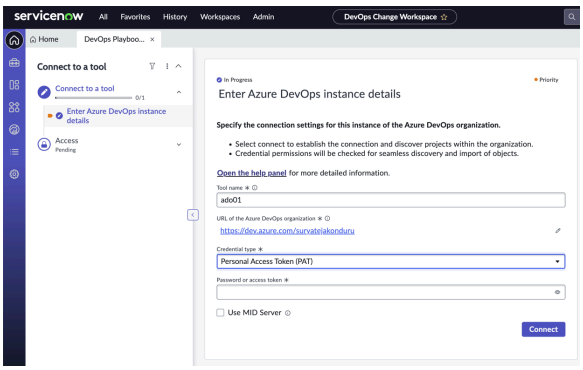


Le playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

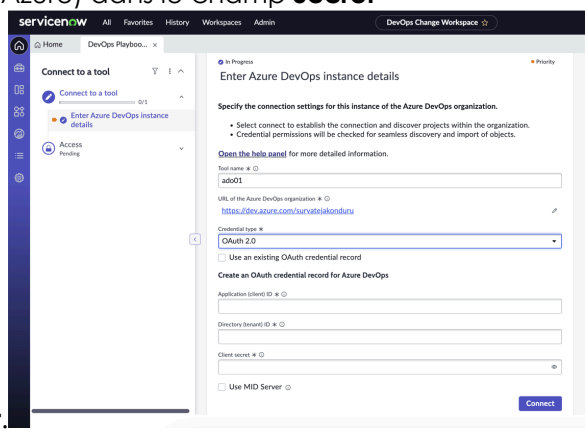
3. Dans la section Saisir les détails de l'instance Azure DevOps, sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans le champ **Type d'informations d'identification**.

Option	Description
Jeton d'accès personnel	Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Pour en savoir plus sur la création d'un PAT, consultez 
OAuth 2.0	Prérequis : ◦ Créer un locataire dans Microsoft Entra ◦ Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra ◦ Créer une organisation dans le portail Azure ◦ Créer une application Azure DevOps ◦ Enregistrer Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth ◦ Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet ◦ Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant** **a.** Sélectionnez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant**. **b.** Sélectionnez une valeur dans le champ **Informations d'identification**. **Créer un enregistrement d'informations d'identification** **a.** Décochez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant**. **b.** Saisissez l'ID de votre application Azure (disponible dans la section Vue d'ensemble de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **ID (client) de l'application**. **c.** Saisissez l'ID de répertoire de votre application Azure (disponible dans la section Vue d'ensemble de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **ID (locataire) du répertoire**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	d. Saisissez le secret client de votre application Azure (disponible dans la section Certificats et secrets de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **Secret client**. 

4. Si votre instance d'outil est attachée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

   Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

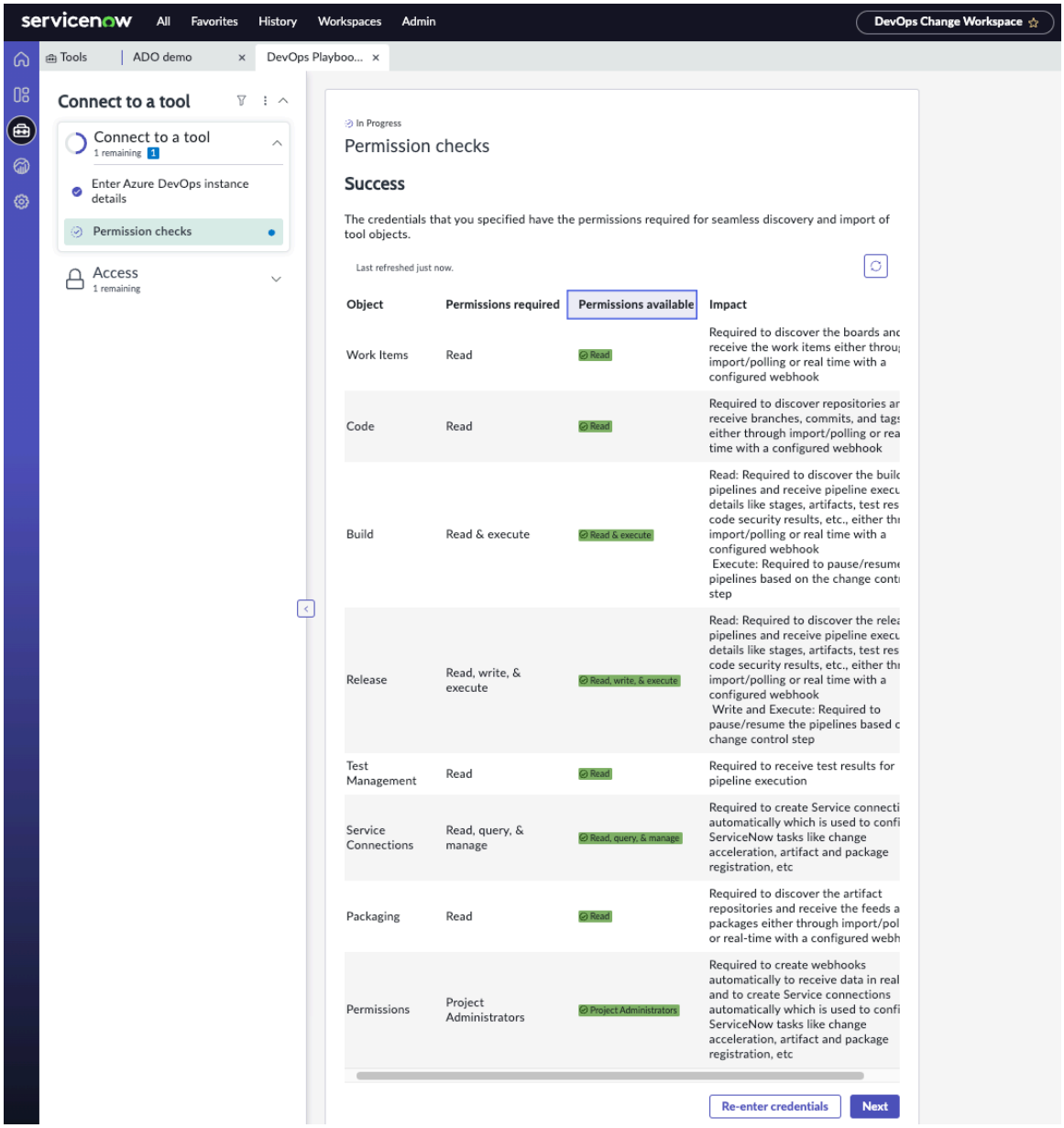
5. Sélectionnez **Connexion**.
6. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.
   Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

   Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

   Remarque : Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.

   Vous avez besoin du privilège Administrateurs de projet uniquement pour l'intégration de l'outil. Une fois l'outil intégré, vous pouvez désactiver le privilège Administrateurs de projet dans le PAT.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

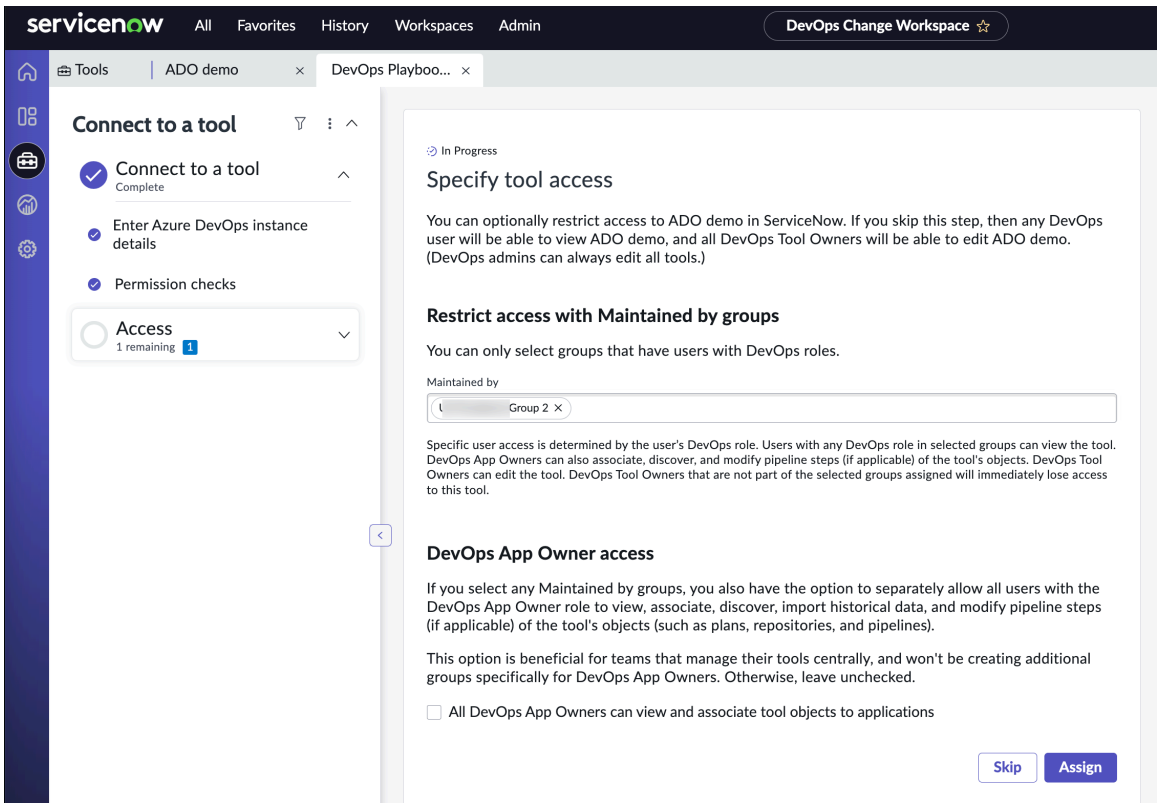
- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires de l'application DevOps peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.
Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



8. Installez l'extension ServiceNow DevOps dans votre instance Azure DevOps.

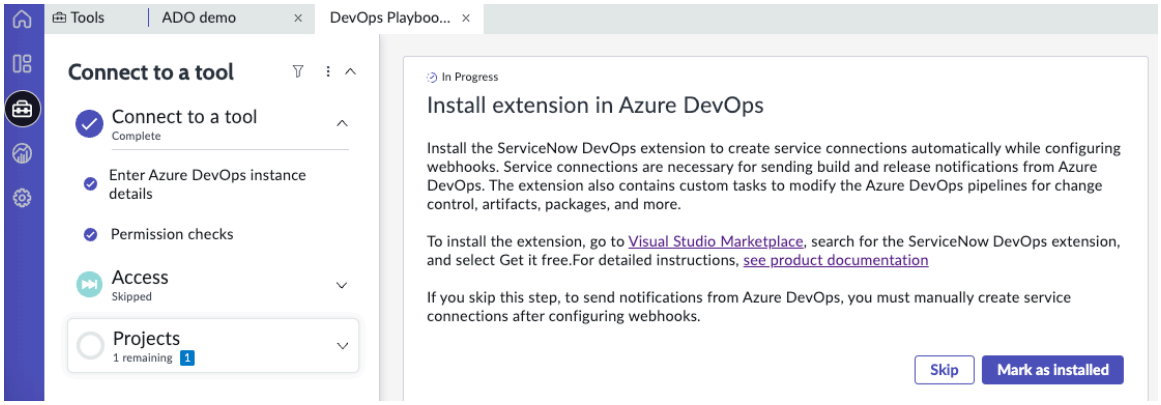
L'extension ServiceNow DevOps crée automatiquement des connexions au service lors de la configuration des webhooks. Des connexions au service sont requises pour envoyer des notifications de version et de mise en production depuis Azure DevOps. L'extension contient également des tâches personnalisées pour modifier les pipelines Azure DevOps pour le contrôle des changements, les artefacts et les packages.

Pour plus d'informations sur l'extension, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.

Remarque : si vous ignorez cette étape, pour envoyer des notifications à partir d'Azure DevOps, vous devez créer manuellement des connexions de service après avoir configuré des webhooks.

Après avoir installé l'extension, sélectionnez **Marquer comme installé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Configurez automatiquement les webhooks dans votre instance Azure DevOps pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

   Choisissez d'envoyer des données par interrogation nocturne ou par configuration de webhooks pour envoyer des données en temps réel.

   - Webhooks : activez les notifications en temps réel pour les exécutions de vos pipelines. Les notifications en temps réel sont idéales pour garantir l'actualisation des informations, notamment pour automatiser les demandes de changement.

     Pour utiliser des webhooks, sélectionnez **Configurer**.

   - Interrogation nocturne : si vous n'effectuez pas la configuration maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la propriété *`Enable Polling`* sur **Oui**.

   a. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe d'intégration DevOps.

   Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration DevOps, consultez Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

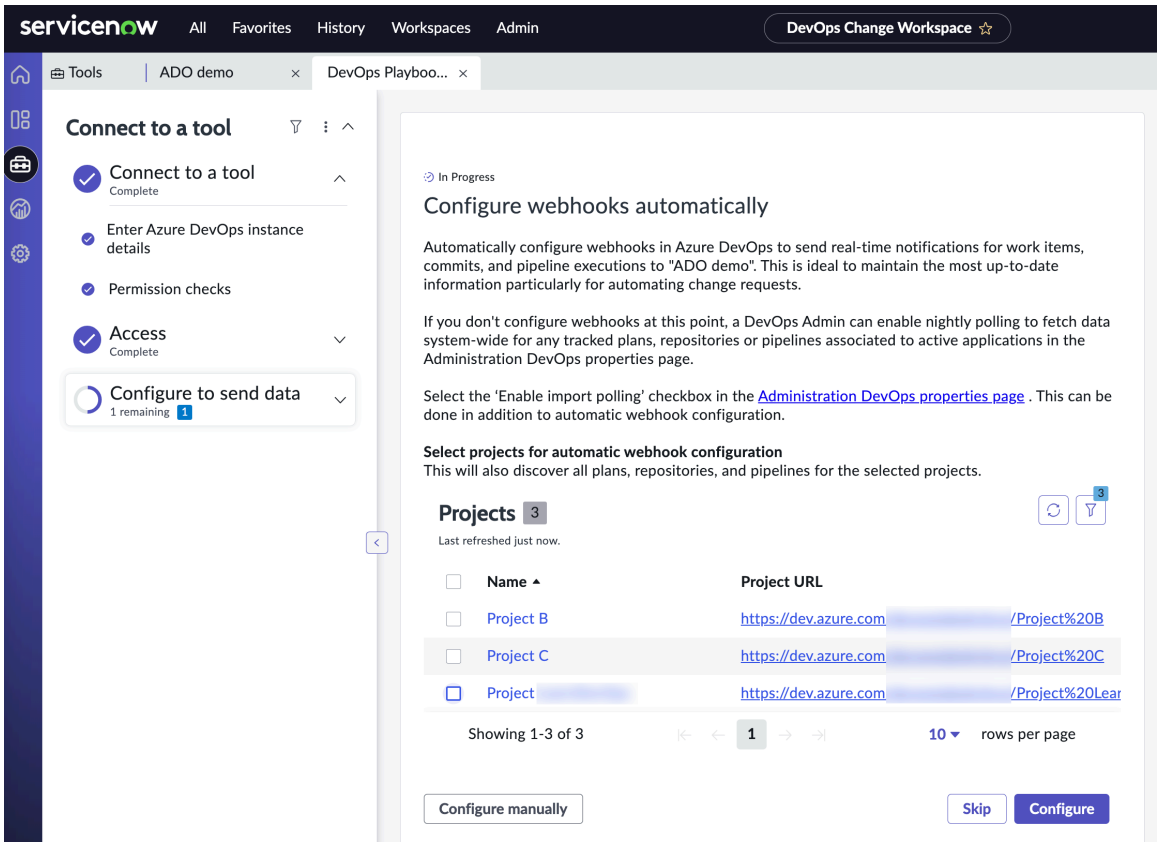
   Remarque :

   - l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.
   - Lorsque l'application DevOps Config est installée ou que la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est activée, vous pouvez régénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Si l'application DevOps Config n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur un jeton. Régénérez régulièrement votre jeton pour une sécurité renforcée.

   b. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

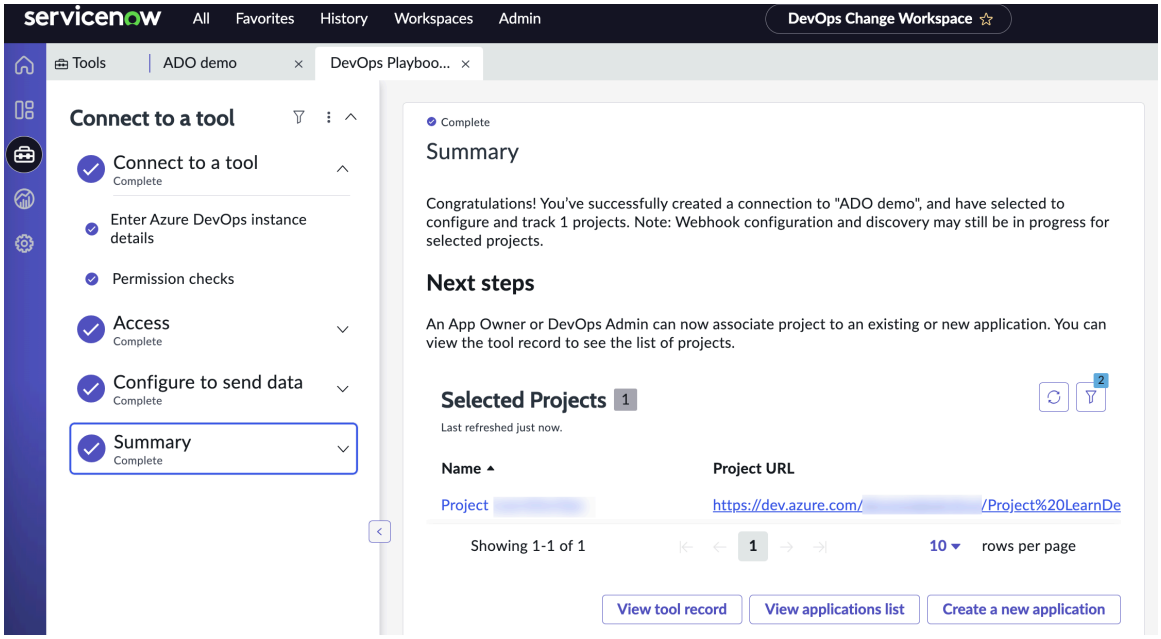
c. Sélectionnez **Configurer**.



Pour configurer manuellement des webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement des webhooks dans Azure DevOps pour plus d'informations.

La configuration et la découverte du webhook ont lieu en arrière-plan, et vous êtes redirigé vers la page Résumé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Dans la page Résumé, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté.

Résultats

Vous venez d'intégrer votre outil Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps au niveau de l'organisation.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez un projet pour accéder à la page d'enregistrement du projet. À partir de là, vous pouvez détecter les objets du projet et configurer des webhooks pour le projet.

- Sélectionnez **Détecter** pour détecter les objets du projet, y compris les plans (tableaux), les référentiels et les pipelines existants.
- Si vous avez créé l'outil directement au niveau du projet, la sélection de **Détecter les projets** dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil détecte également tous les projets de votre organisation.
- Sélectionnez **Configurer** et saisissez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour configurer des webhooks pour le projet.
- Dans la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer les projets** et saisissez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour obtenir la liste des projets non configurés dans votre organisation. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

  Remarque : l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe de l'intégration est requise pour configurer des webhooks uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est désactivée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.

- Pour importer des données historiques dans des objets du projet tels que des plans, des référentiels ou des pipelines, associez les objets à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Se connecter à un projet

Connectez et configurez votre instance Azure DevOps directement au niveau du projet. Si vous avez plusieurs projets au sein de l'organisation, vous devez les connecter séparément.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Azure DevOps.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Connecter à un outil, sélectionnez Azure DevOps dans la catégorie appropriée (Orchestration, Plan, Code, Artefact ou Qualité logicielle).
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Connecter à un outil, sélectionnez Azure DevOps dans la catégorie appropriée (Orchestration, Plan, Code, Artefact ou Qualité logicielle).
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez la catégorie appropriée (Orchestration, Planification, Codage, Artefact ou Qualité logicielle). **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Connecter à un outil, sélectionnez **Azure DevOps**.

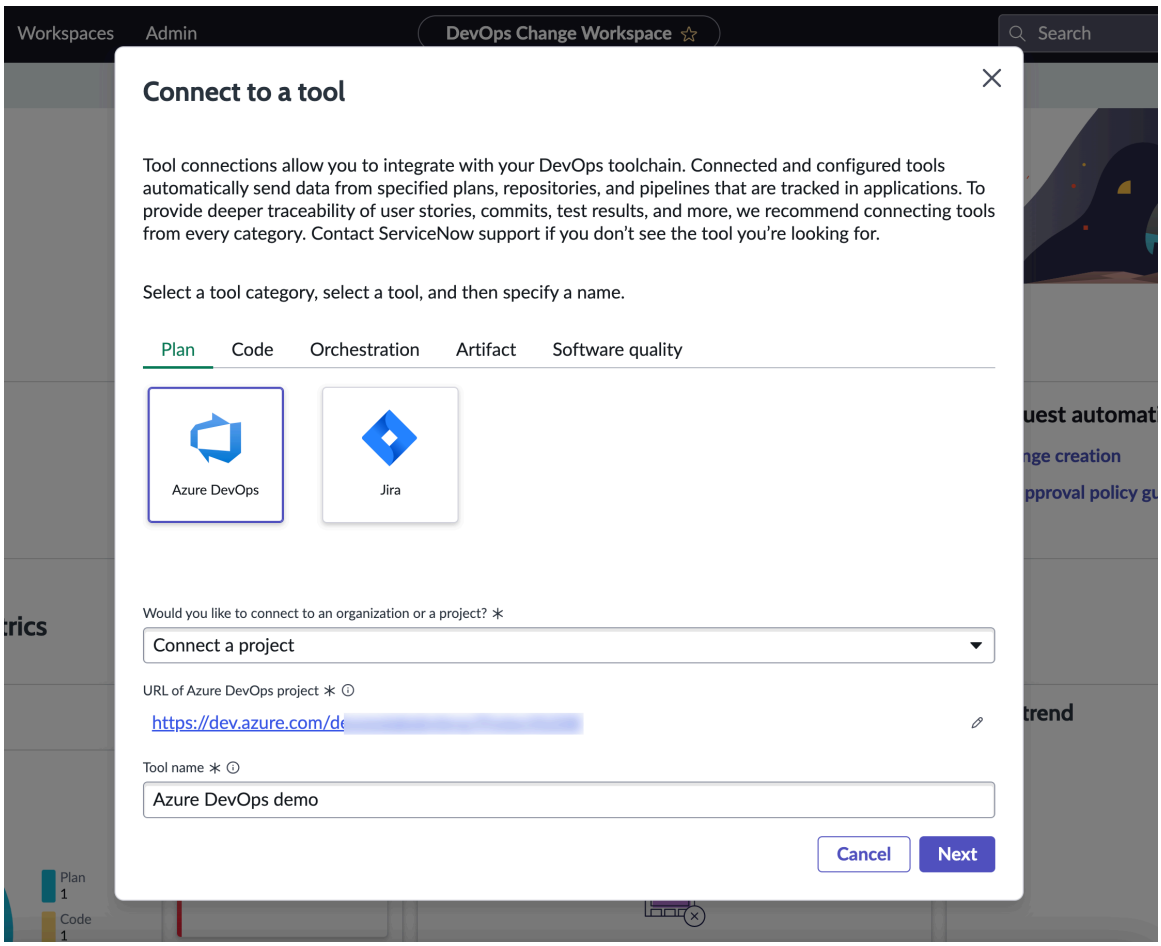
> **Important :** si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le modal Connecter à un outil, saisissez les détails de la connexion.
   a. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Se connecter à un projet**.
   b. Saisissez l'URL d'Azure DevOps pour le projet.
   c. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Suivant**.

Le playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.



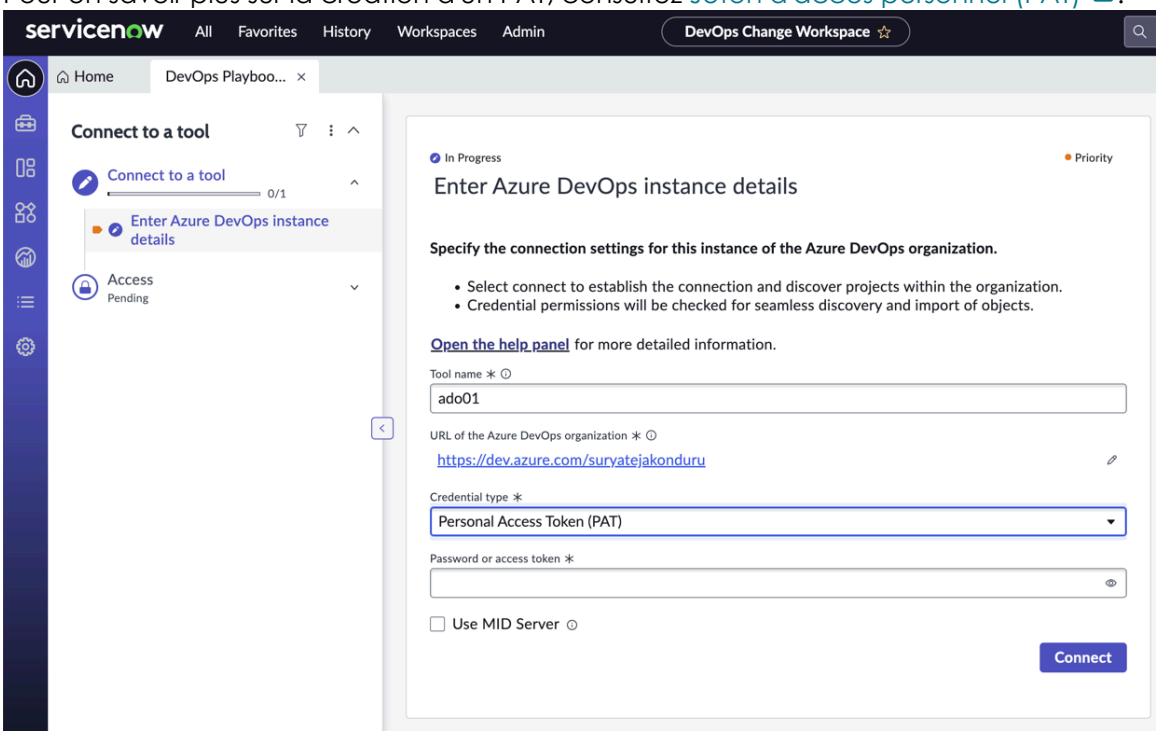
3. Saisissez les détails de l'instance pour votre outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Saisir les détails de l'instance Azure DevOps, sélectionnez l'une des valeurs suivantes dans le champ **Type d'informations d'identification**.

- **Jeton d'accès personnel** : saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

  Pour en savoir plus sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).



- **OAuth 2.0** : prérequis :
  - Créer un locataire dans Microsoft Entra
  - Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra
  - Créer une organisation dans le portail Azure
  - Créer une application Azure DevOps
  - Enregistrer Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth
  - Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet
  - Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth

Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant

i. Sélectionnez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant**.

ii. Sélectionnez une valeur dans le champ **Informations d'identification**.

Créer un enregistrement d'informations d'identification

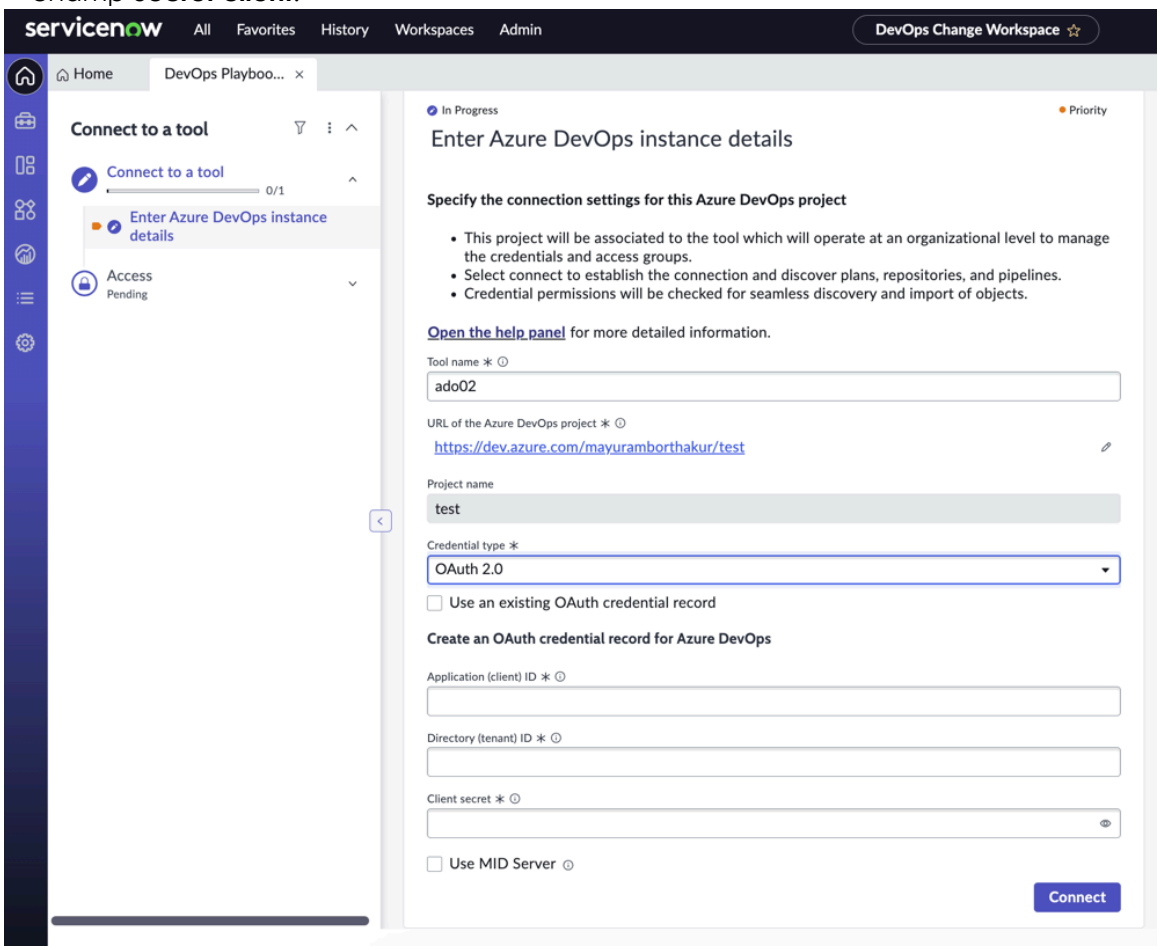
i. Décochez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification OAuth existant**.

ii. Saisissez l'ID de votre application Azure (disponible dans la section Vue d'ensemble de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **ID (client) de l'application**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Saisissez l'ID de répertoire de votre application Azure (disponible dans la section Vue d'ensemble de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **ID (locataire) du répertoire**.

iv. Saisissez le secret client de votre application Azure (disponible dans la section Certificats et secrets de votre registre d'application Azure dans Azure) dans le champ **Secret client**.



b. Facultatif : Si votre instance d'outil est attachée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

c. Sélectionnez **Connexion**.

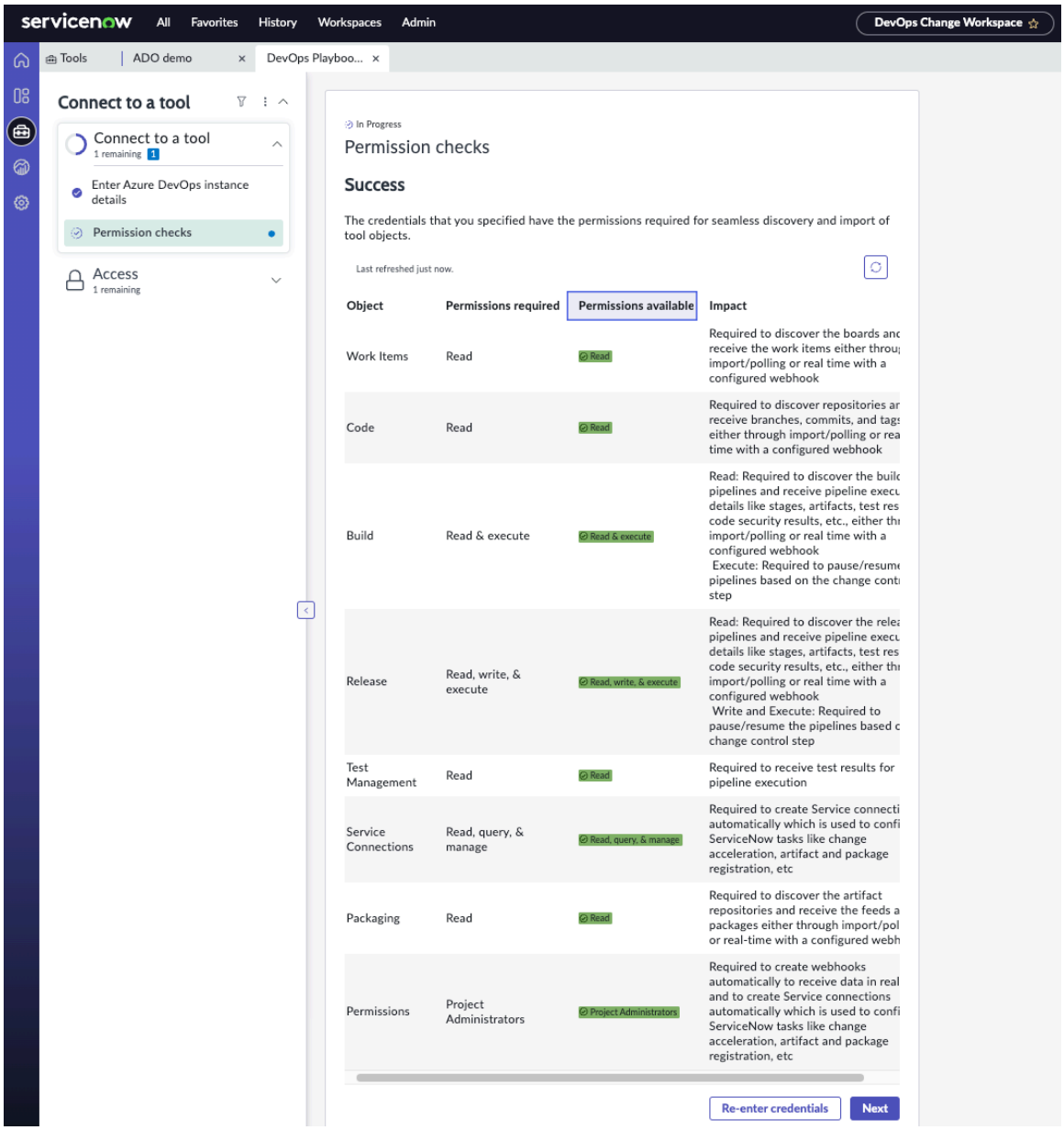
d. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.
Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de projet** du projet.

Vous avez besoin du privilège Administrateurs de projet uniquement pour l'intégration de l'outil. Une fois l'outil intégré, vous pouvez désactiver le privilège Administrateurs de projet dans le PAT.



e. Sélectionnez **Suivant**.

4. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

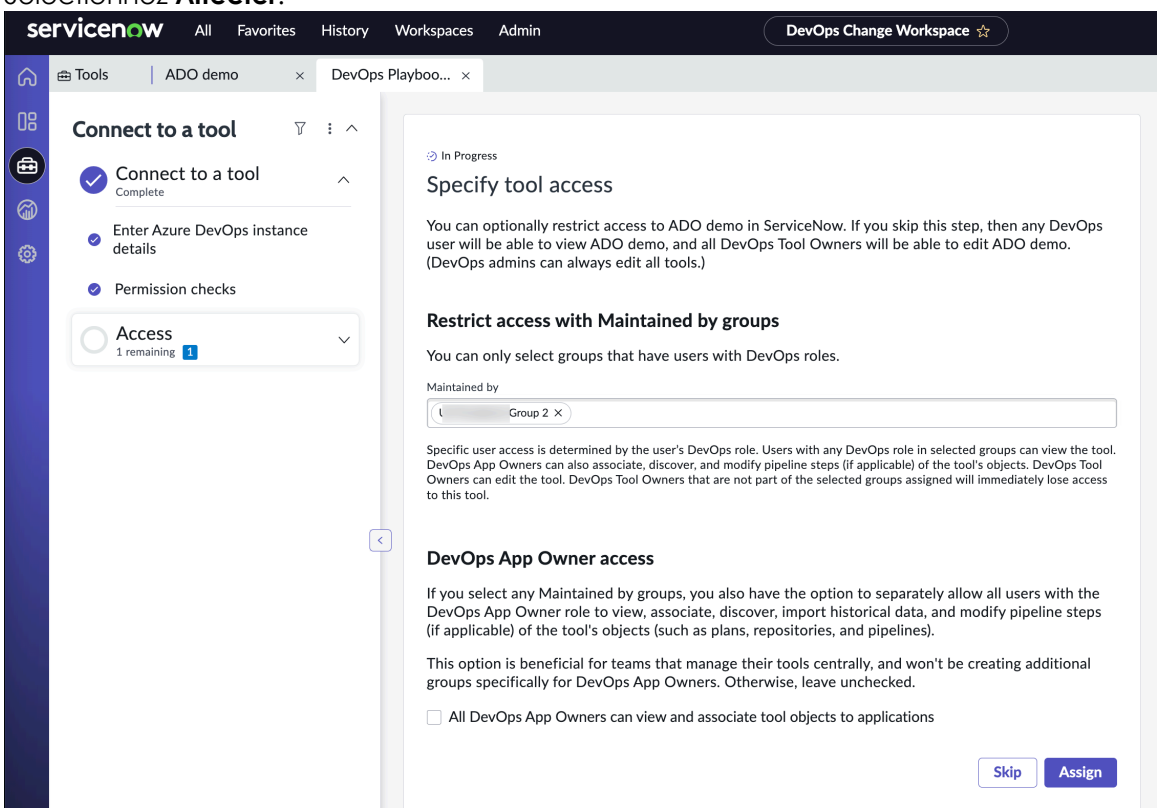
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires de l'application DevOps peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.
Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



5. Installez l'extension ServiceNow DevOps dans votre instance Azure DevOps.

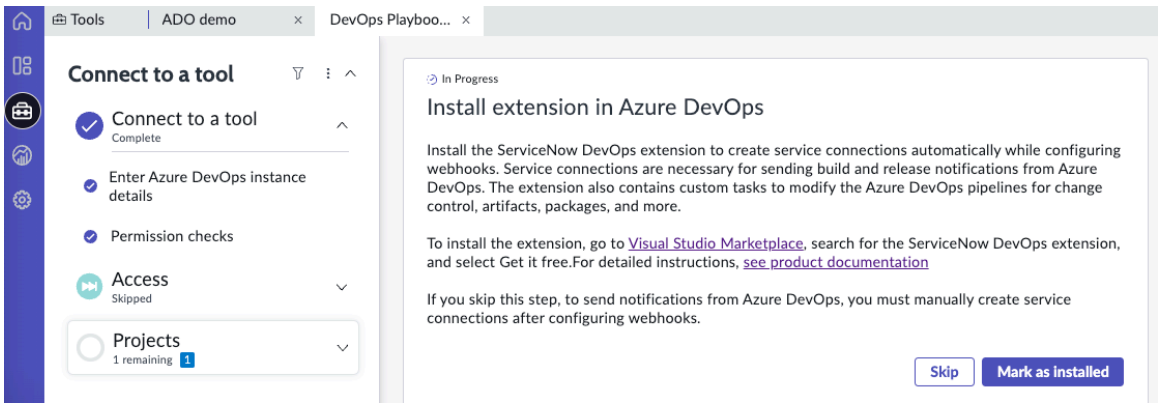
L'extension ServiceNow DevOps crée automatiquement des connexions au service lors de la configuration des webhooks. Des connexions au service sont requises pour envoyer des notifications de version et de mise en production depuis Azure DevOps. L'extension contient également des tâches personnalisées pour modifier les pipelines Azure DevOps pour le contrôle des changements, les artefacts et les packages.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'extension, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.

Remarque : si vous ignorez cette étape, pour envoyer des notifications à partir d'Azure DevOps, vous devez créer manuellement des connexions de service après avoir configuré des webhooks.

Après avoir installé l'extension, sélectionnez **Marquer comme installé**.



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre instance Azure DevOps pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

   Choisissez d'envoyer des données par interrogation nocturne ou par configuration de webhooks pour envoyer des données en temps réel.

   - Webhooks : activez les notifications en temps réel pour les exécutions de vos pipelines. Les notifications en temps réel sont idéales pour garantir l'actualisation des informations, notamment pour automatiser les demandes de changement.

     Pour utiliser des webhooks, sélectionnez **Configurer**.

   - Interrogation nocturne : si vous n'effectuez pas la configuration maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la propriété *`Enable Polling`* sur **Oui**.

   a. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe d'intégration DevOps.

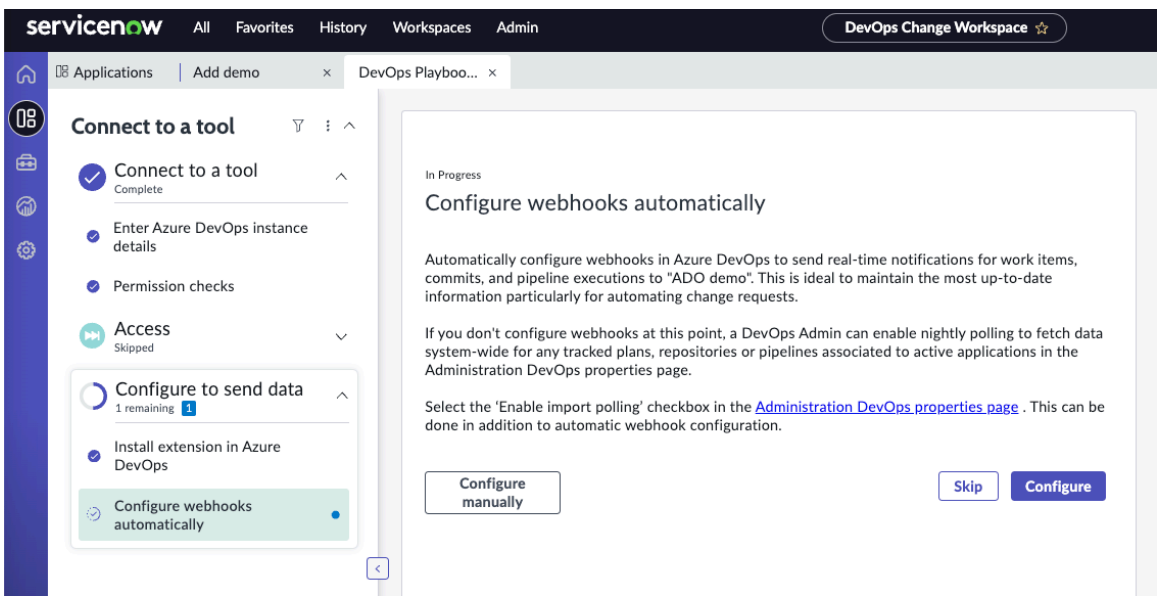
      Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration DevOps, consultez Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.
- Lorsque l'application DevOps Config est installée ou que la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est activée, vous pouvez regénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Si l'application DevOps Config n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur un jeton. Régénérez régulièrement votre jeton pour une sécurité renforcée.

b. Sélectionnez **Configurer**.



Pour configurer manuellement des webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement des webhooks dans Azure DevOps pour plus d'informations.

Important :

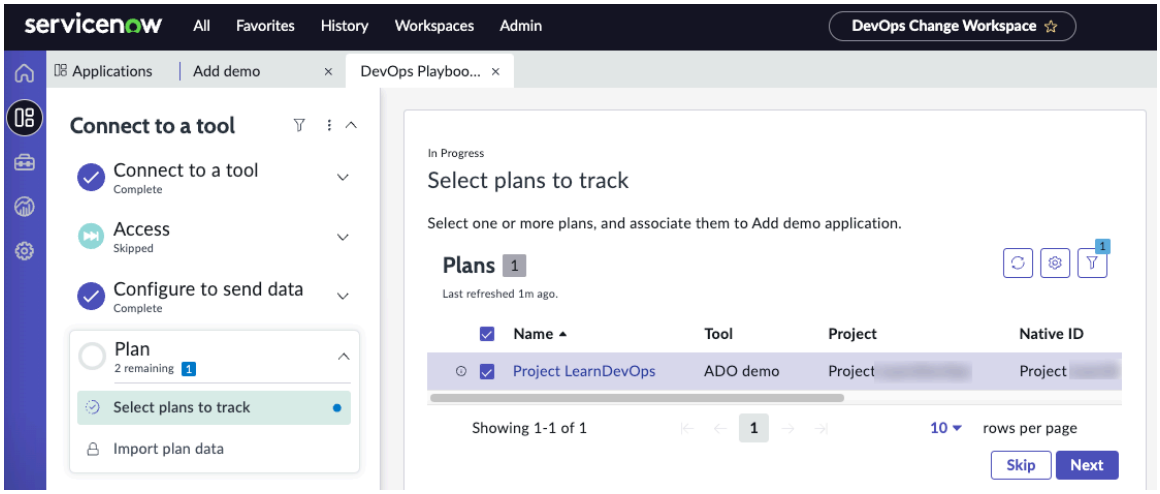
- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans, les référentiels et les pipelines disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

7. Sélectionnez les plans à suivre.

a. Sélectionnez les plans dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

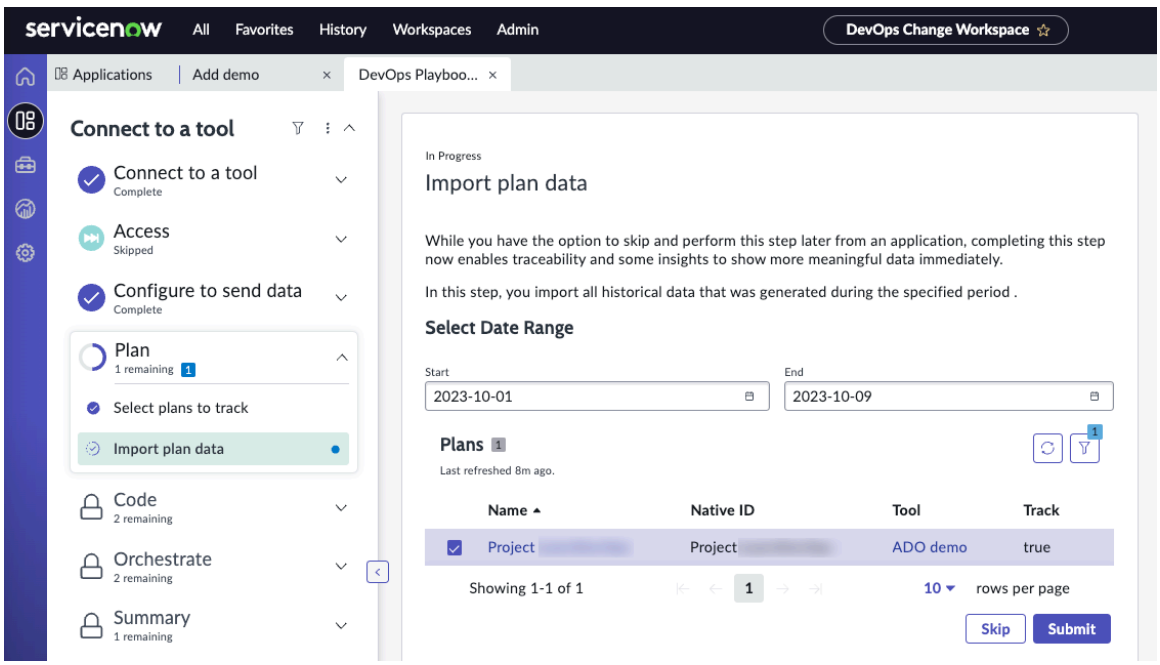
b. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

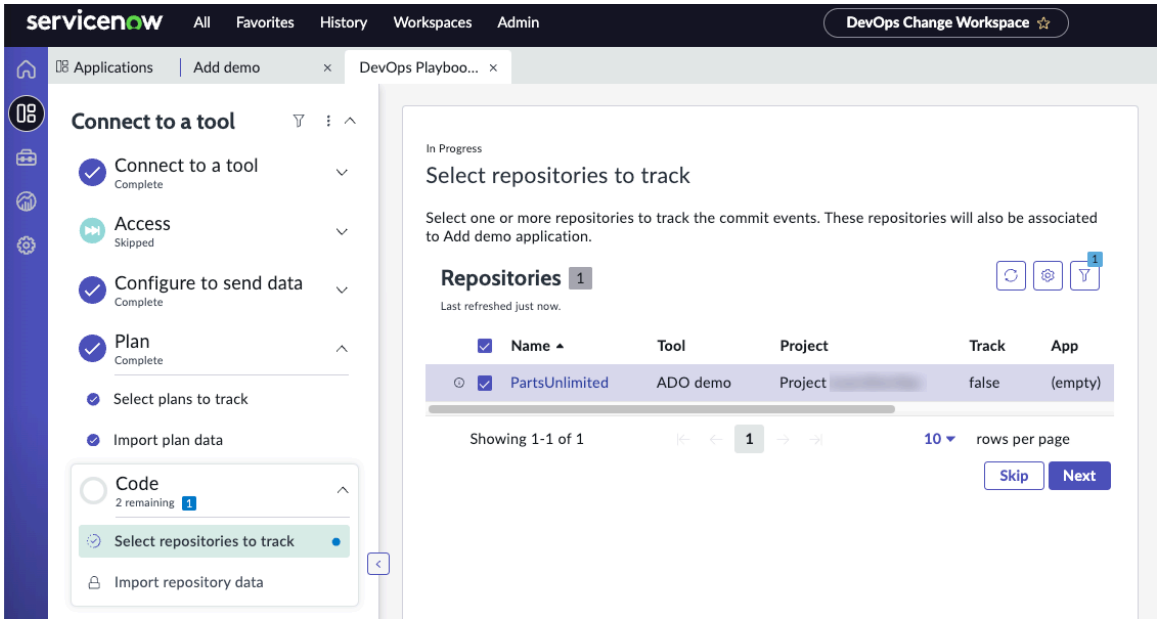


8. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

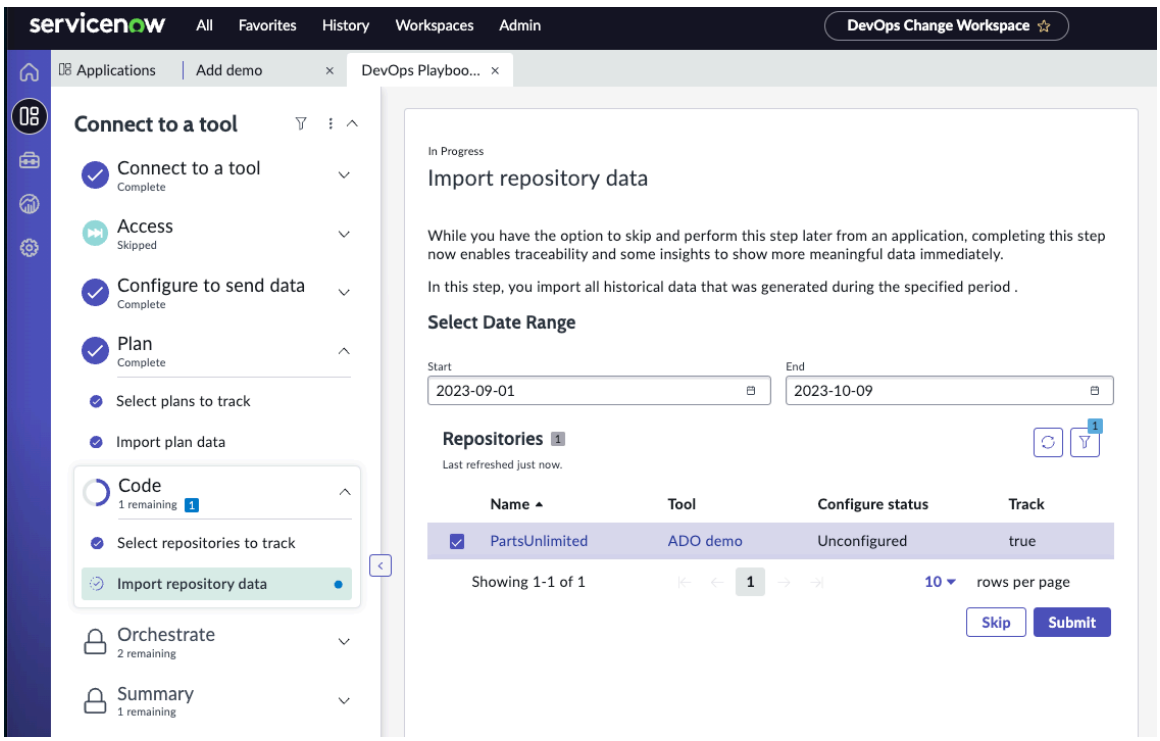
b. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

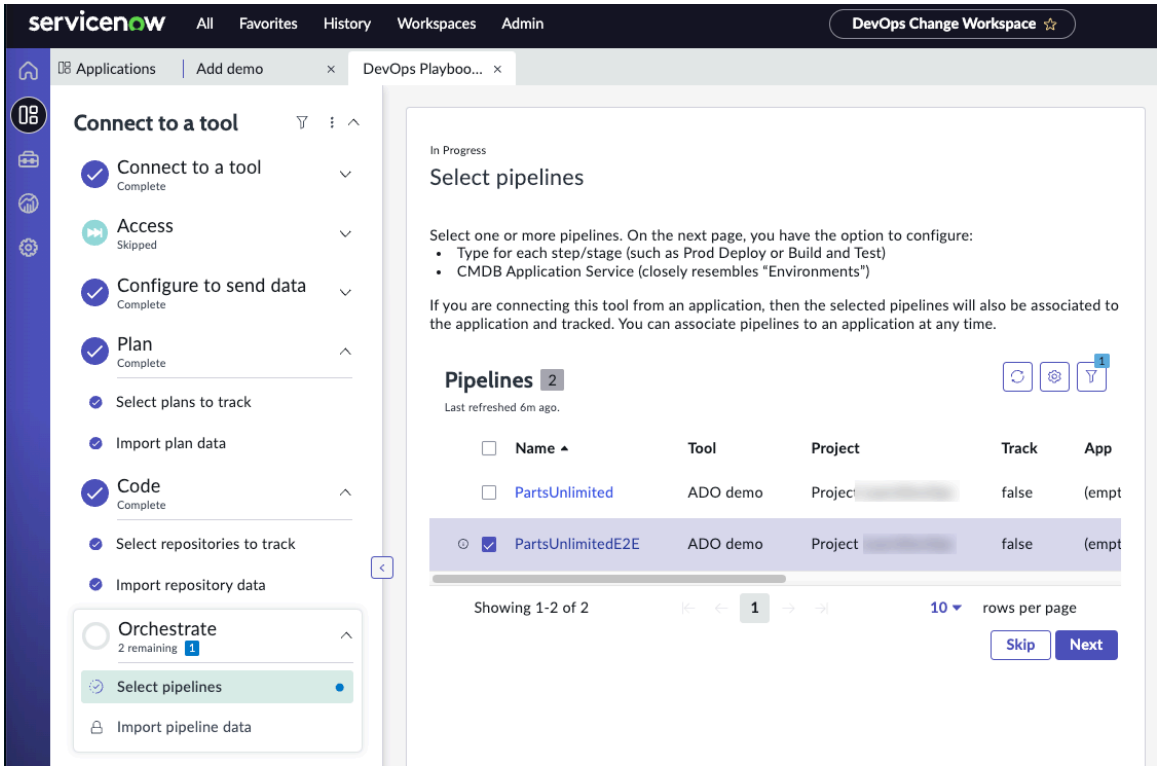


9. Sélectionnez les pipelines à suivre.

a. Sélectionnez les pipelines dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Dans l'activité Assign services to pipeline steps (Affecter des services aux étapes du pipeline), vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape du pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service.

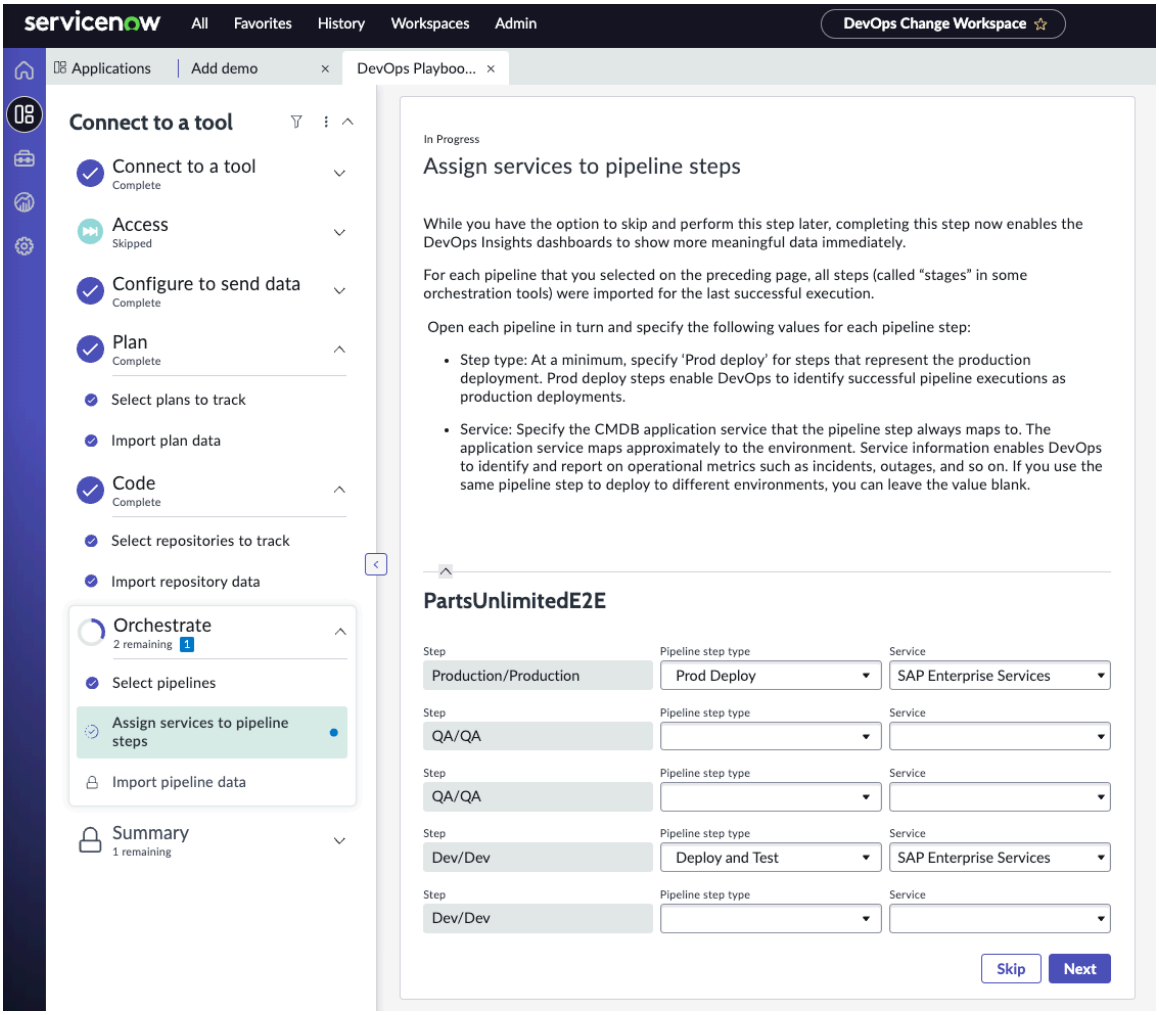
> **Conseil :** indiquez au moins le type d'étape *`Prod deploy`* pour les étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre à DevOps d'identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production.

ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée.

Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour procéder au déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations sur le service permettent à DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc.

d. Sélectionnez **Suivant**.

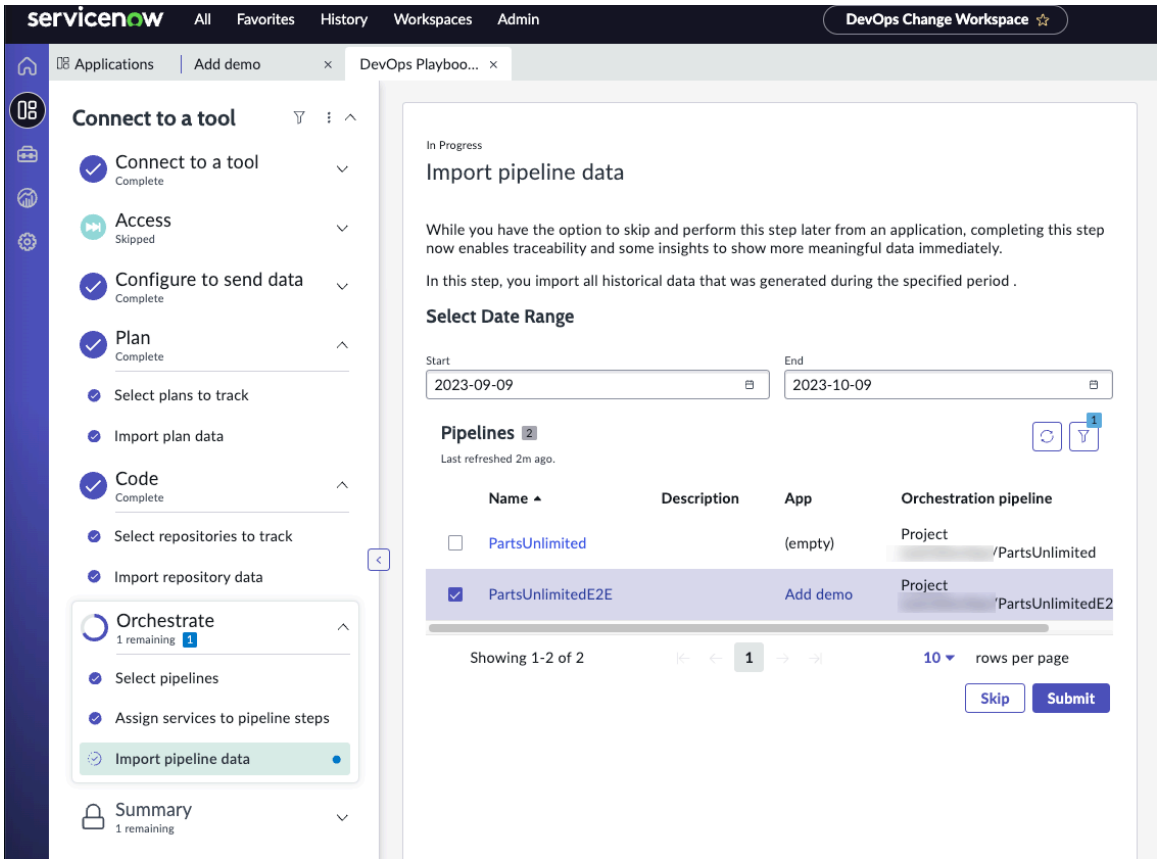
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Si vous souhaitez importer des données de pipeline, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

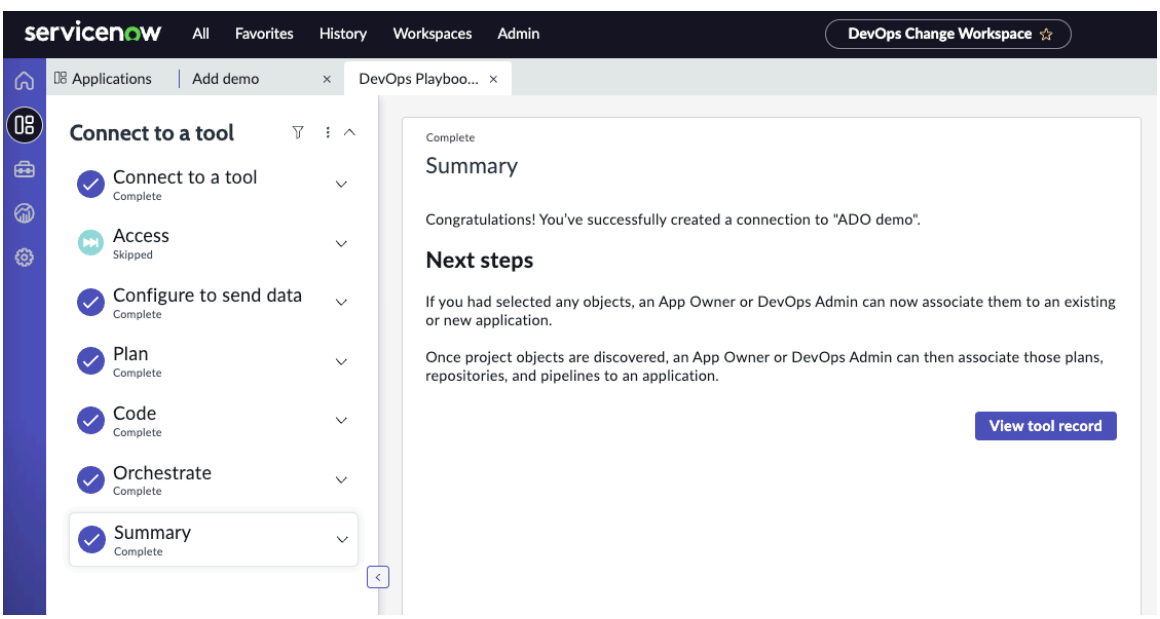
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



10. Vous êtes redirigé vers la page Résumé.

Dans la page Résumé, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil connecté.



Résultats

Vous venez d'intégrer votre outil Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps au niveau du projet.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez un projet pour accéder à la page d'enregistrement du projet. À partir de là, vous pouvez détecter les objets du projet et configurer des webhooks pour le projet.

- Sélectionnez **Détecter les projets** pour détecter les objets du projet, y compris les plans (tableaux), les référentiels et les pipelines existants. Tous les projets de votre organisation sont également détectés.
- Sélectionnez **Configurer les projets** pour configurer des webhooks pour le projet.
- Dans la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer les projets** et saisissez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour obtenir la liste des projets non configurés dans votre organisation. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

  Remarque : l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe de l'intégration est requise pour configurer des webhooks uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est désactivée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.

- Pour importer des données historiques dans des objets du projet tels que des plans, des référentiels ou des pipelines, associez les objets à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance Azure DevOps à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration Azure DevOps.
Intégration d'outils	Sélectionnez Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Se connecter à une organisation ou à un projet	Sélectionnez dans la liste. ◦ **Se connecter à une organisation** : connectez-vous directement au niveau de votre organisation Azure DevOps. Tous les projets de l'organisation seront détectés, et vous pouvez choisir d'en configurer plusieurs au sein de l'organisation. ◦ **Se connecter à un projet** : connectez-vous directement au niveau du projet.
URL de l'outil	URL d'organisation Azure DevOps (par exemple, `https://dev.azure.com/<votre organisation>` ou URL de projet Azure DevOps (par exemple, `https://dev.azure.com/<votre organisation>/<votre projet>`.
Type d'informations d'identification	Type d'informations d'identification : **Authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base** **a.** Saisissez votre nom d'utilisateur de l'instance ADO. **b.** Saisissez le jeton d'accès personnel (PAT) ou le mot de passe de votre instance Azure DevOps. **Remarque :** Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (PAT) pour Azure DevOps, vous devez sélectionner les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas l'accès complet. Consultez Champs d'application PAT Azure DevOps pour DevOps. **OAuth 2.0** Prérequis : ◦ Créer un locataire dans Microsoft Entra ◦ Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra ◦ Créer une organisation dans le portail Azure ◦ Créer une application Azure DevOps ◦ Enregistrer Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet ◦ Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth Dans le champ **Informations d'identification de l'outil**, sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification de l'outil OAuth 2.0. **Remarque :** seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés ni configurés pour ADO peuvent être sélectionnés comme enregistrements d'informations d'identification existants.
Voulez-vous configurer le Webhook pour cet outil ?	Option permettant d'activer la configuration automatique des webhooks pour Azure DevOps. Sélectionnez cette option pour l'activer. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible si vous vous connectez au niveau de l'organisation. Vous pouvez configurer des webhooks dans la page des enregistrements d'outils.
Nom d'utilisateur d'intégration	Ce champ est disponible uniquement si l'option de configuration du webhook est sélectionnée. Saisissez le nom d'utilisateur du compte d'utilisateur d'intégration DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ L'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton. ◦ Lorsque l'application DevOps Config est installée ou que la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est activée, vous pouvez regénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Si l'application DevOps Config n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur un jeton. Régénérez régulièrement votre jeton pour une sécurité renforcée. .
Mot de passe de l'utilisateur d'intégration	Ce champ est disponible uniquement si l'option de configuration du webhook est sélectionnée. Saisissez le mot de passe du compte d'utilisateur d'intégration DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ L'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton. ◦ Lorsque l'application DevOps Config est installée ou que la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est activée, vous pouvez regénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Si l'application DevOps Config n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur un jeton. Régénérez régulièrement votre jeton pour une sécurité renforcée.
Utiliser un Serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un Serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Azure DevOps, reportez-vous à la section relative aux autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée :
   - Si vous vous connectez à une organisation, l'outil est créé.
   - Si vous vous connectez à un projet, l'outil est créé et connecté, et les objets de projet tels que les plans, les référentiels et les pipelines sont détectés.

Lors de la connexion à un projet, pour les objets détectés, vous pouvez importer des données historiques à partir de l'outil et également lui associer une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
7. Sélectionnez **Essayer**.
8. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails ci-dessous :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Azure DevOps connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Référentiels de l'artefact	Sélectionnez les artefacts pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Azure DevOps connecté.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données des pipelines et des artefacts. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données des référentiels. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Azure DevOps connecté.
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données des plans. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

9. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les plans, les référentiels, les artefacts et les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

importées pour les éléments sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans, les référentiels et les pipelines importés. Pour les référentiels, l'option **Suivre les changements de fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps - Classique

Créez un enregistrement de l'outil Azure DevOps dans Vélocité de changement DevOps pour connecter, détecter et importer des données de l'outil Azure DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Actions :

- **Connectez-vous** à une organisation ou à un projet Azure DevOps.
- **Détectez** les plans, les référentiels, les tâches d'orchestration et les pipelines.
- **Configurez** des webhooks dans Azure DevOps.
- **Importez** des enregistrements d'élément de travail, de version de plan et de fonctionnalité, des enregistrements de branche et de validation, ainsi que des enregistrements d'exécution de tâches et d'exécution d'étapes.

Pour personnaliser l'importation par Azure Boards des états ou des types d'éléments de travail, utilisez l'include de script *`DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper`*.

Procédure

1. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Renseignez les champs du formulaire Créer un outil DevOps.

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre choix permettant d'identifier cet outil.
Intégration d'outils	Sélectionnez **Azure DevOps**.
Se connecter à une organisation ou à un projet	Sélectionnez dans la liste. ◦ **Se connecter à une organisation** : connectez-vous directement au niveau de votre organisation Azure DevOps. Tous les projets de l'organisation peuvent être détectés, et vous pouvez choisir de configurer plusieurs projets au sein de l'organisation. ◦ **Se connecter à un projet** : connectez-vous directement au niveau du projet.
URL de l'outil	URL d'organisation Azure DevOps (par exemple, `https://dev.azure.com/<votre organisation>` ou URL de projet Azure DevOps (par exemple, `https://dev.azure.com/<votre organisation>/<votre projet >`, en fonction de votre sélection précédente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'informations d'identification	Type d'informations d'identification : **Authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base** **a.** Saisissez votre nom d'utilisateur de l'instance ADO. **b.** Saisissez le jeton d'accès personnel (PAT) ou le mot de passe de votre instance Azure DevOps. **Remarque :** Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (PAT) pour Azure DevOps, vous devez sélectionner les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas l'accès complet. Consultez Champs d'application PAT Azure DevOps pour DevOps. **OAuth 2.0** Prérequis : ◦ Créer un locataire dans Microsoft Entra ◦ Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra ◦ Créer une organisation dans le portail Azure ◦ Créer une application Azure DevOps ◦ Enregistrer Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth ◦ Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet ◦ Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth Dans le champ **Informations d'identification de l'outil**, sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification de l'outil OAuth 2.0. **Remarque :** seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés ni configurés pour ADO peuvent être sélectionnés comme enregistrements d'informations d'identification existants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Azure DevOps, reportez-vous à la section relative aux autorisations Azure DevOps dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

3. Facultatif : Si votre instance Azure DevOps est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

   (Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

   L'outil est automatiquement connecté à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion HTTP (informations d'identification Authentification de base). Les détails de l'enregistrement de l'outil sont affichés dans un formulaire.

   Remarque : si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur global pour votre outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL du webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (copier et coller la valeur du champ URL du webhook dans la configuration de l'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, **activez le mode de configuration manuelle** pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Facultatif : Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Détectez les objets de l'outil, y compris les plans d'application existants (projets associés à l'outil), les référentiels, les tâches d'orchestration et les pipelines.

   - Connecté à l'organisation : sélectionnez **Détecter les projets** pour détecter les projets de l'organisation. Après la découverte, les projets de votre organisation sont disponibles dans la liste connexe **Projets**.
   - Connecté à un projet : le projet détecté lors de la création de la connexion est disponible dans la liste connexe **Projets**. Si vous sélectionnez **Détecter les projets** dans l'onglet **Projets** de la page d'enregistrement de l'outil, tous les projets de votre organisation sont détectés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez un projet dans la liste connexe **Projets** pour accéder à la page d'enregistrement du projet. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les objets du projet, y compris les plans (tableaux), les référentiels et les pipelines existants.

7. Configurez les URL de webhook dans Azure DevOps.

   a. Vous pouvez les configurer directement dans la page des enregistrements d'outils ou dans la page d'enregistrement de projet pour chaque produit.

      - Pour les configurer dans la page des enregistrements d'outils, sélectionnez **Configurer les projets**. Sélectionnez les projets que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Continuer**.
      - Pour les configurer dans la page des enregistrements de projets, sélectionnez d'abord le projet dans la page des enregistrements d'outils, puis sélectionnez **Configurer**.

   b. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'intégration DevOps, puis sélectionnez **Envoyer**.

      Lors de l'envoi, les webhooks et les connexions de service sont automatiquement créés dans Azure DevOps. Les notifications sont alors envoyées des outils Azure DevOps à l'application Vélocité de changement DevOps à l'aide de l'utilisateur d'intégration DevOps. Pour en savoir plus sur la configuration du compte d'utilisateur d'intégration, consultez Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

      Remarque :

      - l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* est activée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.
      - Lorsque l'application DevOps Config est installée ou que la propriété Generic Connection on configure operation for Azure DevOps est activée, vous pouvez regénérer le jeton (configurer automatiquement avec un nouveau jeton) à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail uniquement, ce qui met à jour le mot de passe de l'utilisateur d'intégration. Si l'application DevOps Config n'est pas installée, le jeton peut être régénéré à partir de l'espace de travail et de l'interface utilisateur classique pour l'authentification basée sur un jeton. Régénérez régulièrement votre jeton pour une sécurité renforcée.

   Remarque : pour les plans, le champ **Suivre** est automatiquement défini sur **True**.

8. Vous pouvez importer les données historiques des plans détectés à partir de l'outil et également lui associer une application.

   a. Ouvrez un enregistrement de plan à partir de la liste connexe Plans.

   b. Sélectionnez le lien connexe **Importer**.
   Les enregistrements sont créés pour le plan dans les listes connexes Éléments de travail, Versions du plan et Fonctionnalités.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste connexe Éléments de travail affiche les tâches, les bogues et les stories.

  Les champs **État natif** et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

- La liste connexe Versions du plan affiche les versions.
- La liste connexe Fonctionnalités affiche les épopées et les fonctionnalités.

Remarque : l'importation de l'historique des éléments de travail Azure DevOps n'est pas prise en charge pour le processus CMMI des tableaux Agile.

c. Dans la liste connexe Applications, sélectionnez **Modifier...** pour sélectionner une application à associer au plan (projet) ou **Nouveau** pour en créer une.
Vous devez avoir associé un enregistrement d'application à un plan pour terminer la configuration de l'outil de planification.

9. Pour les référentiels détectés, importez des données historiques pour l'outil et associez le référentiel à une application.

a. Ouvrez l'enregistrement du référentiel à partir de la liste connexe Référentiels.

b. Sélectionnez **Importer**.
Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

c. Dans le champ **Application**, sélectionnez la liste de recherche et un enregistrement d'application à associer au référentiel ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Les enregistrements de données historiques importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Que faire ensuite

Pour les pipelines Azure, Modéliser un pipeline Azure dans DevOps pour terminer la configuration dans Vélocité de changement DevOps.

- Mappez chaque pipeline à une application spécifique.
- Créez des étapes de pipeline et mappez chaque étape à une tâche de pipeline Azure.
- Configurez le contrôle du changement.

Configurer des informations d'identification OAuth 2.0 pour Azure DevOps

Créez des informations d'identification OAuth 2.0 pour Azure DevOps et utilisez-les pour connecter votre instance Azure DevOps.

Si vous souhaitez utiliser les informations d'identification de l'authentification de base plutôt que celles de l'authentification OAuth 2.0, ignorez cette section et procédez à l'intégration d'Azure DevOps à l'aide de l'une des options suivantes :

- Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail
- Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services
- Intégrer Azure DevOps à Vélocité de changement DevOps - Classique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un locataire dans Microsoft Entra

Créez un locataire dans Microsoft Entra et configurez les autorisations requises pour créer une application Azure DevOps (ADO).

Avant de commencer

Rôle requis : créateur de locataire dans Azure DevOps.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre locataire représente votre organisation et vous aide à gérer une instance spécifique des services Microsoft Cloud pour vos utilisateurs internes et externes.

Si vous avez un locataire existant qui a accès à la création d'une application ADO, vous n'avez pas besoin d'effectuer cette procédure. Si vous n'avez pas de locataire, vous devez en créer un dans Microsoft Entra, qui aura accès à la création d'une application ADO.

Procédure

1. Dans le portail Microsoft Entra, accédez à **Vue d'ensemble > Manage tenants (Gérer les locataires)**.
2. Sélectionnez **Créer**.
3. Sélectionnez la configuration **Effectifs**, puis **Continuer**.
4. Saisissez les informations suivantes :
   - Le nom de l'organisation souhaité dans la zone **Nom de l'organisation**
   - Le nom de domaine initial souhaité dans la zone **Initial domain name (Nom de domaine initial)**
5. Sélectionnez **Suivant : Vérifier + Créer**.
6. Vérifiez les informations que vous avez saisies. Si elles sont correctes, sélectionnez **Créer** dans l'angle inférieur gauche.

   Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft.

Ajouter un utilisateur au locataire dans Microsoft Entra

Ajoutez un utilisateur disposant du rôle Administrateur au locataire créé lors de la procédure précédente.

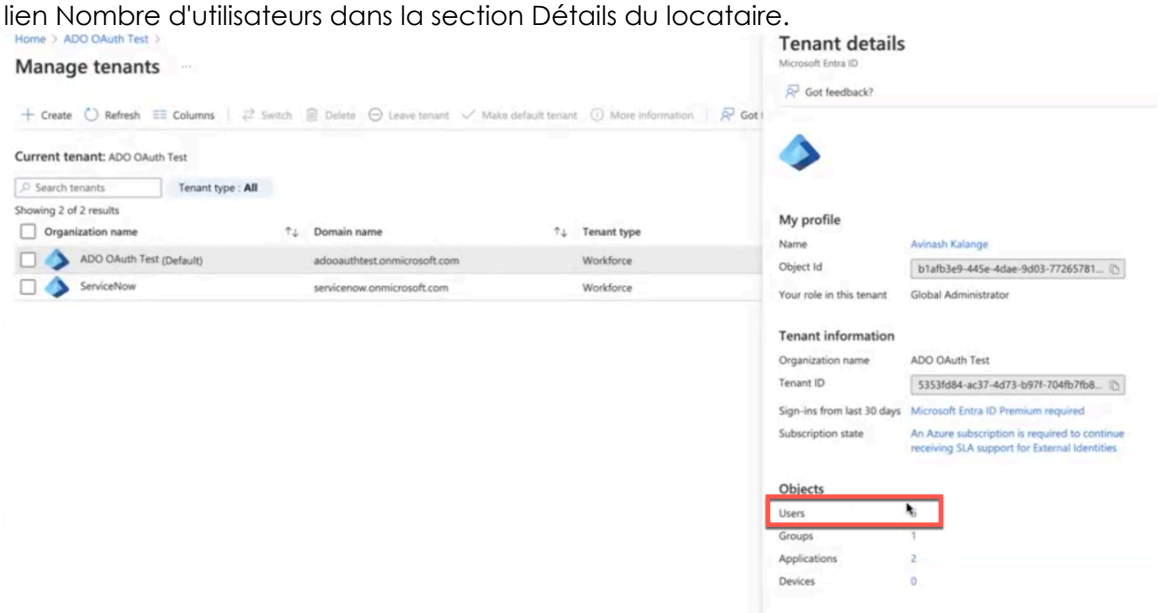
Avant de commencer

Rôle requis : Administrateur utilisateur dans Azure DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page du locataire Microsoft Entra ID, sélectionnez le lien Nombre d'utilisateurs dans la section Détails du locataire.



2. Sélectionnez **Nouvel utilisateur > Créer un nouvel utilisateur**.
3. Dans l'onglet Informations de base, saisissez les détails suivants.

Champs de l'onglet Informations de base

Champ	Valeur
Nom principal de l'utilisateur	Saisissez un nom d'utilisateur unique et sélectionnez un domaine dans le menu après le symbole @.
Pseudonyme de messagerie	Si vous devez saisir un pseudonyme de messagerie différent du nom principal de l'utilisateur que vous avez saisi, désactivez l'option **Dériver du nom principal de l'utilisateur**, puis saisissez le pseudonyme de messagerie.
Nom complet	Saisissez le nom d'utilisateur.
Mot de passe	Fournissez un mot de passe que l'utilisateur utilisera lors de sa connexion initiale. Effacez l'option Générer automatiquement le mot de passe pour saisir un mot de passe différent.
Compte activé	Cette option est sélectionnée par défaut. Effacez cette option pour empêcher le nouvel utilisateur de se connecter. Vous pouvez modifier ce paramètre une fois l'utilisateur créé. Ce paramètre était appelé **Bloquer la connexion** dans l'ancien processus de création d'utilisateur.

4. Sélectionnez **Suivant : Propriétés** pour terminer la section suivante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Propriétés

Champ	Valeur
Identité	Saisissez le prénom et le nom de l'utilisateur. Définissez le type d'utilisateur comme membre ou invité.
Informations sur le poste	Ajoutez des informations relatives au poste, telles que l'intitulé du poste, le service ou le responsable de l'utilisateur.
Informations de contact	Ajoutez toutes les informations de contact pertinentes pour l'utilisateur.
Contrôles parentaux	Pour les organisations telles que l'école élémentaire, il est possible que vous deviez indiquer le groupe d'âge de l'utilisateur. Les mineurs sont âgés de 12 ans et moins, les adolescents de 13 à 18 ans et les adultes de 18 ans et plus. La combinaison du groupe d'âge et du consentement fourni par les options parentales détermine la classification du groupe d'âge légal. La classification du groupe d'âge légal peut limiter l'accès et l'autorité de l'utilisateur.
Paramètres	Spécifiez l'emplacement global de l'utilisateur.

5. Sélectionnez **Suivant : Affectations** pour terminer la section suivante.
6. Dans la section Affectations, sélectionnez **+ Ajouter un rôle**.
7. Dans le menu qui s'affiche, sélectionnez le rôle **Administrateur général** dans la liste et cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
8. Sélectionnez le bouton **Vérifier + créer**.

   Pour plus d'informations, consultez la documentation Microsoft.

Créer une organisation dans le portail Azure

Créez une organisation dans le nouveau locataire, qui a accès à la création d'une application.

Avant de commencer

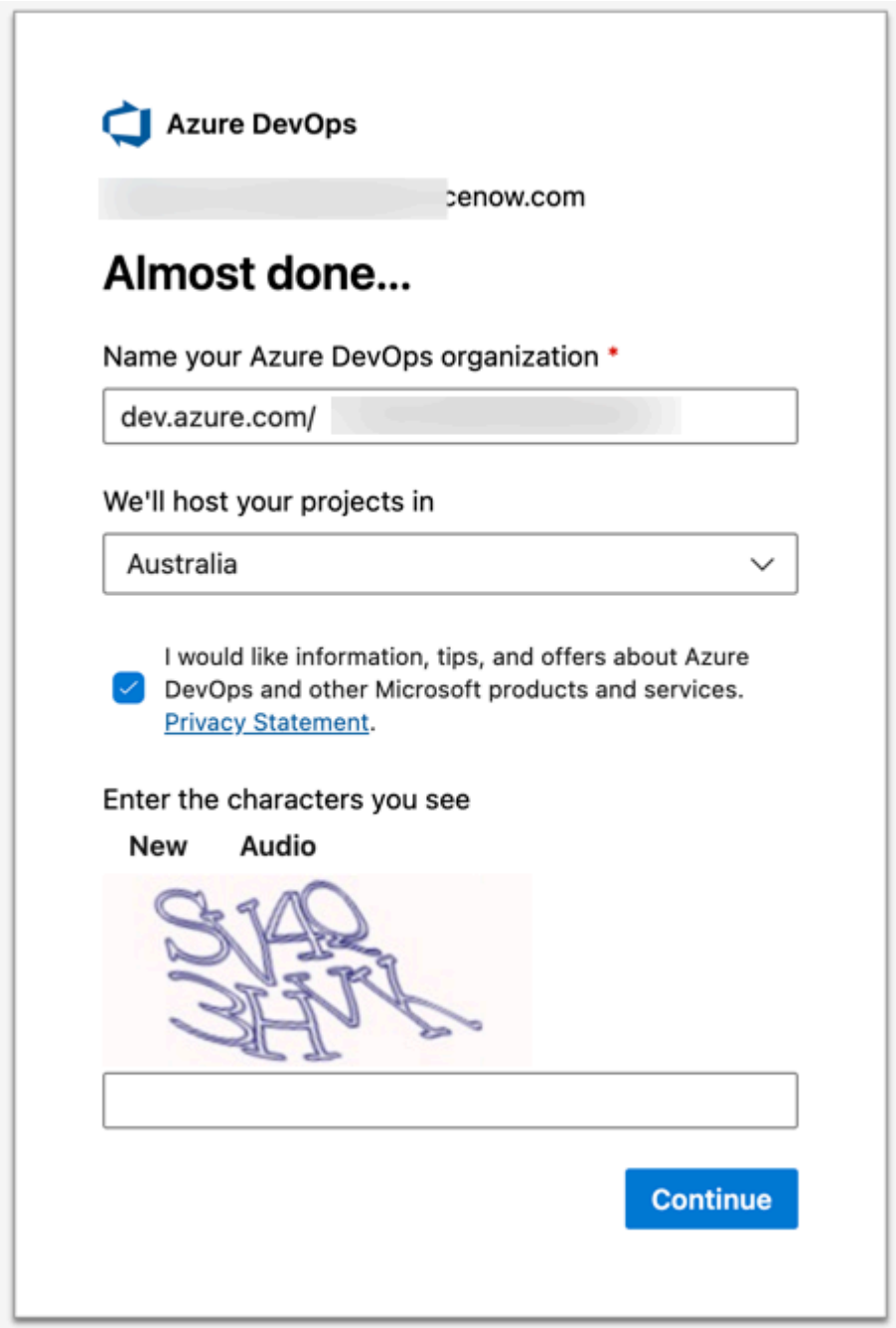
Rôle requis : administrateur général dans Azure DevOps

Procédure

1. Connectez-vous au portail Azure avec le nom d'utilisateur créé lors de la procédure précédente.
2. Accédez à **Organisations Azure DevOps > Mes organisations Azure DevOps**.
3. Sélectionnez **Create new organization (Créer une organisation)**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez le nom de votre organisation et de votre emplacement ADO, puis sélectionnez **Continuer**.



Cette organisation nouvellement créée est connectée au locataire créé dans la rubrique Créer un locataire dans Microsoft Entra.

Créer une application Azure DevOps

Créez et configurez une application Azure DevOps (ADO), puis copiez les valeurs requises pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur général dans Azure DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

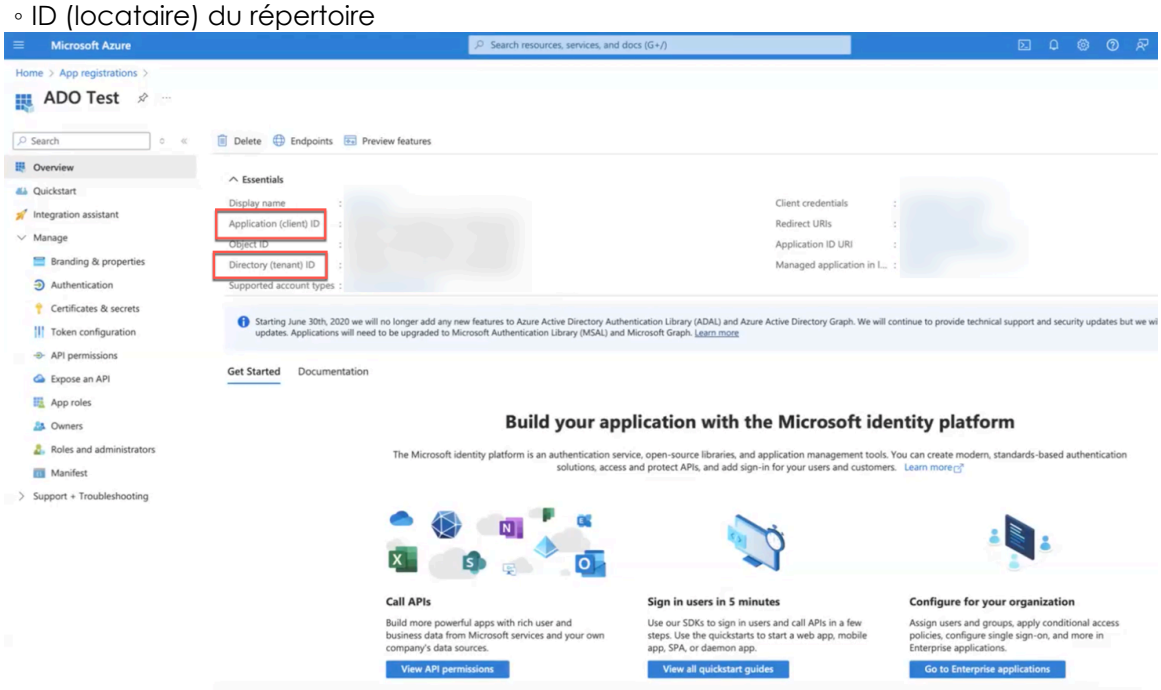
Procédure

1. Dans le portail Azure, accédez à **App registrations (Inscriptions d'applications)** .
2. Sélectionnez **+ Nouvelle inscription**.
3. Dans la page App registrations (Inscriptions d'applications), saisissez les informations d'inscription de votre application, conformément à la description indiquée dans la table.

Page App registrations (Inscriptions d'applications)

Champ	Valeur
Nom	Saisissez un nom d'application significatif qui s'affiche pour les utilisateurs.
Types de compte pris en charge	Sélectionnez Comptes inclus dans ce répertoire organisationnel seulement (locataire unique).
URL de redirection	Saisissez l'URL de votre instance ServiceNow.

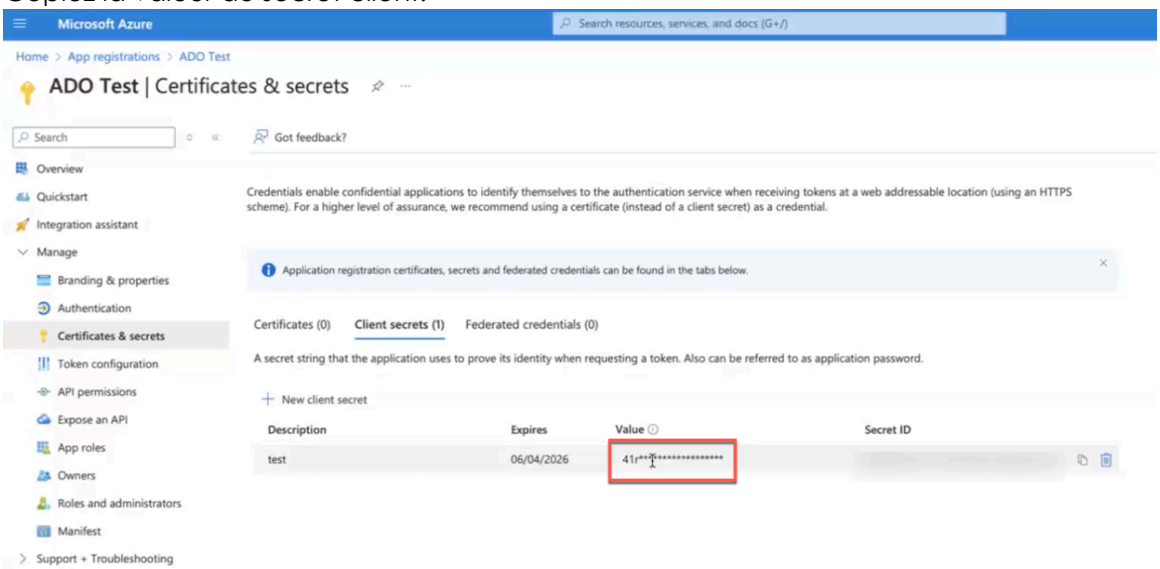
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'application nouvellement créée, copiez les détails suivants à partir de la page Vue d'ensemble du volet de navigation de gauche :
   - ID (client) de l'application
   - ID (locataire) du répertoire



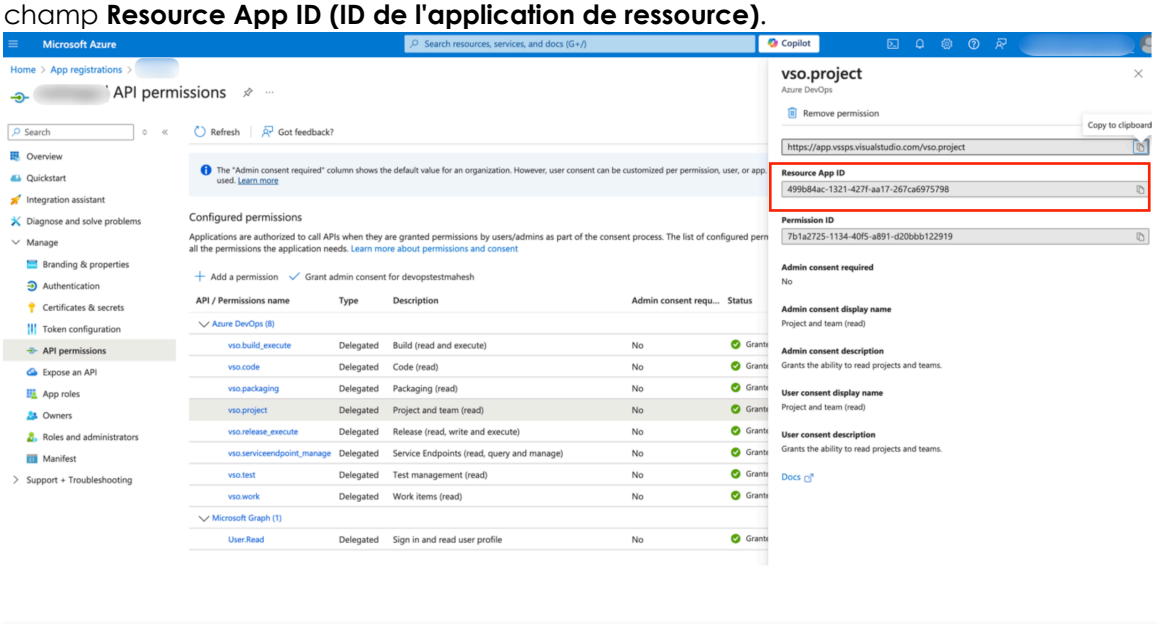
6. Ajoutez un secret client en sélectionnant le lien **Gérer > Certificats et secrets** dans le volet de navigation de gauche.
   Pour plus d'informations, consultez les rubriques Ajouter un secret client et Enregistrer une application dans la documentation Microsoft.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Copiez la valeur du secret client.



8. Accédez à **Gérer > Autorisations d'API**.
9. Sélectionnez **+ Ajouter une autorisation**, puis l'onglet des API Microsoft sur la droite.
10. Recherchez et sélectionnez Azure DevOps et ajoutez l'autorisation **vso.project**.
11. Sélectionnez l'autorisation vso.project et copiez la valeur du champ **Resource App ID (ID de l'application de ressource)**.



Remarque : la valeur du champ Resource App ID (ID de l'application de ressource) copiée ici est ajoutée dans Champs d'application des entités OAuth pour le registre d'application.

Enregistrer Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth

Utilisez les informations générées pendant la configuration du compte de l'application Azure DevOps (ADO) pour enregistrer Azure DevOps en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

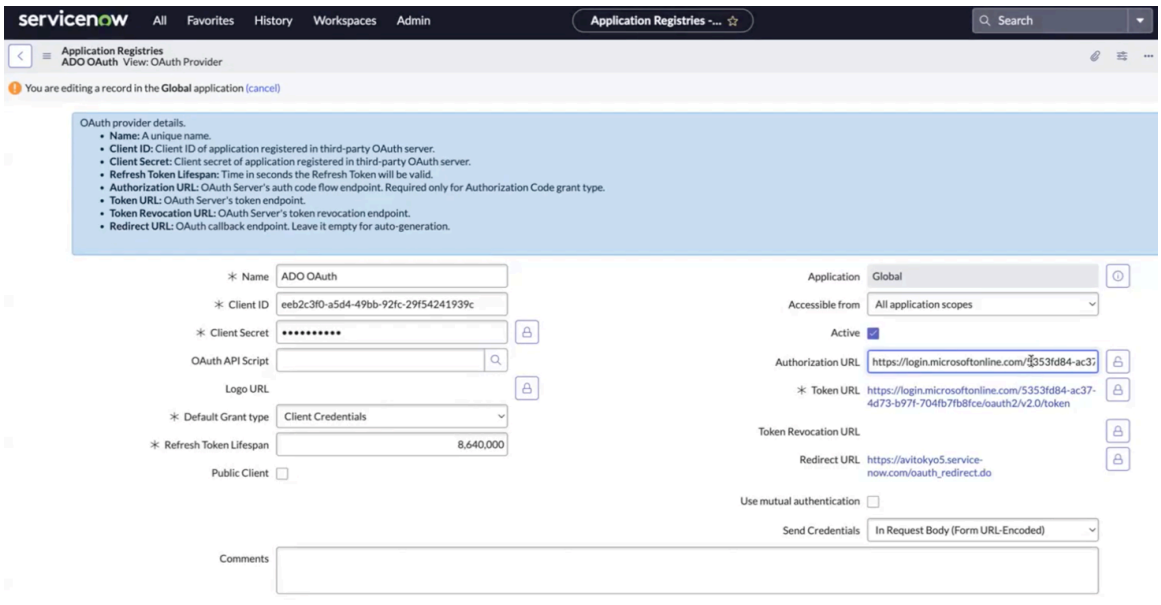
1. Dans ServiceNow Vélocité de changement DevOps, accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message **Quel type d'application OAuth ?** s'affiche.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Registre d'application

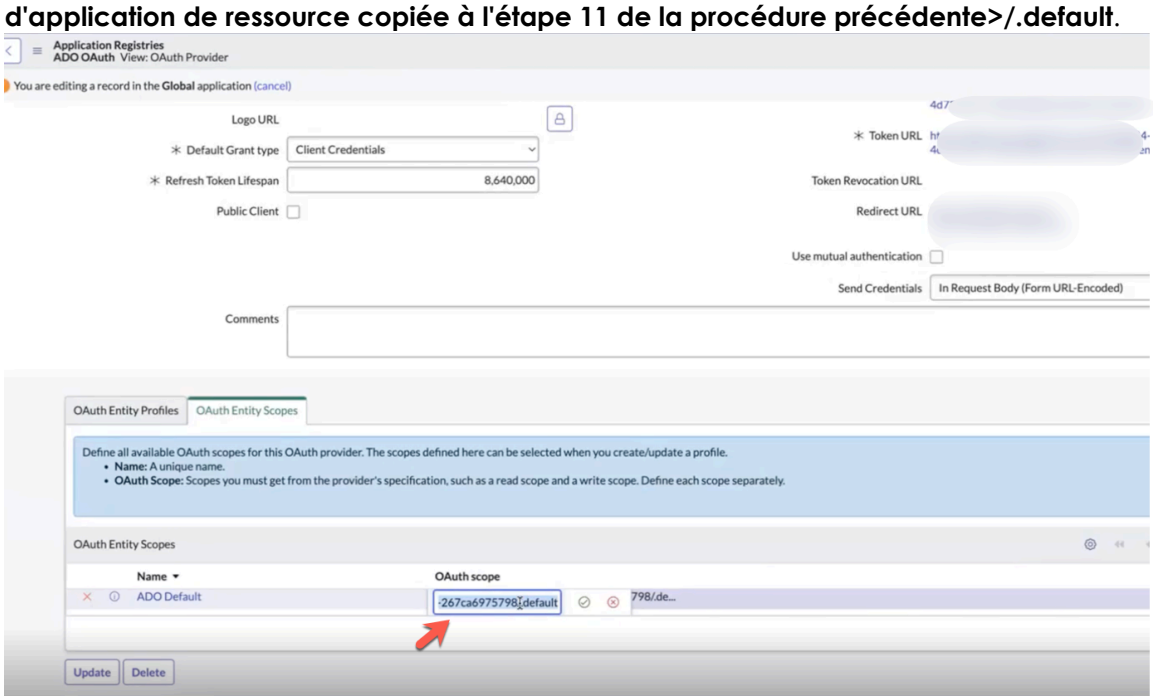
Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Mon fournisseur d'applications ADO`.
ID client	ID client de votre application ADO (astuce : disponible dans la section **Vue d'ensemble** de votre application ADO).
Secret client	Secret client de votre application ADO (astuce : disponible dans la section **Certificats et secrets** de votre application ADO).
Type d'accord par défaut	Type d'accord associé au registre d'application. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL d'autorisation	Saisissez : https://login.microsoftonline.com/<ID (locataire) du répertoire>oauth2/v2.0/authorize Où ID (locataire) du répertoire est la valeur alphanumérique trouvée dans la section Vue d'ensemble de votre application ADO.
URL de jeton	Saisissez : https://login.microsoftonline.com/<ID (locataire) du répertoire>oauth2/v2.0/token Où ID (locataire) du répertoire est la valeur alphanumérique trouvée dans la section Vue d'ensemble de votre application ADO.

5. Laissez les autres champs de formulaire tels quels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne le champ **URL de redirection** (astuce : l'URL doit correspondre à l'URL de redirection précédemment indiquée lors de la création de votre application ADO).
7. Sélectionnez l'onglet connexe **Champs d'application des entités OAuth**.
8. Ajoutez la valeur du champ d'application OAuth en tant que **<valeur d'ID d'application de ressource copiée à l'étape 11 de la procédure précédente>/.default**.



Configurer les paramètres au niveau de l'organisation et du projet

Configurez les paramètres de votre application au niveau de l'organisation et du projet.

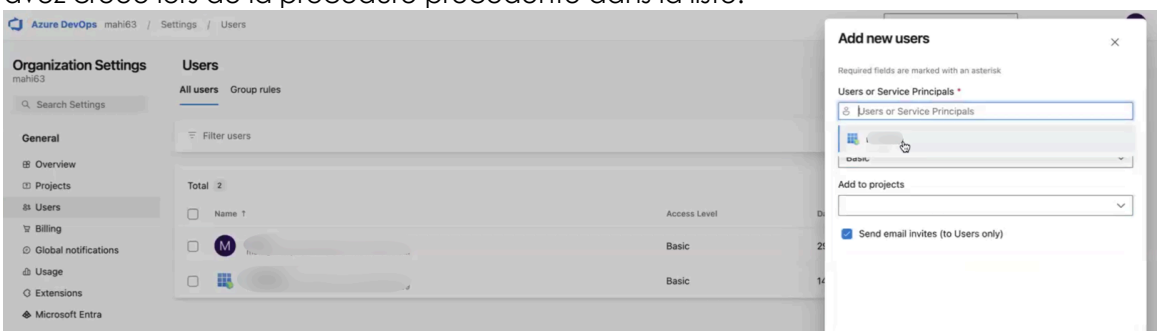
Avant de commencer

Rôle requis : membre du groupe Administrateurs de collection de projets ou propriétaire de l'organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

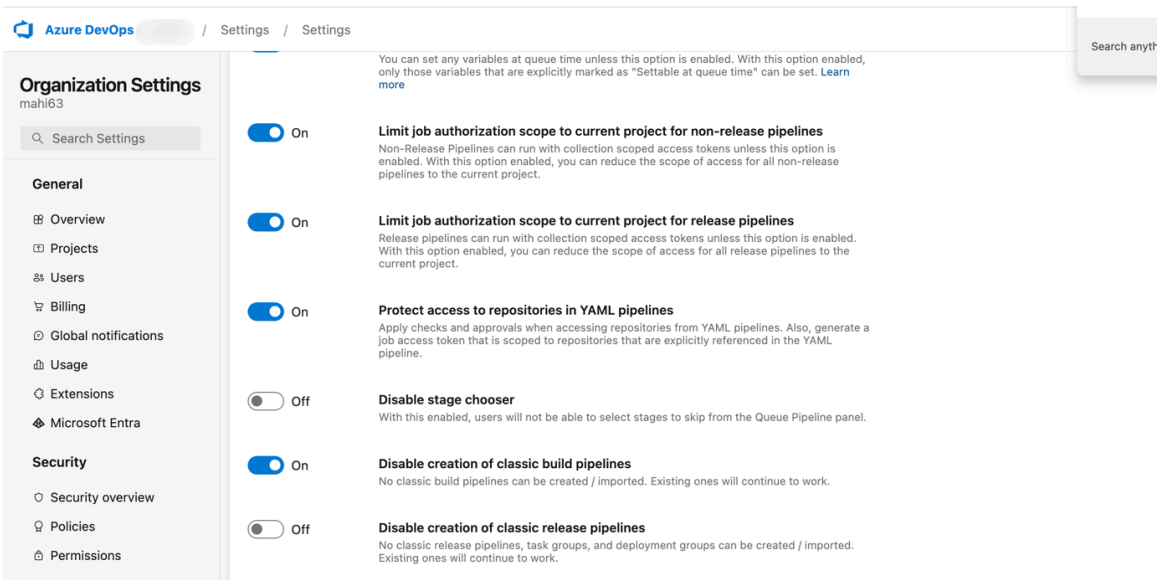
Procédure

1. Accédez aux **Organizational Settings (Paramètres organisationnels)** de votre organisation dans le portail Azure DevOps.
2. Sélectionnez **Utilisateurs**.
3. Dans le champ **Users or Service Principals (Utilisateurs ou Principaux du service)**, sélectionnez l'application que vous avez créée lors de la procédure précédente dans la liste.



4. Revenez à la liste des utilisateurs et sélectionnez l'utilisateur de l'application.
5. Sélectionnez le menu **Actions**, puis **Gérer l'accès**.
6. Ajoutez le projet que vous souhaitez rendre accessible à l'application et affectez-lui le rôle **Administrateur de projet**.

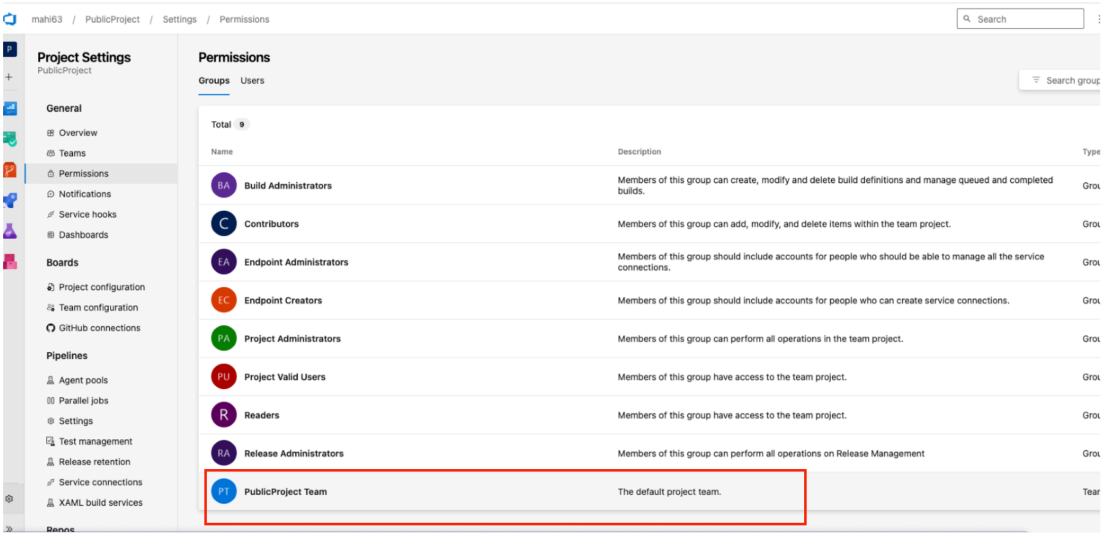
> **Remarque :** si vous ne voyez ni vos pipelines de mise en production ni vos pipelines classiques, assurez-vous que le paramètre **Disable creation of classic release pipelines (Désactiver la création de pipelines de mise en production classiques)** est désactivé pour votre organisation.



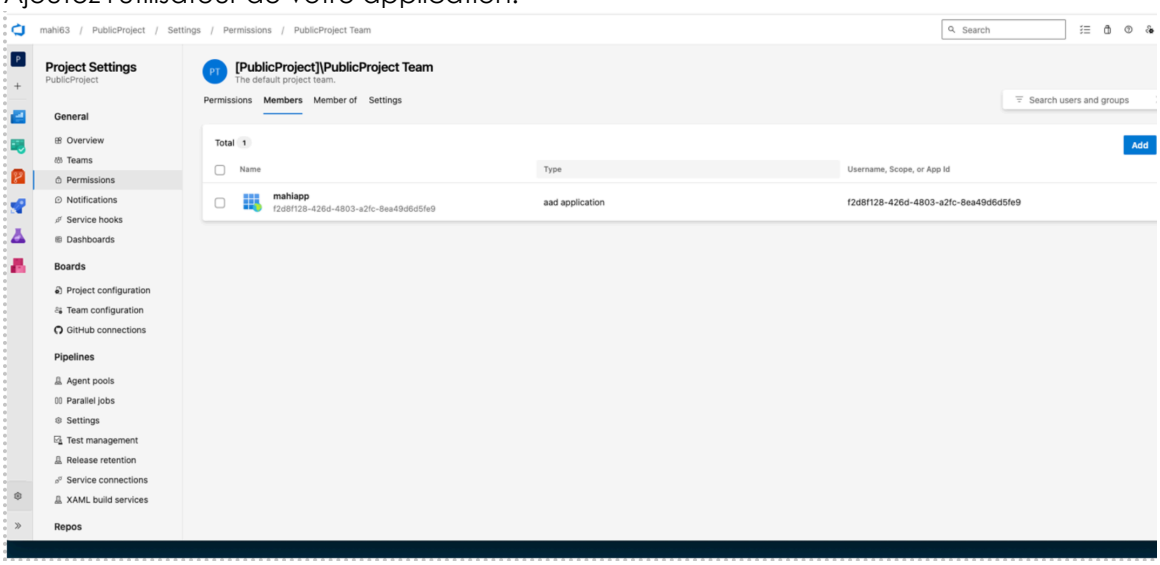
7. Accédez aux **Paramètres du projet** de votre projet.
8. Sélectionnez **Autorisations**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une équipe de projet est créée sous Autorisations par défaut.



9. Sélectionnez l'équipe de projet par défaut, puis accédez à l'onglet Membres.
10. Ajoutez l'utilisateur de votre application.



Créer un enregistrement d'informations d'identification et obtenir un jeton OAuth

Créez un enregistrement d'informations d'identification et obtenez un jeton OAuth.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ADO OAuth 2.0, vous devez créer des enregistrements d'informations d'identification distincts pour les versions, les mises en production et les flux dans ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?** s'affiche.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Informations d'identification de ma version d'application ADO`.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Profil de l'entité OAuth	Profil de l'entité OAuth par défaut créé dans le registre d'application.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.
7. Répétez la procédure pour créer des informations d'identification pour la mise en production et les flux.

Modéliser un pipeline Azure dans DevOps

Modélisez un pipeline Azure en mappant le pipeline à une application, puis les étapes du pipeline Vélocité de changement DevOps aux tâches de pipeline Azure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application dans DevOps.

   a. Accédez à **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

   b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.

   > **Remarque :** lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

   Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline d'orchestration** en utilisant le nom du projet et le nom du pipeline spécifiés dans Pipelines Azure DevOps dans un chemin d'accès.

   Exemple : `Mon projet/Mon pipeline de version classique`.

   > **Remarque :** le nom du `projet` doit être spécifié avec le pipeline, car il peut y avoir plusieurs pipelines portant le même nom dans différents projets.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et cochez la case **Suivre** afin que les événements du pipeline soient reçus.
   Vous devez cocher la case **Suivre** pour intégrer le pipeline à Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez automatiquement ou manuellement des étapes DevOps à mapper à chaque tâche de pipeline Azure afin qu'une tâche d'orchestration puisse être créée.

   Remarque : la création manuelle d'étapes n'est pas nécessaire lorsque vous Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.

   - Créez et mappez automatiquement des étapes du pipeline dans DevOps en exécutant votre pipeline Azure lorsque vous Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.

     Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsque DevOps reçoit des notifications d'étape de votre pipeline Azure pendant l'exécution.

   - Créez et mappez manuellement chaque étape du pipeline à une tâche du pipeline Azure.

     Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une étape DevOps pour chaque tâche de pipeline Azure (champ **Étape d'orchestration**).

     Remarque : la valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de la tâche de pipeline Azure correspondante.

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Ordre	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** l'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline suit l'exécution des tâches.
Étape d'orchestration	Nom de la tâche du pipeline Azure (sensible à la casse).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : pour associer les étapes aux tâches de pipeline Azure, vous devez configurer le champ **Étape d'orchestration**.
Service d'entreprise	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une étape de pipeline DevOps.

4. Activez le contrôle du changement automatiquement ou manuellement.
   - Si vous utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps, exécutez votre pipeline Azure DevOps pour activer automatiquement le contrôle du changement.
   - Si vous configurez le contrôle du changement manuellement, cochez la case **Contrôle du changement** dans une étape pour activer l'accélération du changement et les champs de configuration correspondants. Pour les pipelines de mise en production Azure (CD), activez le contrôle du changement dans la première des étapes requises uniquement. Le contrôle du changement pour les pipelines de mise en production Azure (CD) est pris en charge uniquement dans les portails de pré-déploiement.

     Remarque : l'application Gestion des changements ServiceNow doit être installée pour l'accélération du changement.

Reçu de changement	Sélectionnez cette option pour activer le reçu de changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lors de la création d'une demande de changement. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour la reprise du pipeline.
Groupe d'approbation des changements	Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation de changement devient le **Groupe d'affectation** dans la demande de changement DevOps. **Remarque :** assurez-vous que le groupe sélectionné compte des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	▪ Normal (par défaut) ▪ Standard ▪ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement DevOps.
Modèle **Remarque :** ce champ est affiché uniquement si **Type de changement** est défini sur Normal ou Urgence.	Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs pour les demandes de changement Normal ou Urgence. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ est affiché uniquement si **Type de changement** est défini sur Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** ce champ est obligatoire pour le type de changement Standard.
Modifier les branches contrôlées	(Multibranche uniquement) Liste des branches séparées par des virgules qui sont sous contrôle de changement. Les caractères génériques sont pris en charge.

Vous pouvez configurer le contrôle du changement dans votre pipeline Azure DevOps YAML ou Azure classique à l'aide de l'API REST Azure Invoke ou de l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.

Que faire ensuite
Configurer le pipeline Azure pour DevOps

Associer des étapes du pipeline Azure dans DevOps

Pour les étapes DevOps créées manuellement, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une étape du pipeline DevOps pour suivre l'activité de chaque étape de votre pipeline Azure.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration**, puis ouvrez l'enregistrement de l'outil Azure DevOps.
2. Dans la liste connexe Tâches d'orchestration, saisissez l'étape du pipeline DevOps correspondante dans le champ **Étape** de chaque tâche d'orchestration.

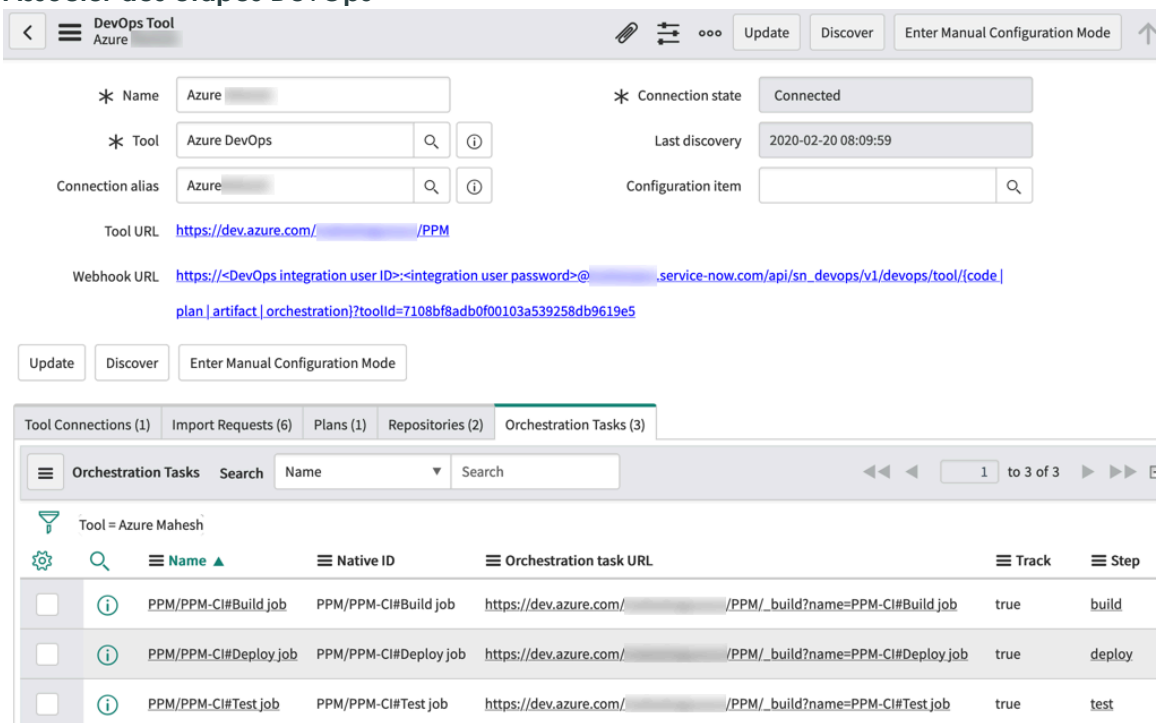
   Remarque : le champ **Suivre** est défini sur **Vrai** par défaut lorsque vous détectez des tâches et des pipelines d'orchestration. Le suivi est requis pour recevoir des notifications de tâche d'Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications d'exécution de tâche du pipeline Azure sont envoyées à l'application DevOps. Chaque notification d'exécution de tâche correspond à une tâche d'orchestration. Comme les tâches d'orchestration sont mappées à une certaine étape de votre pipeline DevOps, vous pouvez suivre l'activité à chaque étape de votre pipeline.

Example:

Associer des étapes DevOps



Configuration du pipeline Azure pour DevOps

Il est possible de configurer le contrôle du changement, les artefacts et les packages dans le pipeline Azure pour une intégration avec DevOps.

Vous pouvez configurer le contrôle du changement dans les pipelines Azure de deux façons.

- Utilisez l'API REST Azure Invoke.
- Utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.

L'extension **ServiceNow DevOps** pour Azure DevOps comprend :

- Une connexion de service ServiceNow DevOps
- Un portail de mise en production ServiceNow DevOps
- Un agent de pipeline de version (CI) Azure et des tâches personnalisées de la tâche de serveur

Configuration du contrôle du changement à l'aide de l'API REST Azure Invoke

Vous pouvez utiliser l'API REST Azure Invoke dans votre pipeline YAML ou Azure classique pour configurer le contrôle du changement pour DevOps.

Vous devez activer la propriété *`This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps`* pour utiliser l'API REST Invoke.

Pour plus d'informations sur l'API REST Azure Invoke, consultez le site de documentation de Microsoft et recherchez `Tâche Invoke API REST HTTP API - Pipelines Azure`.

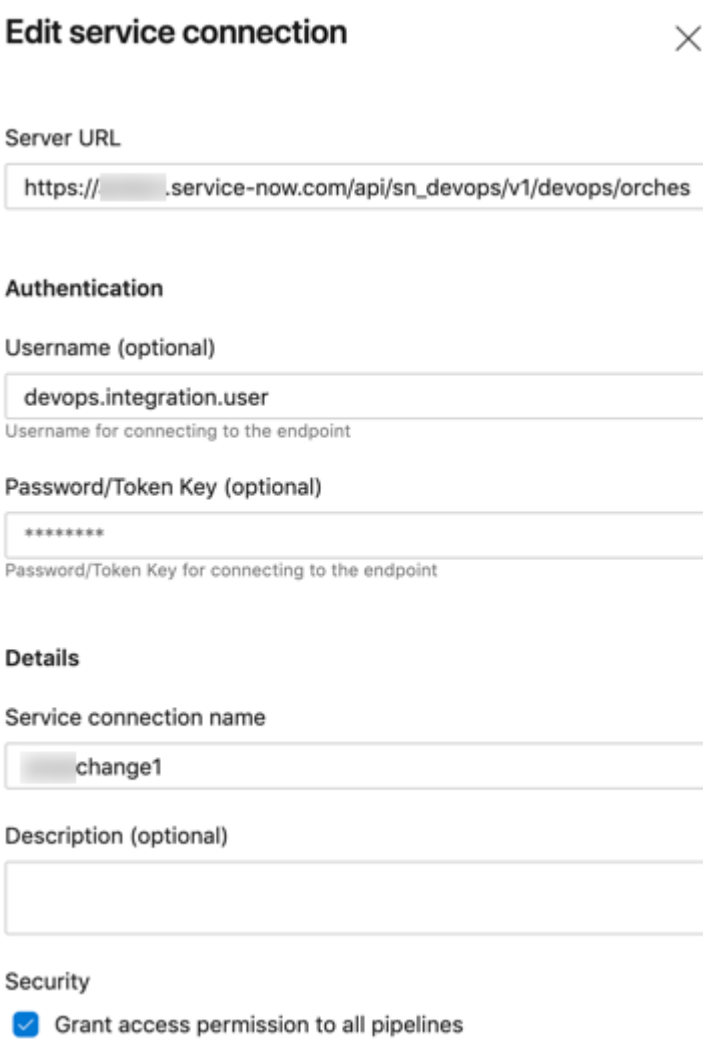
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Si vous avez défini ou réutilisé des noms de tâches en double dans vos étapes d'exécution de pipeline, assurez-vous que la valeur de l'attribut stageName contient azurestageName/jobName, c'est-à-dire `stageName = azureStageName/jobName`. Les tâches d'enregistrement d' artefact envoient à la fois les noms d'étape et de tâche pour associer la version de l'artefact à l'exécution de tâche correcte.

Connexion de service générique

Pour utiliser l'API REST Azure Invoke, il est nécessaire de créer une connexion de service générique dans Azure DevOps.



Pipeline Azure YAML

Dans Azure DevOps, vous devez créer une tâche de serveur avec la connexion de service comme point de terminaison de contrôle du changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences relatives à la charge utile de l'API REST Invoke

Type de pipeline Azure	Valeurs
Version	• buildNumber • isMultiBranch • branchName
Version	• releaseNumber • projectName

Remarque : Pour les pipelines de mise en production, définissez le champ **Conditions de pré-déploiement** > **Avancé** > **Événement d'achèvement** sur Rappel.

Pipeline de version :

```
- task: InvokeRESTAPI@1
      inputs:
        connectionType: 'connectedServiceName'
        serviceConnection: 'change1'
        method: 'POST'
        body: |
         {
            "buildNumber": "$(build.buildId)",
            "isMultiBranch": "true",
            "branchName": "$(build.sourceBranchName)"
         }
        waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline de mise en production :

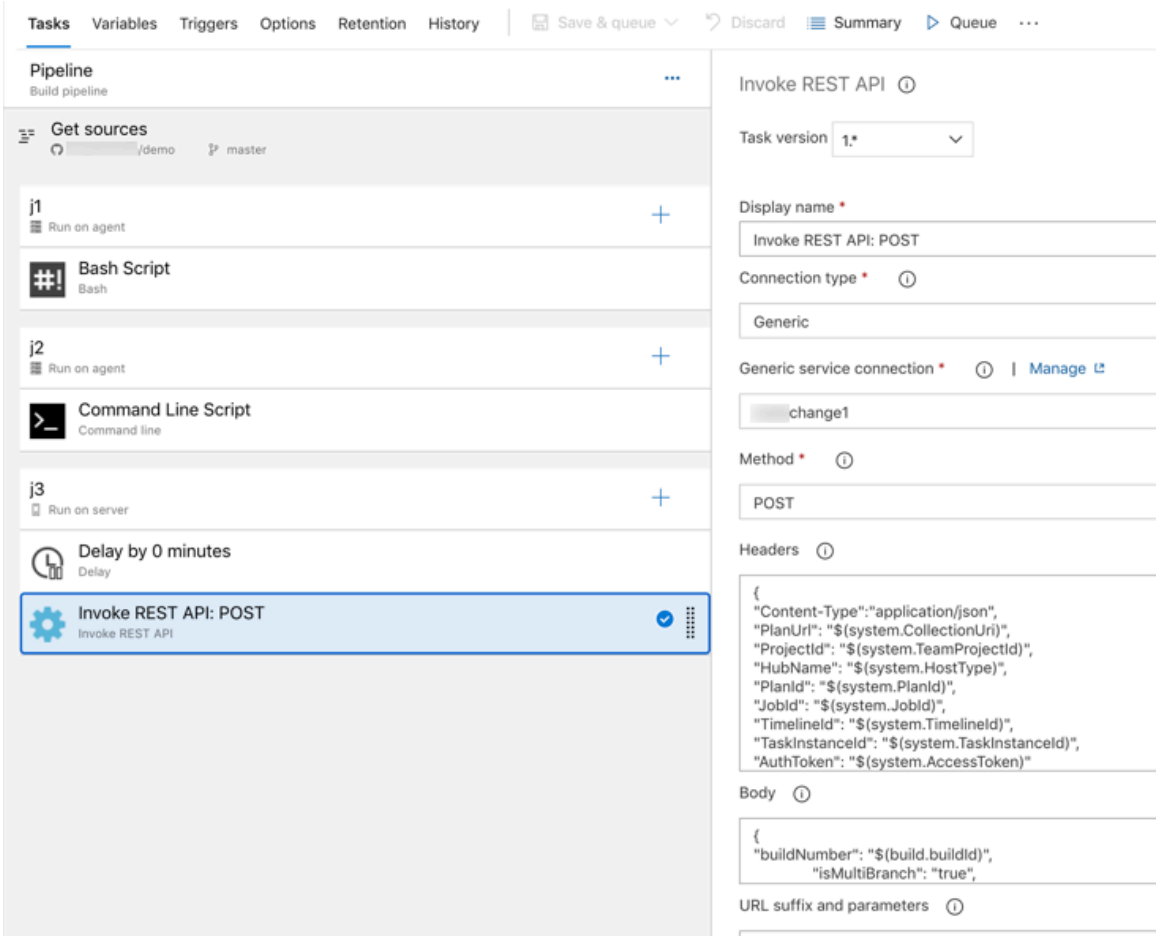
```
- task: InvokeRESTAPI@1
      inputs:
        connectionType: 'connectedServiceName'
        serviceConnection: 'change1'
        method: 'POST'
        body: |
         {
            "releaseNumber": "$(Release.ReleaseId)",
            "projectName": "$(System.TeamProject)"
         }
        waitForCompletion: 'true'
```

Pipeline Azure classique

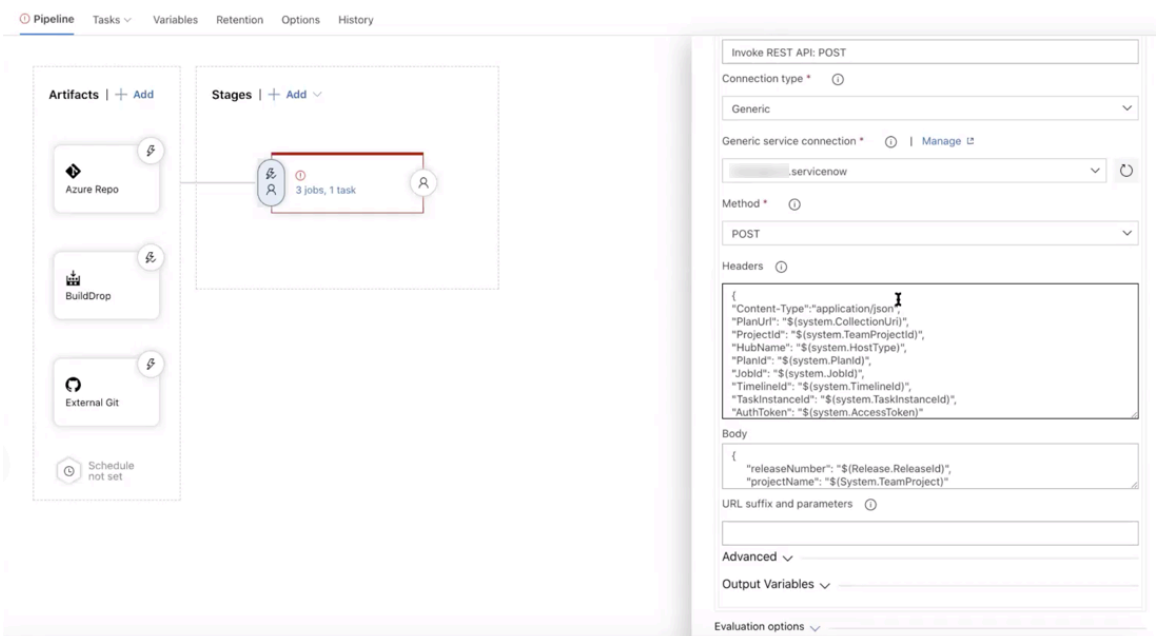
Pour un pipeline Azure classique, il convient d'ajouter une tâche de serveur d'API REST Invoke.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de pipeline de version Azure classique



Exemple de pipeline de mise en production Azure classique



Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps

Installez et configurez l'extension DevOps pour qu'Azure DevOps envoie des notifications de version et de mise en production de votre pipeline Azure à Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser l'extension **ServiceNow DevOps** présentée sur Visual Studio Marketplace - Extensions for Azure DevOps pour intégrer votre pipeline Azure à l'application ServiceNow DevOps. Pour plus d'informations sur les artefacts et les packages de Vélocité de changement DevOps, consultez Artefacts et packages.

- Connexion au service **ServiceNow DevOps**

  Requise pour connecter le pipeline Azure à ServiceNow.

- **Portail de mise en production ServiceNow DevOps**

  Requis pour activer le contrôle du changement dans les pipelines de mise en production Azure (CD) (uniquement dans les conditions de pré-déploiement).

Tâches personnalisées de pipeline de version Azure (CI) :

- Tâche sans agent (serveur)
  - Tâche personnalisée **Inscription de l'artefact du serveur ServiceNow DevOps**

    Requise pour que les tâches sans agent (serveur) enregistrent un artefact dans l'instance ServiceNow.

  - Tâche personnalisée **Enregistrement du package du serveur ServiceNow DevOps**

    Requise pour que les tâches sans agent (serveur) enregistrent un package dans l'instance ServiceNow.

  - Tâche personnalisée **Accélération du changement de serveur ServiceNow DevOps**

    Requise pour que les tâches sans agent (serveur) créent automatiquement une demande de changement dans ServiceNow Gestion des changements dans le cadre du pipeline Azure.

    Remarque : la tâche **Accélération du changement de serveur ServiceNow DevOps** ne nécessite pas de tâches **Notification de tâche de serveur ServiceNow DevOps**.

  - Tâche personnalisée **Changement d'obtention du serveur ServiceNow DevOps**

    Requise pour récupérer le numéro de demande de changement dans un pipeline en fonction des détails d'un changement spécifique pour une tâche de serveur.

  - Tâche personnalisée **Changement de mise à jour du serveur ServiceNow DevOps**

    Requise pour mettre à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline pour une tâche de serveur.

- Tâche d'agent
  - Tâche personnalisée **Inscription de l'artefact de l'agent ServiceNow DevOps**

    Requise pour que les tâches de l'agent enregistrent un artefact dans l'instance ServiceNow.

  - Tâche personnalisée **Enregistrement du package de l'agent ServiceNow DevOps**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requise pour que les tâches de l'agent enregistrent un package dans l'instance ServiceNow.

- Tâche personnalisée **Changement d'obtention de l'agent ServiceNow DevOps**

  Requise pour récupérer le numéro de demande de changement dans un pipeline en fonction des détails d'un changement spécifique pour une tâche d'agent.

- Tâche personnalisée **Changement de mise à jour de l'agent ServiceNow DevOps**

  Requise pour mettre à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline pour une tâche d'agent.

Remarque : les tâches **Inscription de l'artefact de l'agent ServiceNow DevOps** et **Enregistrement du package de l'agent ServiceNow DevOps** ne sont pas prises en charge pour les pipelines de mise en production.

- Analyses de la qualité logicielle (SonarQube/SonarCloud)
  - Tâche personnalisée **Inscription de ServiceNow DevOps Build Sonar** (pour les pipelines de version)
  - Tâche personnalisée **Inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar** (pour les pipelines de mise en production)

Remarque : la tâche **Inscription de ServiceNow DevOps Build Sonar** n'est pas prise en charge pour les pipelines de mise en production.

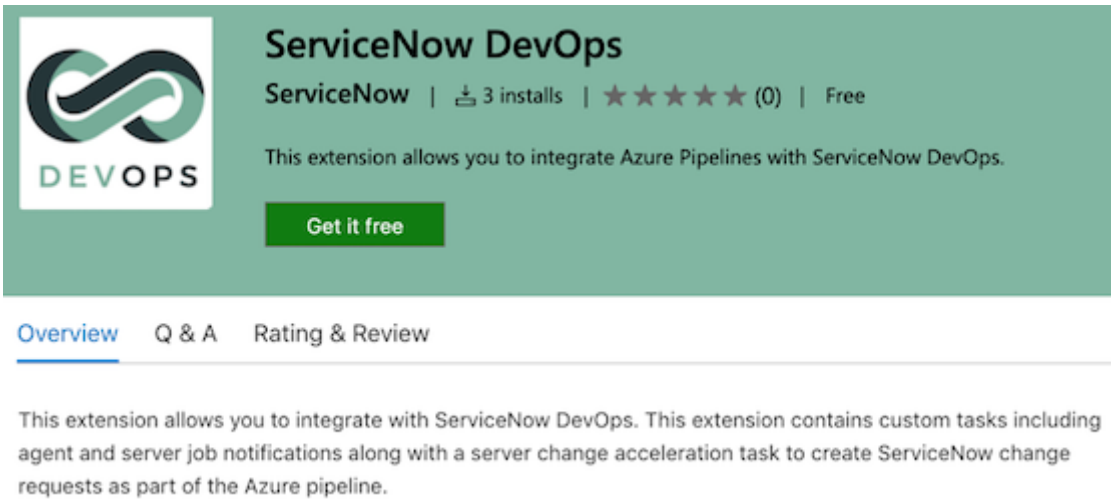
- Analyses de sécurité :
  - Tâche personnalisée **Résultats de sécurité de la version ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de version)
  - Tâche personnalisée **Résultats de sécurité de la mise en production ServiceNow DevOps** (pour les pipelines de mise en production)

Remarque : la tâche **Résultats de sécurité de la version ServiceNow DevOps** n'est pas prise en charge pour les pipelines de mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à Visual Studio Marketplace, recherchez l'extension **ServiceNow DevOps** et cliquez sur **Get it free (L'obtenir gratuitement)**.



2. Sélectionnez votre organisation Azure DevOps, puis **Installer**.
3. À partir de votre projet Azure DevOps, accédez à **Paramètres du projet** > **Pipelines** > **Connexions de service**.
4. Sélectionnez **New service connection (Nouvelle connexion de service)** puis, dans la liste, sélectionnez **ServiceNow DevOps**.
5. Sélectionnez **Suivant** et saisissez les détails suivants :

Méthode d'authentification	Indiquez si l'authentification est effectuée via la méthode basée sur un jeton ou via la méthode de base.
Instance ServiceNow	`https://<votre-instance>.service-now.com/`
ID d'outil	Élément sys_id de l'outil d'orchestration. Vous pouvez copier cette valeur à l'aide de la commande `Copier sys_id` du formulaire de l'outil d'orchestration. Si vous utilisez l'espace de travail, sélectionnez **Plus d'options de formulaire ( ) > Copier sys_id** sur le formulaire de connexion de l'outil Azure DevOps. Si vous utilisez l'application Catalogue de services ou l'environnement classique, sélectionnez **Actions supplémentaires ( ) > Copier sys_id** sur le formulaire de connexion de l'outil Azure DevOps.
Nom d'utilisateur	Saisissez `devops.integration.user`.

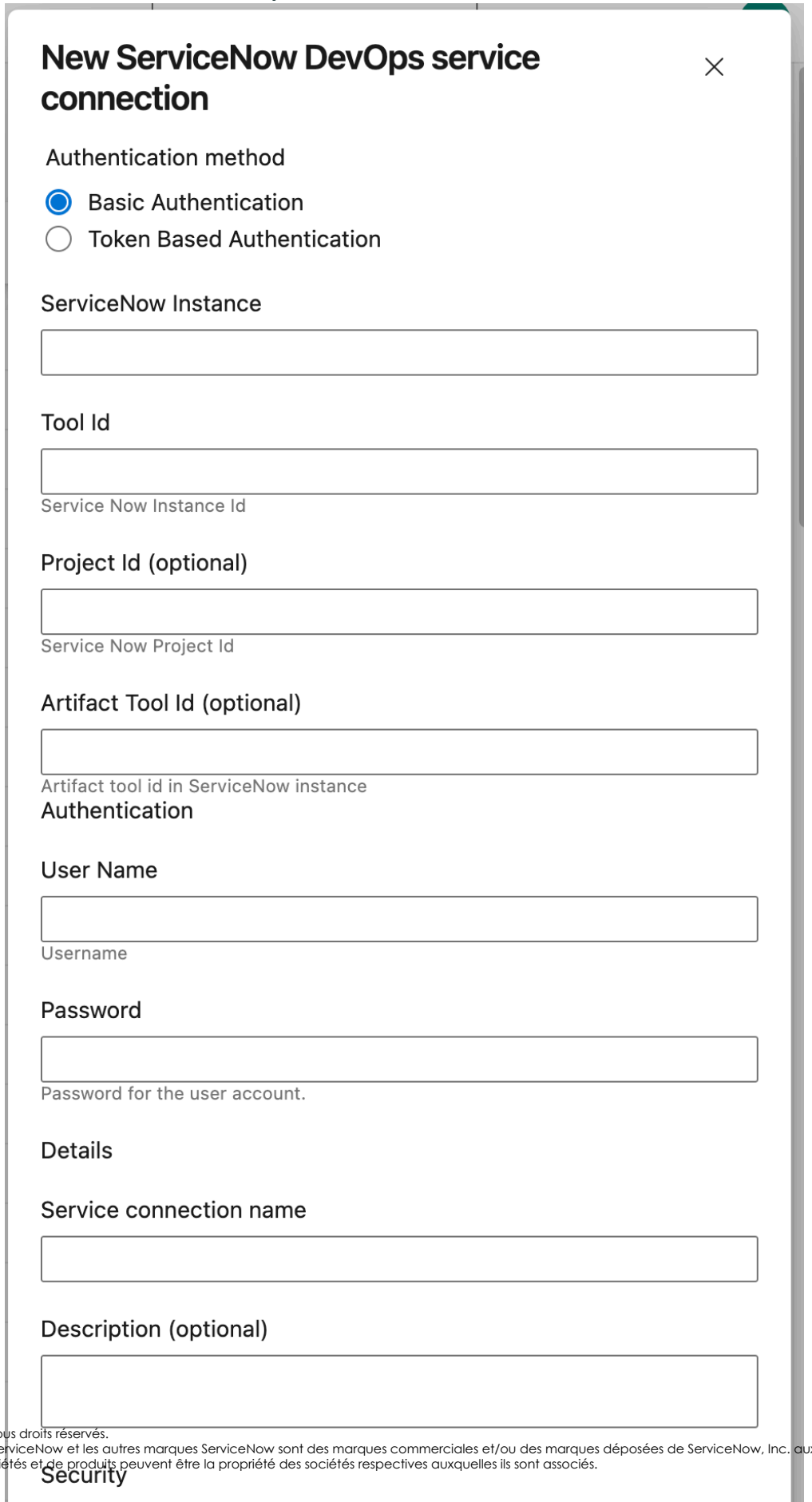
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* est désactivée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.
Mot de passe	Mot de passe de l'utilisateur d'intégration DevOps. **Remarque :** l'étape de saisie du nom d'utilisateur et du mot de passe d'intégration est requise pour la configuration uniquement si l'application DevOps Config est installée ou si la propriété *This property decides whether to create a Generic Connection on configure operation for Azure DevOps* est désactivée. Si cette étape n'est pas requise, les webhooks sont configurés à l'aide de l'authentification basée sur un jeton.
Jeton d'API	Jeton d'API pour la connexion au point de terminaison.
Nom de la connexion de service	Saisissez `Connexion DevOps`.
Accorder une autorisation d'accès à tous les pipelines	Cochez la case.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

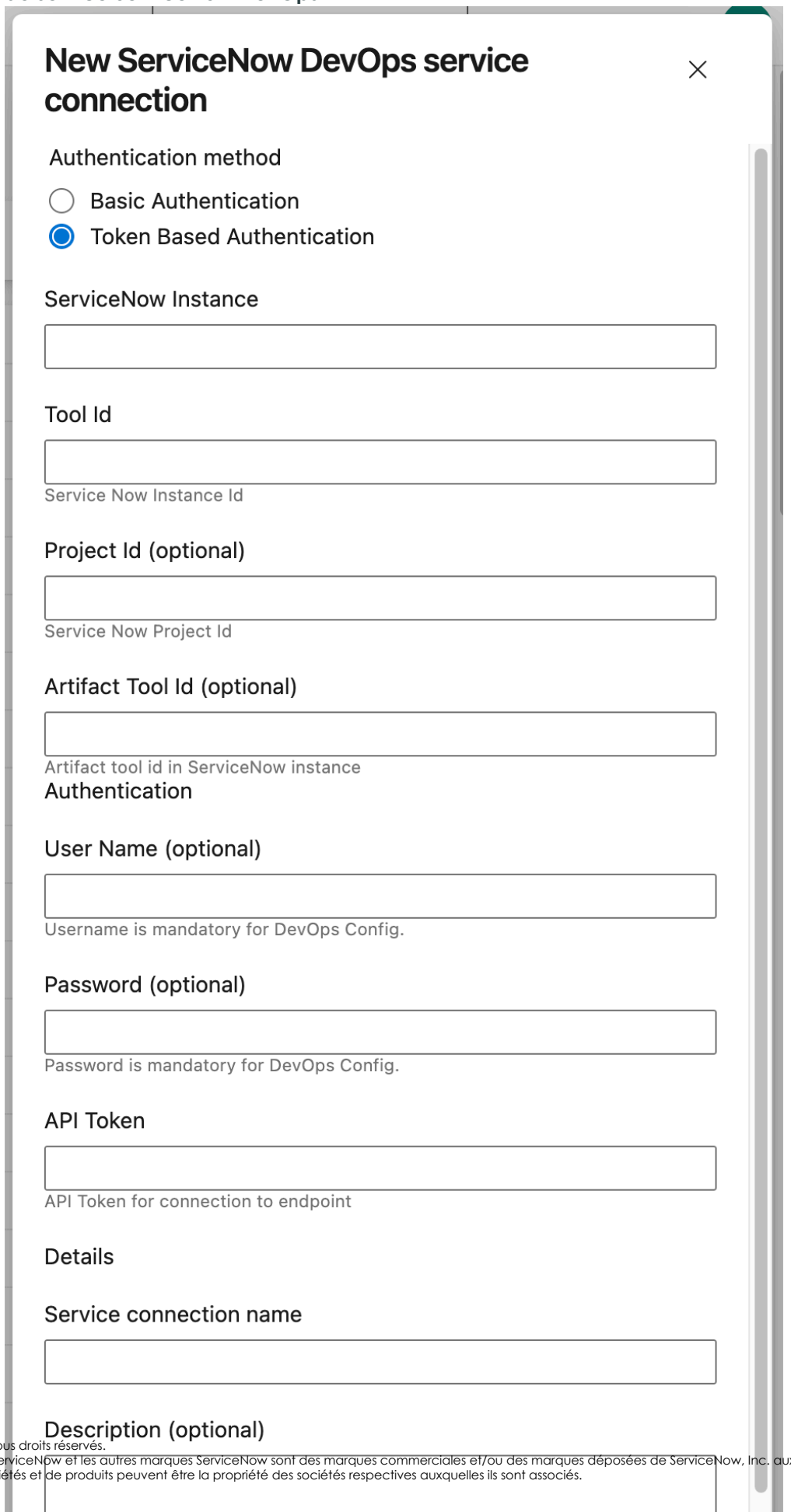
Example:

Pipeline Azure : méthode d'authentification de base pour la connexion du service ServiceNow DevOps



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pipeline Azure : méthode d'authentification basée sur un jeton pour la connexion du service ServiceNow DevOps



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un pipeline de version Azure (CI) dans DevOps

Utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps afin de configurer le contrôle du changement ainsi que les artefacts et les packages dans votre pipeline de version Azure (CI).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Pipelines** dans votre instance Azure DevOps.
2. Sélectionnez le pipeline pour lequel vous souhaitez activer le contrôle du changement.
3. Sélectionnez **Afficher**.
   L'éditeur YAML pour le pipeline s'affiche avec le volet de recherche **Tâches** sur la droite.
4. Recherchez l'action personnalisée requise dans le volet **Tâches** et sélectionnez-la.

Action personnalisée	Étapes
Accélération du changement de serveur ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Nom d'affichage**, saisissez **Accélération du changement ServiceNow**. **b.** Dans le champ **Point de terminaison ServiceNow**, saisissez `Ma connexion`. **c.** Dans le champ **Upstream job executed (Tâche exécutée en amont)**, saisissez la valeur qui indique la tâche précédente dans la ligne. Par exemple, la tâche précédente peut être `Test`. **d.** Dans le champ **Détails de la demande de changement**, définissez les champs Code de fermeture et Demande de changement à partir du pipeline. Sélectionnez l'icône d'informations pour afficher l'exemple de sortie. Pour plus d'informations sur l'accélération du changement, consultez la section sur l'accélération du changement.
Registre des artefacts de l'agent ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Point de terminaison ServiceNow**, saisissez `Ma connexion`. **b.** Dans le champ **Artifacts payload (Charge utile des artefacts)**, saisissez le JSON contenant la liste des artefacts. Pour plus d'informations sur les artefacts, consultez Artefacts et packages.
Registre des packages de l'agent ServiceNow DevOps	**a.** Dans le champ **Point de terminaison ServiceNow**, saisissez `Ma connexion`. **b.** Dans le champ **Nom du package**, saisissez le nom du package qui contient les artefacts. **c.** Dans le champ **Artifacts payload (Charge utile des artefacts)**, saisissez le JSON contenant les détails de la version et la liste des artefacts.

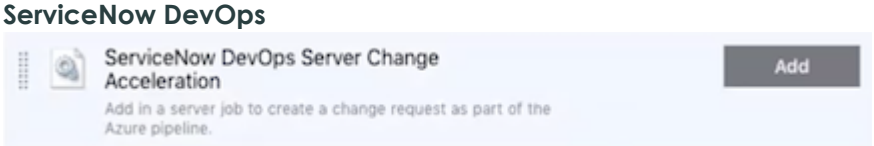
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

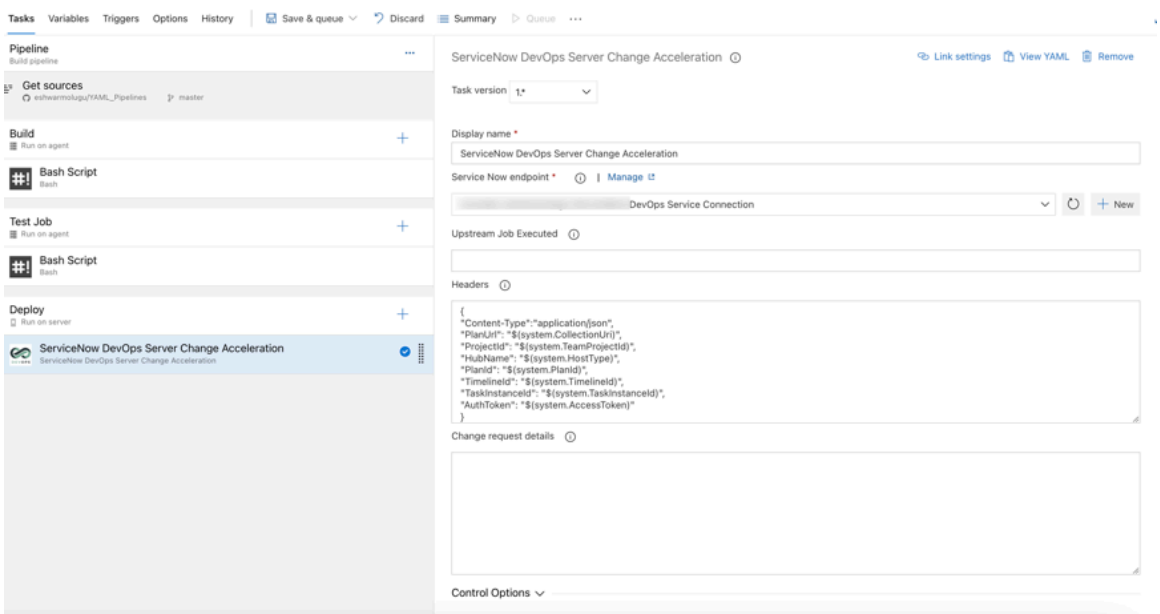
Action personnalisée	Étapes
	Pour plus d'informations sur les artefacts, consultez Artefacts et packages.
Serveur ServiceNow DevOps - Obtenir un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Azure DevOps
Serveur ServiceNow DevOps - Mettre à jour un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Azure DevOps
Agent ServiceNow DevOps - Obtenir un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Azure DevOps
Agent ServiceNow DevOps - Mettre à jour un changement	Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Azure DevOps

5. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter la tâche personnalisée à la section Tâches de votre pipeline Azure.

Example:

Pipeline Azure : tâche personnalisée d'accélération du changement ServiceNow DevOps





© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```yaml
- stage: Prod
  #dependsOn: []
  jobs:
  - job: 'P1'
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '

  - job: 'P2'
    dependsOn: ['P1']
    steps:
    - task: Bash@3
      inputs:
        targetType: 'inline'
        script: |
          # Write your commands here
          echo 'Job j2 '
  - job: "P3"
    dependsOn: ['P2']
    pool: server
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empsunildevops9-eshwarmolugu-ServiceNow DevOps Service Connection'
```

Exemple de détails d'une demande de changement

```yaml
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
              {
                "autoCloseChange" : true,
                "attributes": {
                  "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                  "work_notes" : "Update this to work_notes",
                  "category" : "Service",
                  "priority" : "2"
                }
              }
```

Configurer un pipeline de mise en production Azure (CD) dans DevOps

Utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps afin de configurer le contrôle du changement ainsi que les artefacts et les packages dans votre pipeline de mise en production Azure (CD).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

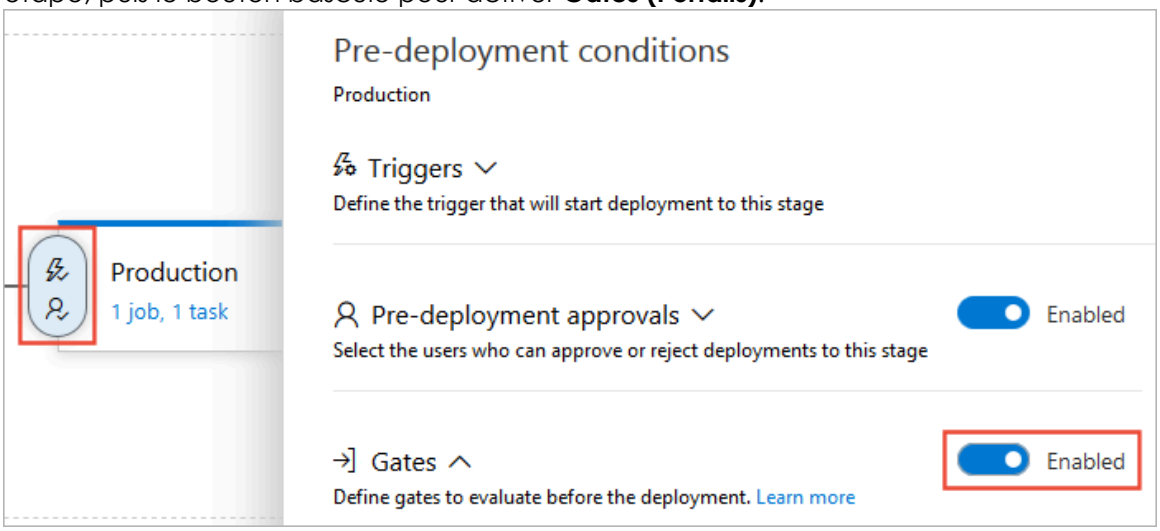
Remarque : le contrôle du changement dans les pipelines de mise en production Azure (CD) est pris en charge uniquement dans les portails de pré-déploiement. Les demandes de changement du portail de pré-déploiement sont mappées à l'exécution d'étape de la première tâche de cette étape.

Les phases d'un pipeline de mise en production Azure sont mappées à une étape. Le nom d'étape d'une tâche multi-configuration ou multi-agent doit inclure uniquement le nom de la phase et non le nom de tâche réel dérivé à l'exécution du pipeline.

Les exécutions des tâches ignorées sont marquées comme étant en échec.

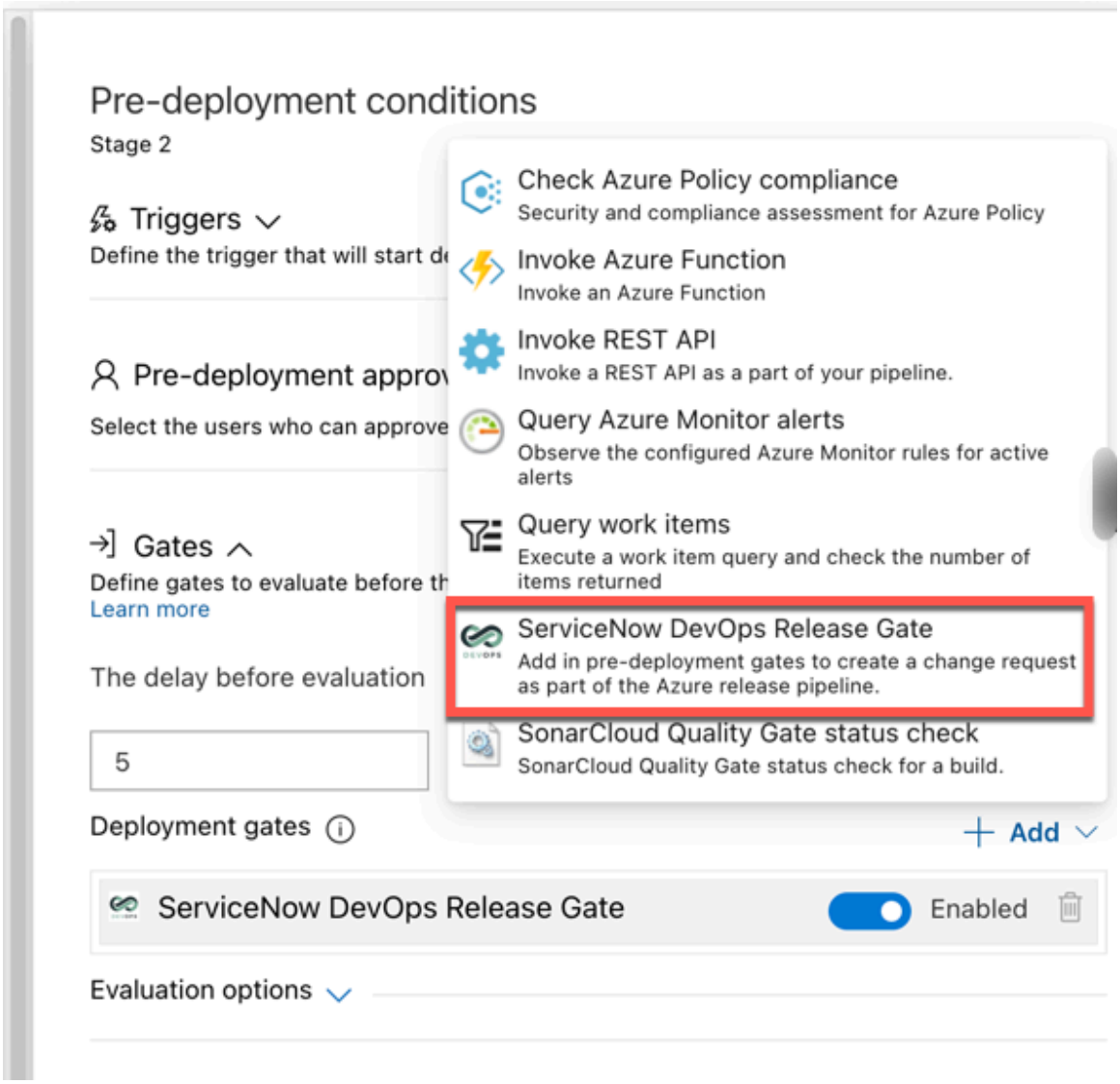
Procédure

1. Dans Pipelines Azure DevOps, sélectionnez **Pipelines > Mises en production**, puis sélectionnez votre pipeline de mise en production.
2. Sélectionnez **Modifier** pour ouvrir l'éditeur de pipeline.
3. Sélectionnez l'icône de pré-déploiement ( ) pour votre étape, puis le bouton bascule pour activer **Gates (Portails)**.

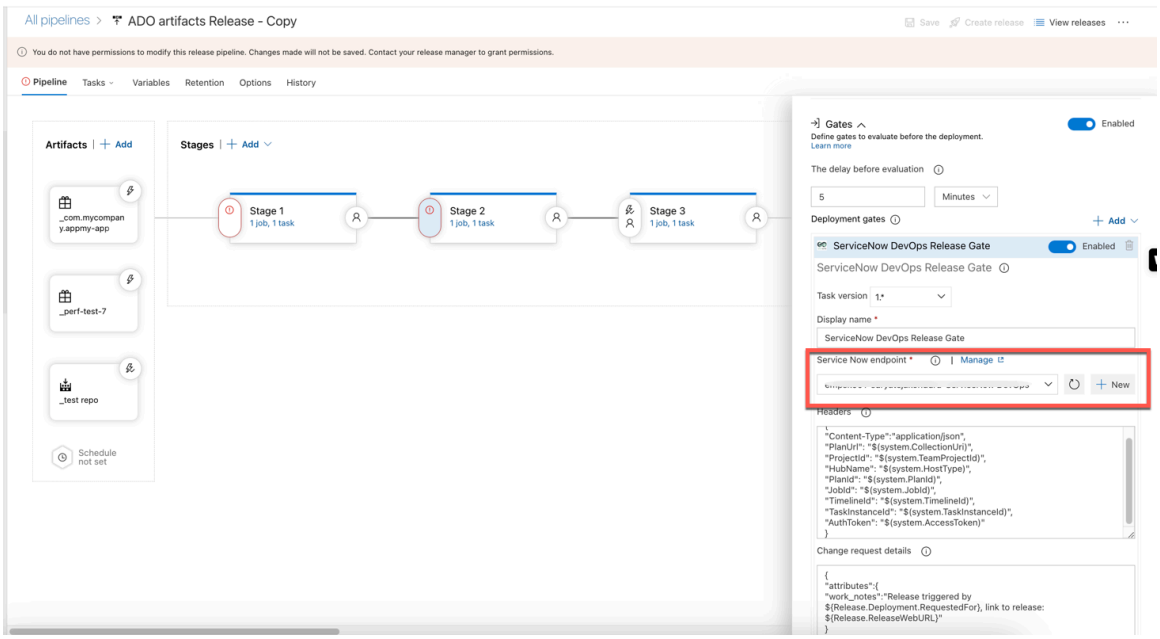


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **+Ajouter**, puis **Portail de mise en production ServiceNow DevOps**.



5. Sélectionnez **Portail de mise en production ServiceNow DevOps**, puis le point de terminaison ServiceNow.



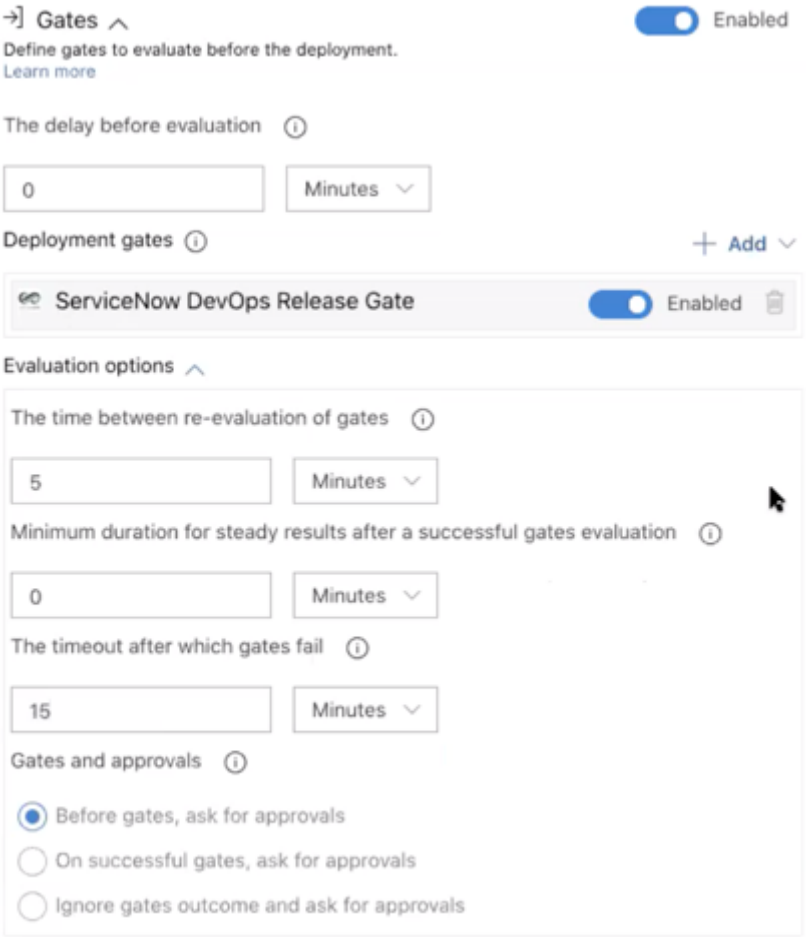
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Quittez la configuration du portail de mise en production et développez la section Evaluation options (Options d'évaluation) pour configurer les champs de durée ci-dessous.

The time between re-evaluation of gates (Temps entre la réévaluation des portails)	Intervalle de réévaluation en minutes, heures ou jours. Si la demande de changement est annulée ou rejetée, le portail de mise en production du pipeline Azure continue de réévaluer l'état de la demande de changement à l'intervalle configuré jusqu'au délai d'expiration. Aucune intervention de l'utilisateur n'est requise pour les autres tentatives de réévaluation une fois que la demande de changement a déjà été approuvée, rejetée ou annulée.
The timeout after which gates fail (Délai d'expiration après lequel les portails sont en échec)	Valeur du délai en minutes, heures ou jours. Si les conditions de pré-déploiement échouent, les tâches ultérieures de l'étape sont marquées comme étant en échec et les heures de début et de fin sont définies par défaut sur l'heure système actuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du portail de pré-déploiement des pipelines de mise en production Azure



7. Facultatif : Configurez les artefacts dans votre pipeline de mise en production Azure (CD).

   Pour configurer des artefacts en utilisant le pipeline de version comme source, les noms ci-dessous doivent correspondre.

   - Nom du référentiel et nom du pipeline de version (par exemple, DeployableRepo).
   - Propriété de nom de l'artefact du pipeline de version et propriété d'alias source de l'artefact du pipeline de mise en production (par exemple, BuildDrop).

   En plus du pipeline de version, vous pouvez sélectionner des artefacts parmi les huit autres sources. Pour suivre les détails des validations et des éléments de travail, suivez les règles ci-dessous.

   - Lorsque la source est le pipeline de version, la propriété `Version sémantique` des artefacts doit respecter le format `MAJOR.MINOR.PATCH` (par exemple, 5.1.3).
   - Lorsque la source n'est pas le pipeline de version, définissez une `version sémantique` en implémentant l'interface d'extension **DevOpsArtifactSemanticVersionAPI**.

   Pour plus d'informations sur les artefacts, consultez Artefacts et packages.

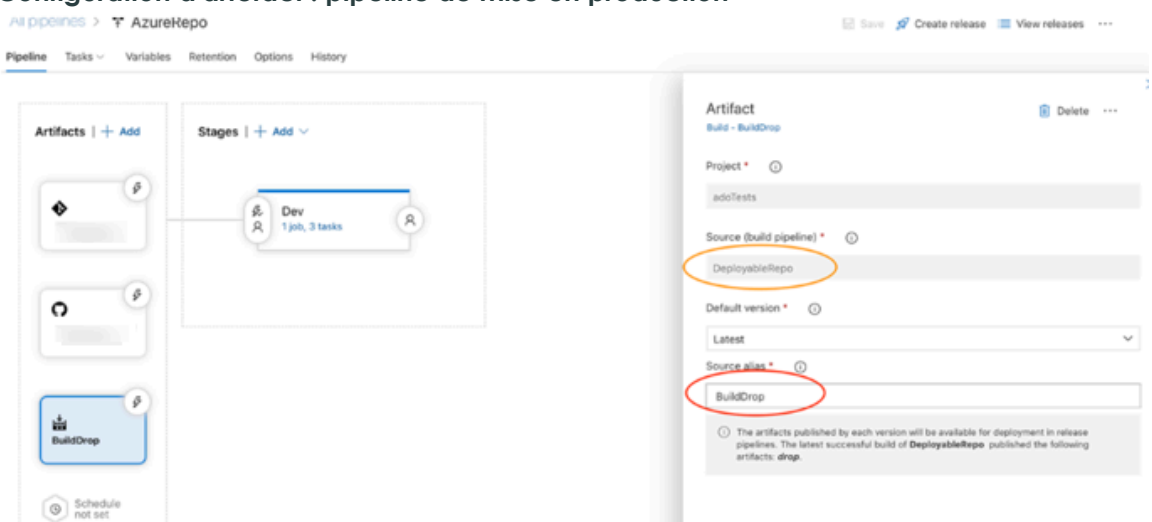
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Configuration d'artefact : source de pipeline de version



Configuration d'artefact : pipeline de mise en production



Champs d'application PAT Azure DevOps pour DevOps

Vous devez disposer de niveaux d'accès au champ d'application lors de l'utilisation d'un jeton d'accès personnel (PAT) pour accéder à Azure DevOps pendant la configuration.

Les paramètres de niveau d'accès au champ d'application dépendent de l'aptitude que vous avez configurée. Définissez le niveau d'accès correspondant pour tirer le meilleur parti de la fonctionnalité. Pour en savoir plus sur la création d'un PAT, consultez Jeton d'accès personnel (PAT).

Important : Les autorisations de niveau d'accès spécifiées dans le tableau suivant dans Azure DevOps et l'extension ServiceNow DevOps vous permettent de vous connecter à Azure DevOps à partir de ServiceNow. L'administrateur Azure DevOps n'a pas besoin de configurer manuellement les webhooks et les connexions de service dans Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de projet** du projet.
- Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.

Paramètres de niveau d'accès au champ d'application par aptitude et leur impact

Aptitude	Périmètre	Niveau d'accès	Impact
Tableaux	Élément de travail	Lecture	Nécessaire pour détecter les tableaux et recevoir des éléments de travail, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Référentiels	Code	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels et recevoir des branches, des validations et des balises, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Pipelines de version	Version	Lecture et exécution	• Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de version et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, etc., que ce soit via l'importation/ l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. • Exécution : nécessaire pour interrompre/ reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle du changement.
Pipelines et portails de mise en production	Mise en production	Lecture, écriture et exécution	• Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de mise en production et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, etc., que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. • Écriture et exécution : nécessaire pour interrompre/reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle du changement.
Pipelines de version et de mise en production de test	Gestion des tests	Lecture	Nécessaire pour recevoir les résultats des tests pour l'exécution du pipeline.
Connexions de service	Connexion au service	Lecture, interrogation et gestion	Nécessaire pour créer automatiquement une connexion de service qui permet de configurer des tâches ServiceNow telles que l'accélération

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de niveau d'accès au champ d'application par aptitude et leur impact (suite)

Aptitude	Périmètre	Niveau d'accès	Impact
			du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, etc.
Emballage	Emballage	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels d'artefacts et recevoir des flux et des packages, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

Remarque : Vous devez disposer de l'autorisation Mettre à jour les informations de version sur votre pipeline pour que toutes les fonctionnalités du pipeline fonctionnent de manière transparente. Contactez l'administrateur du projet ADO si vous ne disposez pas de cette autorisation.

Limitation de Azure DevOps

Si vous créez un outil Azure avec un niveau d'accès personnalisé et que vous reconfigurez cet outil en raison d'une modification de vos informations d'identification d'utilisateur d'intégration, les hooks de service existants pour la création et le déploiement de mises en production ne sont pas mis à jour. Au lieu de cela, deux nouveaux hooks de service sont créés avec de nouveaux détails de configuration. Pour éviter la duplication de ces hooks de service, vous devez créer l'outil avec un niveau d'accès complet.

Configurer des analyses SonarQube sur les pipelines Azure DevOps

Configurez des analyses SonarQube ou SonarCloud sur les pipelines Microsoft Azure DevOps. Vérifiez chaque étape des exécutions de pipeline Azure DevOps par rapport aux analyses SonarQube et extrayez les listes et les détails des analyses des étapes vers Vélocité de changement DevOps. Explorez les détails de l'analyse en fonction de catégories.

Avant de commencer

Veillez à remplir les conditions préalables suivantes avant de configurer des analyses SonarQube sur votre pipeline Azure DevOps :

- Vous utilisez une version compatible de SonarQube. Consultez Intégrations de Vélocité de changement DevOps pour connaître les versions de l'outil prises en charge.
- Connectez, configurez l'outil Azure DevOps et détectez les référentiels, tâches d'orchestration et pipelines existants.
- Créez un enregistrement de l'outil SonarQube. Pour plus d'informations, consultez SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps.
- Installez l'extension SonarQube à partir de Visual Studio Marketplace et configurez l'analyse de branche pour utiliser les tâches Azure DevOps dans vos définitions de versions afin d'analyser vos projets. Pour plus d'informations, consultez la documentation SonarQube.
- Installez les tâches d'extension personnalisées suivantes sur votre instance Azure DevOps.
  - Extension ServiceNow permettant d'intégrer Azure Pipelines à Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.
  - Inscription de ServiceNow DevOps Build Sonar (pour les pipelines de version)
  - Tâche d'inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar (pour les pipelines de mise en production)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis :

- administrateur ou sn_devops.admin dans Vélocité de changement DevOps
- administrateur dans Azure DevOps
- rôle d'administrateur dans SonarQube avec accès à tous les projets sur lesquels les analyses SonarQube sont configurées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, Azure DevOps vous fournit les tâches suivantes pour exécuter une analyse SonarQube sur les pipelines de version et de mise en production :

- Préparer une analyse sur SonarCloud
- Exécuter une analyse de code
- Publier le résultat du portail de qualité

Ajoutez et configurez des tâches d'extension ServiceNow personnalisées pour qu'elles soient des tâches par défaut, afin d'extraire les détails de l'analyse vers ServiceNow DevOps à partir des pipelines de version et de mise en production Azure DevOps. Détails d'analyse qui sont extraits :

- pipelineName
- buildNumber
- stageName
- branchName
- sonarProjectKey
- sonarInstanceUrl

Procédure

1. Installez et configurez l'intégration Azure DevOps et SonarQube pour extraire l'analyse à partir des pipelines de version.

   a. Dans la console Azure DevOps, accédez à **Organisation** > **SonarIntegrations** > **Pipelines** > **Tâches** .

   b. Cliquez sur l'icône **Ajouter des tâches** ( ) et recherchez les extensions ServiceNow dans la barre de recherche **Ajouter des tâches**.

   c. Ajoutez les tâches suivantes.
      - Tâche d'inscription de ServiceNow DevOps Build Sonar.
      - Tâche d'inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar.

   d. Renseignez les champs du formulaire.

Inscription de ServiceNow DevOps Build/Release Sonar

Champ	Description
Nom complet	Se remplit automatiquement lors de la saisie de la clé et de l'URL.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Point de terminaison ServiceNow	Point de terminaison de l'instance ServiceNow qui est automatiquement créé pendant la configuration de l'outil. Utilisez la même connexion au service pour cette tâche.
Sonar project Key (Clé du projet Sonar)	Saisissez la même valeur de clé du projet que celle que vous avez utilisée lors de la configuration de la tâche **Préparer une analyse sur SonarCloud**.
URL de l'instance Sonar	Saisissez la même URL que celle que vous avez utilisée pour vous connecter à l'outil Sonar lors de la création de l'outil.
Nom de la tâche	Nom de la tâche de pipeline Azure DevOps. Ce champ s'affiche uniquement pour la tâche **Inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar**.

Important : dans la liste des tâches de pipeline, assurez-vous que la tâche **Inscription de ServiceNow DevOps Build Sonar** ou **Inscription de ServiceNow DevOps Release Sonar** est ajoutée après la tâche **Exécuter une analyse de code**.

Vous avez configuré les pipelines de version pour envoyer les résultats de l'analyse du sonar à l'application DevOps. Les résultats de l'analyse sont mappés à l'aptitude Qualité logicielle et sont traités par un flux secondaire du système de base associé (*FetchSonarScanId*), une fois qu'un événement est créé et traité dans la table Événements entrants.

2. Associez les étapes du pipeline Azure dans DevOps.
3. Exécutez le pipeline.

Résultats

Sur la base des résultats de l'analyse à différentes étapes de l'exécution du pipeline, les résultats sont affichés à l'étape correspondante du pipeline dans ServiceNow DevOps. Des événements entrants sont créés pour les notifications, et des flux secondaires sont déclenchés en fonction du type et de l'aptitude de notification.

Que faire ensuite

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre des exécutions de tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâche** et cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche approprié.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de la demande de changement. Affichez toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans la liste connexe **Résultats de la qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.
2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
   Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Redémarrer les tâches et les étapes de pipeline de version ou de mise en production ayant échoué

Réexécutez ou redéployez les changements ou pipelines de version ou de mise en production Azure DevOps qui ont échoué ou ont été annulés au cours de cette étape ou de ce pipeline. Les nouveaux essais s'affichent sur l'interface utilisateur de pipeline DevOps en tant qu'exécutions continues au lieu de créer de nouvelles exécutions.

Réexécuter les pipelines ou les étapes Azure DevOps

Vous pouvez réexécuter des pipelines de version ou de mise en production qui ont échoué ou ont été annulés ou des tâches de changement dans Azure DevOps. Les nouvelles exécutions sont traitées dans le cadre de la même exécution de pipeline que la première exécution dans ServiceNow DevOps. Vous pouvez réexécuter des pipelines entiers ou des tâches et étapes spécifiques qui ont échoué ou ont été annulées. Vous pouvez désormais choisir de réutiliser une demande de changement au lieu de créer une nouvelle demande de changement à chaque redémarrage d'une étape ou d'un pipeline.

Un paramètre *attemptNumber* est ajouté à la charge utile pour vous aider à suivre les réexécutions. Le résumé des tests, résultats de l'analyse de la qualité logicielle, validations et éléments de travail associés correspondant à chaque tentative de réexécution sont également mis à jour dans ServiceNow DevOps.

Si vous suivez la section Configuration du contrôle du changement à l'aide de l'API REST Azure Invoke, vous devez ajouter le paramètre attemptNumber au corps de votre charge utile au format de syntaxe spécifié pour les pipelines de version et de mise en production. Si vous ne spécifiez pas le paramètre attemptNumber, le nombre de nouvelles tentatives par défaut est défini sur 1.

Exemple de paramètre attemptNumber dans la charge utile du pipeline de version :

```
"attemptNumber": "$(system.jobAttempt)"
```

Exemple de paramètre attemptNumber dans la charge utile du pipeline de mise en production :

```
"attemptNumber": "$(Release.AttemptNumber)"
```

Remarque : N'utilisez pas les notifications de début et de fin existantes pour les tâches d'étape. Si vos tâches tiennent compte des notifications de début et de fin, la fonctionnalité de réexécution ne fonctionne pas.

Réutiliser les demandes de changement

Si une tâche de changement activée est réexécutée et qu'il existe une demande de changement pour l'exécution/la tentative précédente, vous pouvez choisir de réutiliser la demande de changement précédente ou de créer une nouvelle demande de changement à l'aide du « Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps » du système de base. L'implémentation par défaut de ce flux secondaire vous permet de réutiliser une demande de changement de la tentative précédente si la demande de changement est à l'état d'implémentation ou de post-implémentation. Si la demande de changement se trouve dans un autre état, par défaut,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une nouvelle demande de changement est créée lorsque vous réexécutez la tâche. Selon le comportement existant, tous les détails associés, à savoir les résumés des tests et les analyses, sont de nouveau générés, tandis que les validations et les éléments de travail restent inchangés pour les nouvelles demandes de changement.

C'est notamment le cas lorsqu'un pipeline échoue à une étape spécifique après l'approbation de la demande de changement et que vous réexécutez cette étape. La demande de changement est réutilisée, le résumé des tests et les analyses de la qualité logicielle associés, ainsi que les validations et les éléments de travail associés à l'artefact sont associés à la même demande de changement que celle que vous avez approuvée.

Pour appliquer une logique de réutilisabilité personnalisée, vous pouvez copier le flux secondaire existant, le modifier, le publier et mettre à jour le nom du nouveau flux secondaire sous **Propriétés DevOps** > **Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps**.

Dans le flux du système de base standard, lorsqu'un changement est créé, « Personnaliser des flux DevOps » est utilisé pour mettre à jour le champ *State* d'enregistrement d'exécution d'étape après qu'une décision est prise sur la demande de changement. Toutefois, lorsque vous réutilisez un changement, la première condition de déclenchement d'une demande de changement en cours de création n'est pas remplie. Un flux secondaire du système de base « Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps » est déclenché à la place chaque fois qu'une demande de changement est réutilisée lors de la nouvelle exécution d'une tâche. L'implémentation par défaut de ce flux secondaire est similaire au flux Demande de changement de modèle DevOps. Vous pouvez créer un flux secondaire personnalisé et mettre à jour le nom du flux secondaire dans **Propriétés DevOps** > **Flux secondaire de décision de réutilisabilité de demande de changement DevOps**.

Changements d'interface utilisateur de pipeline

ServiceNow DevOps synchronise tous les changements qui se produisent lorsque vous redémarrez ou réexécutez une étape ou une tâche, et les affiche dans l'interface utilisateur de pipeline DevOps.

- Cliquez sur une carte pour afficher la dernière tentative de cette étape.
- Cliquez sur le lien **Afficher toutes les tentatives** pour afficher toutes les exécutions d'étapes et les informations connexes associées à l'étape exécutée plusieurs fois.
- Le lien Afficher le changement affiche la demande de changement associée à la dernière tentative.

Dans les versions précédentes, les tâches ayant échoué étaient ignorées, ou une nouvelle tâche d'exécution de pipeline était créée pour les nouvelles exécutions puis traitée en conséquence. Pour plus d'informations, consultez Interface utilisateur de pipeline DevOps.

Séquence d'exécution et logique d'attente pour les tâches de réexécution

La séquence de traitement et la logique d'attente pour les tâches de réexécution sont différentes lorsque vous réutilisez ou créez une demande de changement dans le cadre d'une tâche de réexécution.

Considérations existantes

- Aucune demande de changement ne doit exister dans une étape qui contient des tâches parallèles.
- Si plusieurs étapes sont exécutées en parallèle, la demande de changement ne doit pas être la première tâche des deux étapes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les étapes parallèles dans les pipelines de mise en production sont traitées et affichées dans l'interface utilisateur de pipeline au fur et à mesure qu'elles se produisent dans le pipeline Azure DevOps. Les étapes parallèles dans les pipelines de version sont toujours traitées en parallèle, mais s'affichent dans un ordre en série dans l'interface utilisateur de pipeline.

Considérations sur la mise à niveau

La fonctionnalité ou l'exécution ne change pas lorsque vous exécutez la première tentative de pipeline. Toutes les étapes sont traitées séquentiellement et les tests, analyses de la qualité logicielle et demandes de changement associés sont exécutés et créés à mesure qu'ils sont modélisés.

Remarque :

- Exécutez un nouveau pipeline après la mise à niveau si vous avez réexécuté les étapes et les pipelines avant la mise à niveau. Les tentatives de réexécution et les événements ayant échoué avant la mise à niveau sont ignorés par ServiceNow DevOps pour toute nouvelle tentative.
- Si vous n'avez exécuté le pipeline qu'une seule fois avant la mise à niveau, vous pouvez réexécuter l'étape ou le pipeline. La fonctionnalité de réexécution s'applique telle qu'elle a été conçue et est enregistrée dans ServiceNow DevOps.

Séquence d'exécution et logique de traitement

- En cas de réception du même appel d'enregistrement de version d'artefact lors de la nouvelle tentative, l'appel d'enregistrement est ignoré.
- Les appels d'enregistrement de package portant le même nom de package ne sont pas ignorés. Un nouveau package associé aux versions d'artefacts et à l'exécution du pipeline est créé lors de la nouvelle tentative. Les artefacts associés au dernier package s'affichent dans la demande de changement.

Dans l'interface utilisateur graphique de Azure DevOps, si vous réexécutez une étape dans un pipeline de version, les réexécutions des étapes suivantes sont également déclenchées dans la séquence spécifiée. Si vous relancez le traitement d'un pipeline avant l'achèvement de toutes les étapes de la tentative précédente. La tentative suivante attend la fin du traitement de tous les événements de la tentative précédente.

Pour les pipelines de mise en production, les étapes sont exécutées dans l'ordre spécifié uniquement lors de la première exécution. Pour les tentatives de réexécution suivantes, exécutez manuellement chaque étape. Dans les pipelines de mise en production, même si les étapes s'exécutent en parallèle dans Azure DevOps, à partir de la deuxième tentative, les événements sont traités dans l'ordre spécifié.

- Lorsqu'une nouvelle demande de changement est créée pour une tâche d'étape de nouvelle tentative et que l'étape que vous relancez comprend une analyse de test et une analyse de la qualité logicielle, seuls les derniers résultats du résumé du test et de l'analyse de la qualité logicielle s'affichent dans la liste connexe de la demande de changement.
- Lorsqu'une demande de changement est réutilisée pour une tâche d'étape de réexécution, le résumé du test et les résultats de l'analyse de la qualité logicielle pour chaque tentative s'affichent dans la liste connexe de la demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes parallèles dans les pipelines de mise en production Azure DevOps

Les étapes parallèles d'un pipeline de mise en production sont désormais traitées simultanément et affichées dans l'interface utilisateur de pipeline DevOps en temps réel. Les conditions de pré-déploiement du système de base et les portails de mise en production vous permettent de créer des demandes de changement qui incluent des informations concernant les étapes parallèles.

Prise en charge des étapes parallèles du système de base pour Azure DevOps

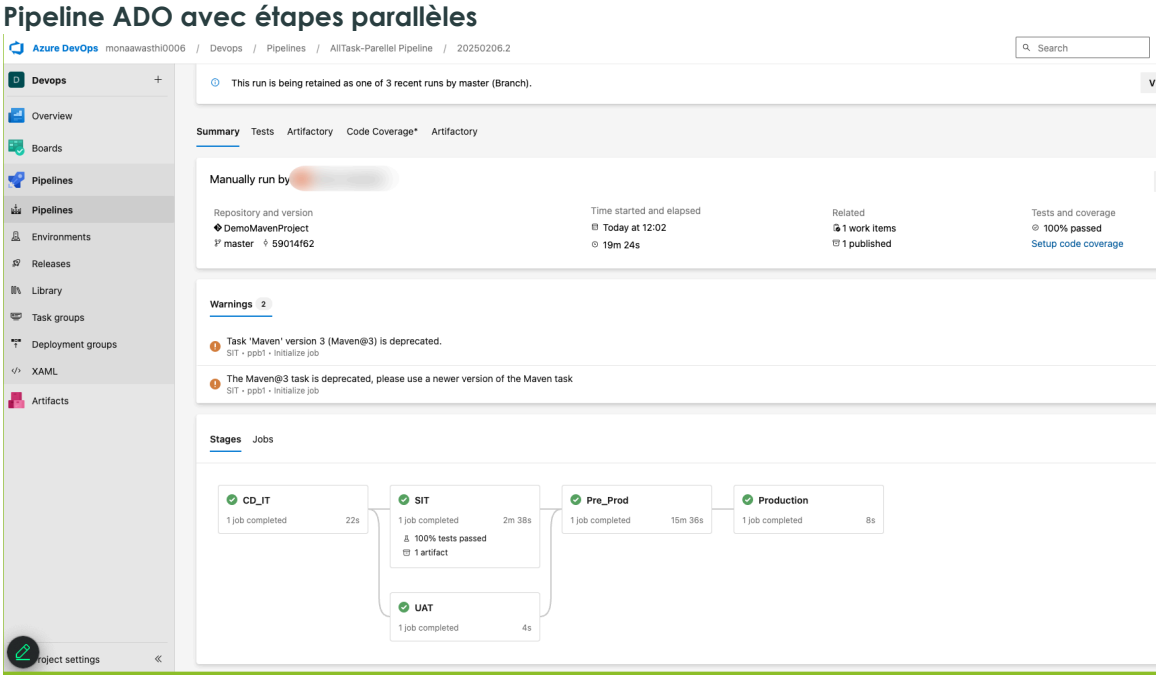
Les organisations utilisent des étapes parallèles pour automatiser et accélérer les processus de mise en production de tâches pouvant être exécutées en parallèle. Par exemple, un pipeline de mise en production intègre plusieurs outils de test et de qualité logicielle, et dispose de tâches configurées pour s'exécuter en parallèle. Le fait de ne pas exécuter chaque tâche de manière séquentielle accélère considérablement l'exécution du pipeline de mise en production.

ServiceNow DevOps prend en charge le traitement des étapes parallèles dans les pipelines de mise en production et affiche les étapes dans une vue parallèle dans l'interface utilisateur de pipeline DevOps. L'interface utilisateur de pipeline DevOps réplique en effet l'interface utilisateur graphique Azure DevOps en temps réel.

Vous pouvez également afficher les détails des étapes traitées dans l'interface utilisateur de pipeline.

Important : La prise en charge des étapes parallèles est limitée aux pipelines de mise en production. Les pipelines de version continuent d'apparaître de manière séquentielle ou en série dans l'interface utilisateur de pipeline DevOps, même si des étapes parallèles sont configurées pour les pipelines de version dans Azure DevOps.

Pipeline ADO avec étapes parallèles



Exemple de pipeline ADO avec étapes parallèles

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
                stage('Unit Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running unit tests...'
                        // Your unit test steps here
                    }
                }
                stage('Integration Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running integration tests...'
                        // Your integration test steps here
                    }
                }
                stage('Additional Tests') {
                    steps {
                        script {
                            parallel(
                                'Nested Stage 1': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
 1...'
                                    // Your nested parallel stage 1 steps
 here
                                },
                                'Nested Stage 2': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
 2...'
                                    // Your nested parallel stage 2 steps
 here
                                }
                            )
                        }
                    }
                }
            }
        }

        stage('Deploy') {
            steps {
                echo 'Deploying...'
                snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes":
 {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc4
7410200e90d87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut:
 18000, pollingInterval: 60
                // Your deploy steps here
            }
        }
    }
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de mise en production ServiceNow® DevOps dans les conditions de pré-déploiement pour créer des demandes de changement

Un portail de mise en production système-de-base ServiceNow DevOps est ajouté ainsi que les conditions de pré-déploiement. Activez les portails de déploiement du système de base configurés pour appeler l'instance Now Platform afin de créer une demande de changement avant l'étape de déploiement en production. Les demandes de changement sont désormais créées une fois le traitement de toutes les étapes précédentes (en amont) terminé. La demande de changement capture les détails pertinents de toutes les étapes en amont et les affiche dans les listes connexes correspondantes suivantes.

- Validations
- Éléments de travail
- Résumés de tests
- Résumé de la qualité logicielle
- Versions de l'artefact

Une fois que l'exécution de pipeline a terminé le traitement des étapes parallèles précédant l'étape de déploiement en production, une demande de changement est automatiquement créée et mappée sur l'étape de déploiement en production dans la vue Exécutions de pipeline. Le traitement de l'étape de production se termine une fois la demande de changement approuvée.

Dans la vue **Exécution de pipeline** du pipeline concerné, cliquez sur le lien connexe **Interface utilisateur de pipeline** pour afficher l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Azure DevOps. Les détails de l'artefact associé, qui proviennent du pipeline de version, des résultats des tests et des résultats du résumé de la qualité logicielle, s'affichent sur l'interface utilisateur de pipeline.

Séquence de création de changements pour les tâches parallèles

Vous recevez les informations de tâche d'Azure dans ServiceNow :

1. à l'achèvement d'une étape ;
2. lors de l'exécution de l'étape enregistrer-changement.

Azure fournit des informations sur les tâches de manière séquentielle en fonction du délai de mise en file d'attente des tâches, même si les tâches peuvent s'exécuter en parallèle. Par conséquent, si l'étape enregistrer-changement s'exécute alors qu'une tâche parallèle précédemment mise en file d'attente reste inachevée, le système suppose que la tâche parallèle est une tâche en amont, obligeant ainsi le processus de création du changement à attendre qu'elle se termine. Toutefois, les notifications d'achèvement d'étape ne sont pas reçues tant que toutes les tâches, y compris la tâche enregistrer-changement, ne sont pas terminées.

Cela crée une impasse, dans laquelle le processus de changement dans ServiceNow attend que la tâche parallèle se termine, tandis que la tâche parallèle attend la notification d'achèvement de l'étape, qui à son tour attend la fin de la tâche enregistrer-changement.

Suite à cette impasse, au moment où le changement est créé, la tâche de pipeline Azure a déjà échoué, ce qui entraîne l'erreur 500 dans l'API d'événement. La réexécution de la tâche résout le problème, car les tâches parallèles précédemment mises en file d'attente sont marquées comme terminées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations sur la mise à niveau

Tenez compte des considérations suivantes avant de procéder à une mise à niveau.

Important : Aucune demande de changement ne doit exister dans une étape qui contient des tâches parallèles.

- La colonne **Exécution en amont** de la table Exécutions de tâches ne s'affiche pas pour les nouvelles installations. Les personnalisations que vous avez effectuées à l'aide de la colonne **Exécution en amont** avant la mise à niveau ne sont pas affectées.
- Si les étapes sont exécutées en parallèle, une demande de changement ne doit pas être la première tâche d'une étape.
- Après la mise à niveau, les nouvelles exécutions de pipeline de mise en production traitent simultanément les étapes parallèles et affichent les étapes parallèles ainsi que les détails associés dans l'interface utilisateur de pipeline. Les pipelines de mise en production Azure DevOps déjà exécutés et stockés dans ServiceNow DevOps avant la mise à niveau ne sont pas affectés et continuent d'afficher des étapes parallèles (qui sont déjà exécutées et conservées) dans ServiceNow DevOps, en série.
- Si le portail de mise en production ServiceNow DevOps du pré-déploiement est activé dans plusieurs étapes de démarrage au sein d'un pipeline de mise en production avec plusieurs étapes de démarrage, plusieurs exécutions de pipeline peuvent avoir lieu.

Remarque : Un package est créé pour chaque étape de démarrage, mais n'importe quel package est associé par exécution de pipeline.

Importer des éléments de travail DevOps pour Tableaux Azure

Les éléments de travail Tableaux Azure sont mappés sur les états et les types ServiceNow DevOps par défaut pendant l'importation. Vous pouvez utiliser l'include de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper pour personnaliser les mappages.

Mappage de l'élément de travail Tableaux Azure par défaut

Les champs **État natif** et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

Mappage du type d'élément de travail

ServiceNow DevOps	Tableaux Azure élémentaires	Tableaux Azure Agile	Tableaux Azure Scrum
Tâche	Tâche	Tâche Scénario de test	Tâche Obstacle Scénario de test
Bogue	Problème	Bogue Problème	Bogue
Story	::	Story d'utilisateur	Élément de backlog de produits
Épopée	Épopée	Épopée	Épopée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage du type d'élément de travail (suite)

ServiceNow DevOps	Tableaux Azure élémentaires	Tableaux Azure Agile	Tableaux Azure Scrum
Fonctionnalité	::	Fonctionnalité	Fonctionnalité

Remarque : L'importation historique d'éléments de travail n'est Azure DevOps pas prise en charge pour le processus CMMI des Tableaux Agile.

Mappage de l'état de l'élément de travail

ServiceNow DevOps	Tableaux Azure élémentaires	Tableaux Azure Agile	Tableaux Azure Scrum
Planifié	Tâche	Nouveau	Nouveau Ouvert Approuvé Validé Tâche
WIP	En cours	Actif Conception	En cours Conception
Terminer	Terminé	Prêt Fermé	Terminé Prêt Fermé
Supprimé	Supprimé	Terminé Supprimé	Supprimé

Remarque : Lorsqu'un type ou un état d'élément de travail Tableaux Azure importé n'est pas reconnu, la valeur est définie sur **Autre**.

Personnaliser les mappages des états et des types Tableaux Azure

Accédez à l'include de script DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper dans le module **Définition système** > **Includes de script**.

Cet exemple de script ajoute de nouveaux états et types pour les processus personnalisés MyScrum et CustomBasic. CustomBasic hérite de l'état et du type définis pour le processus élémentaire.

```
var DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper = Class.create();
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper.prototype =
 Object.extendsObject(DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC, {

 setDefaultProcess: function (projectProcess){


 DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelperSNC.prototype.setDefaultProcess.call(th
is, projectProcess);

  //set custom states and types
  var newStates, newWITypes;
  if (projectProcess == 'NPScrum'){
   // no parent process set. So type and states avaibale will be linited
 to newStates
   // and newWITypes
   newStates = {
    'Delayed': 'planned',
    'Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'Request': 'story',
    'Incident': 'task'
   };

  } else  if (projectProcess == 'CustomBasic'){
   //set parent process to Basic to inherit basic states and types
   this.setParentProcess('Basic');
   newStates = {
    'Auto-Approved': 'wip'
   };
   newWITypes= {
    'UserStory': 'story'
   };
  }

  this.setStates(newStates);
        this.setWorkItemTypes(newWITypes);
 },

 type: 'DevOpsAzureDevOpsWorkItemHelper'
});
```

Suivre des pipelines spécifiques dans Azure DevOps

Dans Azure DevOps, activez et configurez les pipelines spécifiques que vous souhaitez suivre. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez surveiller et pour lesquels vous souhaitez recevoir des notifications depuis Azure DevOps.

Avant de commencer

- Connectez DevOps aux outils Azure DevOps.
- Assurez-vous que vous avez modélisé, configuré et associé les pipelines Azure à DevOps.
- Examinez comment configurer la mise en page de formulaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer la mise en page de formulaire.

Rôle requis : administrateur, personalize_form

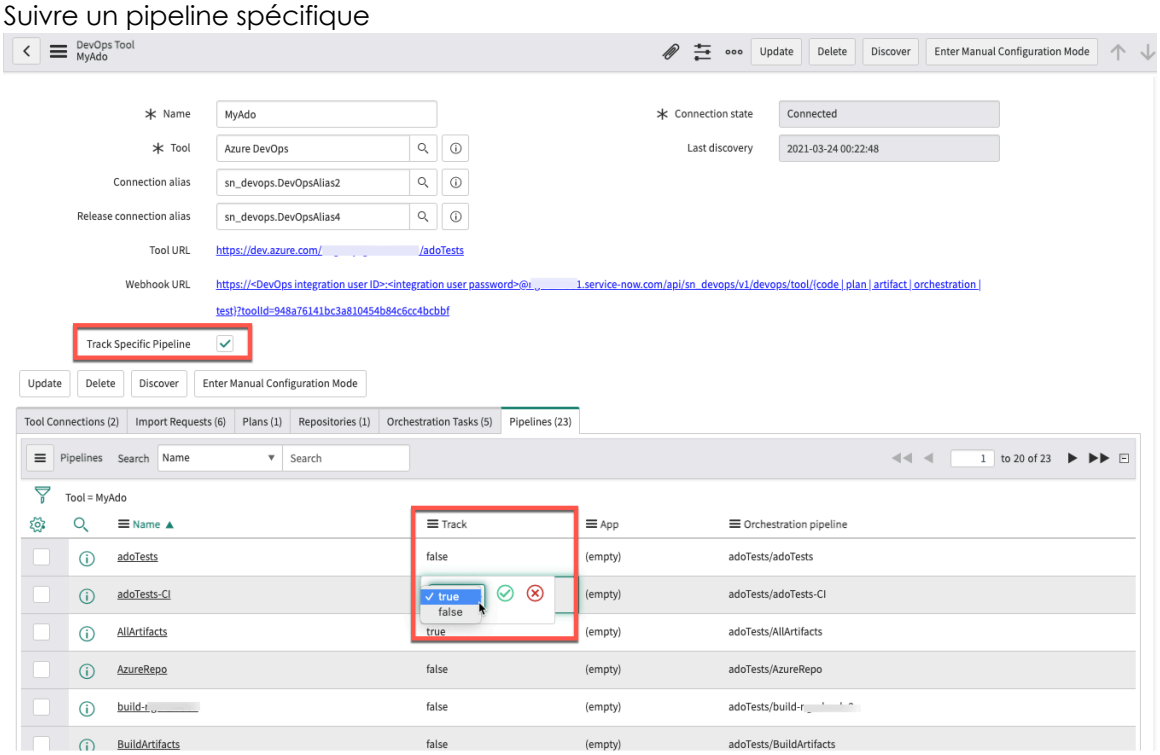
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le champ **Suivre un pipeline spécifique** est défini sur **False** lorsque vous détectez des tâches et des pipelines d'orchestration Azure DevOps. Le marqueur de **suivi** pour tous les pipelines Azure DevOps est également désactivé. Ainsi, par défaut, tous les pipelines envoient des notifications de travail à DevOps et les temps de traitement augmentent, ce qui peut retarder le pipeline que vous souhaitez vraiment suivre. Par conséquent, cochez la case **Suivre un pipeline spécifique** pour traiter uniquement les notifications relatives aux événements du pipeline que vous indiquez vouloir suivre et ignorer toutes les autres notifications de pipeline.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration**, puis ouvrez l'enregistrement de l'outil Azure DevOps.
2. Cliquez sur l'icône **Actions supplémentaires** ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de formulaire**.
3. Déplacez le champ **Suivre un pipeline spécifique** vers la liste sélectionnée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire Azure DevOps dans l'outil DevOps et la case à cocher **Suivre un pipeline spécifique** s'affiche.
5. Cochez la case **Suivre un pipeline spécifique**.
6. Accédez à la liste connexe Pipelines.
7. Cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** ( ).
8. Dans le formulaire Personnaliser les colonnes de la liste, déplacez le champ **Suivre** vers la liste sélectionnée.
   Suivre un pipeline spécifique



9. Cliquez sur **OK**.
   Vous êtes redirigé vers la liste connexe Pipelines, où le champ **Suivre** apparaît maintenant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Accédez à l'étape de pipeline que vous souhaitez suivre, puis double-cliquez sur le champ **Suivre**.
11. Modifiez la valeur du champ **Suivre** sur **true**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Seuls les pipelines dont le champ **Suivre** est défini sur **true** dans la liste connexe Pipelines sont maintenant suivis et envoyés à la table Événements entrants [sn_devops_inbound_event_list.do]. Tous les pipelines dont le champ **Suivre** est défini sur **false** sont ignorés.

Remarque :

- Si la case **Suivre un pipeline spécifique** est cochée, seuls les pipelines dont la valeur du champ **Suivre** est définie sur **true** sont suivis et envoyés à la table Événements entrants. Si le champ **Suivre** est défini sur **false** pour tous les pipelines, aucun d'entre eux n'est suivi.
- Si la case **Suivre un pipeline spécifique** n'est pas cochée, tous les événements du pipeline sont suivis et envoyés à la table Événements entrants.

Gérer les artefacts Azure DevOps

Vélocité de changement DevOps facilite la gestion des artefacts publiés via des pipelines de version Azure DevOps. Vous pouvez importer et suivre ces artefacts, et gérer les packages dans Vélocité de changement DevOps.

Types de sources d'artefacts pris en charge par Vélocité de changement DevOps :

- Version
- Artefacts Azure

Artefacts de version

Les artefacts de version et de pipeline publiés à l'aide des tâches Publier des artefacts de version (PublishBuildArtifacts) et Publier des artefacts de pipeline (PublishPipelineArtifacts) sur Azure DevOps sont automatiquement créés dans votre instance Vélocité de changement DevOps. Vous pouvez également importer des données historiques pour les artefacts de version.

Les artefacts de version créés à l'aide de la tâche Publier des artefacts de version font partie du référentiel d'artefacts, dont le nom correspond par défaut au nom du pipeline de version.

Remarque : Si deux artefacts portant le même nom, appartenant au même référentiel et ayant des versions différentes sont utilisés comme déclencheurs de mise en production pour un pipeline de mise en production, les listes connexes (telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests, etc.) incluent les données DevOps relatives aux deux versions d'artefacts lorsqu'un changement est présent dans le pipeline de mise en production. Par exemple, si artifact-1.0 et artifact-2.0 sont des déclencheurs de mise en production destinés à gérer les scénarios de restauration en cours de déploiement, les changements (s'ils font partie du pipeline de mise en production) incluent des données de listes connexes pour les deux versions.

Vous pouvez également continuer à utiliser l'enregistrement et l'importation d'artefacts basés sur l'extension existants. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps et Artefacts et packages.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : L'utilisation de l'enregistrement d'artefacts basé sur l'extension n'est pas requise si les tâches PublishBuildArtifacts et PublishPipelineArtifacts mentionnées ci-dessus sont utilisées.

Artefacts Azure

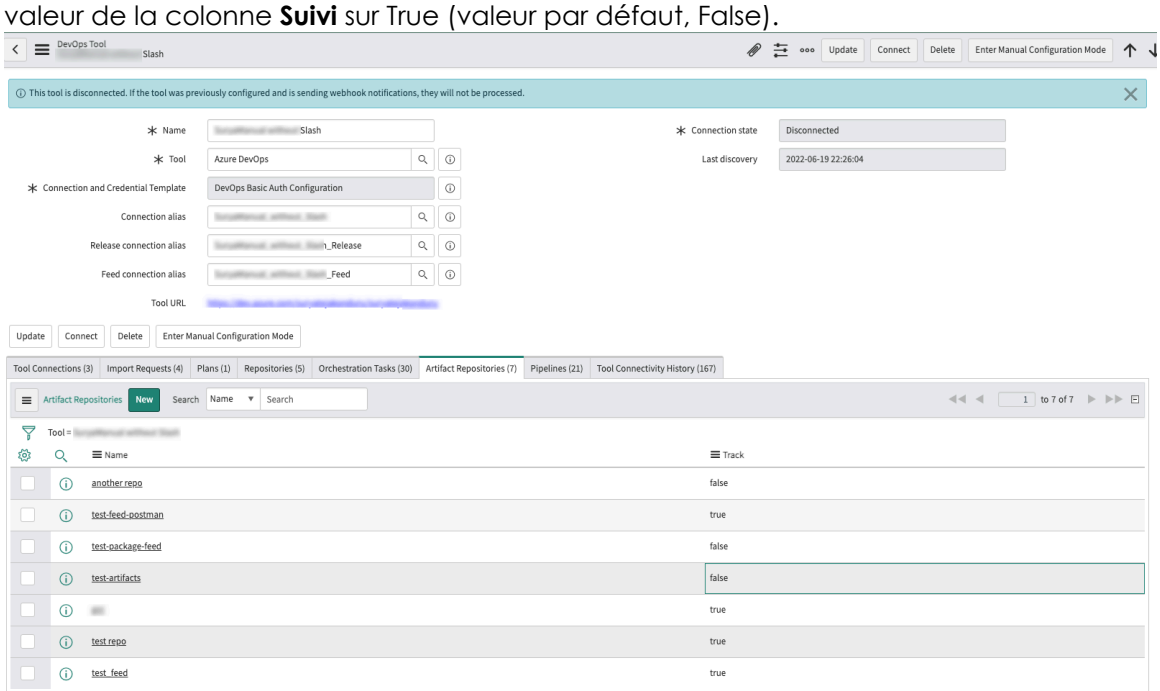
Vous pouvez importer et suivre les artefacts sur votre instance Vélocité de changement DevOps. Vous pouvez importer des artefacts Azure DevOps publiés dans Artefacts Azure à l'aide de la tâche Package universel uniquement.

Remarque : Seuls les packages **universels** sont actuellement pris en charge pour l'importation et le suivi.

(DevOps 1.35 et versions ultérieures) Le champ **Alias de connexion de flux** est disponible sur le formulaire Outils Azure DevOps. Ce champ est renseigné automatiquement avec un alias pour la connexion de flux. Pour plus d'informations sur la connexion d'un outil DevOps, consultez Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Après la mise à niveau, pour sélectionner et ajouter les référentiels d'artefacts à l'aide de l'intégration d'applications, vous devez sélectionner **Détecter** pour détecter les référentiels d'artefacts existants. Les enregistrements sont ajoutés à la liste connexe Référentiels d'artefacts. Pour plus d'informations sur l'ajout de référentiels d'artefacts, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

Pour effectuer le suivi des référentiels d'artefacts, modifiez la valeur de la colonne **Suivi** sur True (valeur par défaut, False).



Lorsqu'un artefact Azure est publié via la tâche Package universel, les informations d'artefact sont associées à un pipeline de version dans les 24 heures à l'aide du travail planifié *ADO Artifacts Daily*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Dans la mesure où la création d'artefacts Azure DevOps ne dépend pas de l'achèvement du pipeline de version, si l'artefact Azure DevOps est utilisé comme déclencheur pour un pipeline de mise en production, il est déclenché même si le pipeline de version est en attente d'achèvement en raison d'une demande de changement.
- Par défaut, le travail planifié est exécuté toutes les 24 heures ; il est également possible de l'exécuter sur demande. Toutefois, étant donné que le travail planifié nécessite des performances élevées, évitez de l'exécuter fréquemment.

Tenez compte des points suivants lors de l'importation d'artefacts Azure DevOps :

1. Il est impossible de publier les artefacts à partir des pipelines de mise en production en raison des limitations d'Azure DevOps.
2. Les référentiels d'artefacts sont suivis comme suit :
   - L'importation historique des artefacts Azure DevOps s'effectue à l'aide de l'intégration d'applications. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.
   - Pour effectuer le suivi en temps réel des artefacts, vous devez modifier la valeur de la colonne **Suivi** sur True (valeur par défaut, False). Dans le cas contraire, le flux ou le référentiel d'artefacts ne fait l'objet d'aucun suivi.
3. L'application prend en charge les flux propres au projet, mais pas les flux propres à l'organisation. Seuls les artefacts Azure DevOps publiés via le pipeline Azure DevOps sont pris en charge.
4. Les artefacts Azure DevOps qui ne sont liés à aucun pipeline de version ou pipeline de mise en production (artefacts orphelins) ne sont pas pris en charge.
5. Les artefacts Azure DevOps sont stockés au format suivant :
   - Artefact Azure DevOps lié uniquement au pipeline de version (ou) aux pipelines de version et de mise en production :

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (numéro de version du pipeline de version)

   - Artefact Azure DevOps lié uniquement au pipeline de mise en production :

     <artifact-name>-<1.build-number.0> (numéro de version du pipeline de mise en production)

Mappage d'artefacts Azure DevOps avec Vélocité de changement DevOps

Le tableau suivant explique le mappage des artefacts Azure DevOps avec les champs ServiceNow DevOps :

Artefact Azure DevOps	Vélocité de changement DevOps
Flux	Référentiels de l'artefact
Packages	Artifacts
Provenance/numéro de version	Versions

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitations

- Le projet d'artefacts Azure DevOps avec 4 000 flux (ou moins) est pris en charge.
- Le flux d'artefacts Azure DevOps contenant 800 packages ou artefacts (ou moins) est pris en charge.
- La publication du pipeline Azure DevOps avec 200 packages ou artefacts (ou moins) est prise en charge.

Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Azure DevOps

Obtenez et mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Azure DevOps.

Avant de commencer

Assurez-vous de remplir les prérequis suivants avant de suivre cette procédure :

- Connectez, configurez l'outil Azure DevOps et détectez les référentiels, tâches d'orchestration et pipelines existants.
- Installez les tâches d'extension personnalisées suivantes sur votre instance Azure DevOps.
  - Extension ServiceNow permettant d'intégrer Azure Pipelines à Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'extension ServiceNow DevOps pour les actions personnalisées Azure DevOps et Azure DevOps.

Rôle requis :

- administrateur ou sn_devops.admin dans Vélocité de changement DevOps
- administrateur dans Azure DevOps

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous mettez à jour le paramètre d'**état** dans une demande de changement, seules les transitions suivantes sont prises en charge :

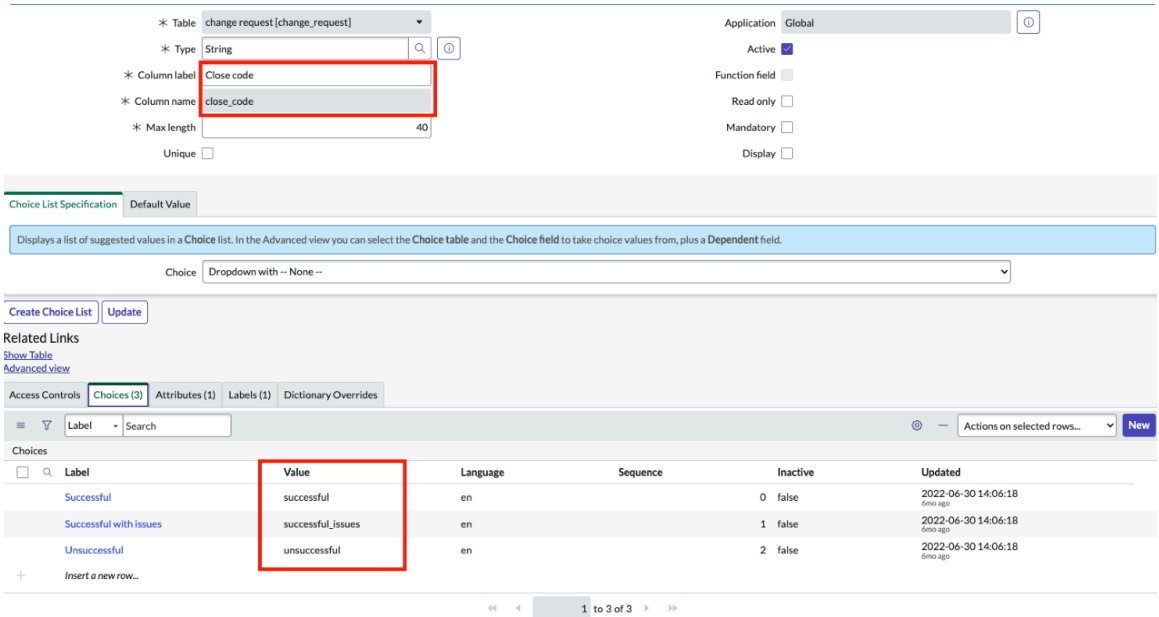
- annuler : l'état de la demande de changement doit correspondre à **implémenter** pour passer à l'état **annuler**. Le **motif** est une entrée obligatoire pour mettre à jour l'état sur annulé.
- fermé : l'état de la demande de changement doit correspondre à **implémenter** ou **post-implémenter** pour passer à l'état **fermer**. **close_code** et **close_notes** sont des entrées obligatoires pour mettre à jour l'état sur fermé.

Spécifiez l'état de la demande de changement en tant que valeur entière :

- 4 - annuler (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - fermé (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.closed_state)

Lorsque vous mettez à jour un champ de choix, vous devez spécifier une valeur de choix valide disponible dans la liste de choix correspondante. Par exemple, les valeurs de la liste de choix pour le champ **Code de fermeture** sont succès, successful_issues et échec.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Dans la console Azure DevOps, accédez à **Organization** > **Pipelines** > **Tâches**.
2. Sélectionnez l'icône **Ajouter des tâches** ( ) et recherchez les extensions ServiceNow dans la barre de recherche **Ajouter des tâches**.
3. Ajoutez les tâches d'extension suivantes pour obtenir et mettre à jour les fonctions selon que vous utilisez une tâche de serveur ou d'agent.

Fonction Obtenir	◦ Serveur ServiceNow DevOps - Obtenir un changement ◦ Agent ServiceNow DevOps - Obtenir un changement
Mettre à jour la fonction	◦ Serveur ServiceNow DevOps - Mettre à jour un changement ◦ Agent ServiceNow DevOps - Mettre à jour un changement

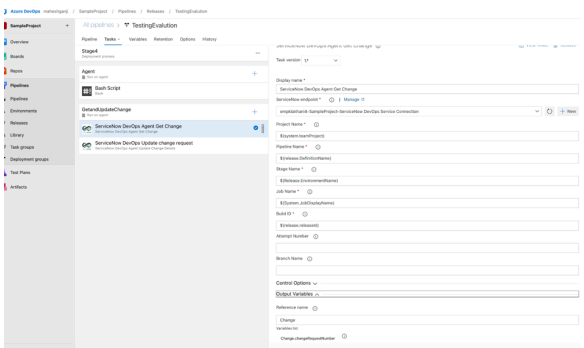
4. Dans la tâche, mettez à jour les paramètres d'entrée suivants selon la fonction que vous utilisez.

Fonction Obtenir	◦ Nom du projet ◦ Nom du pipeline ◦ Nom de l'étape ◦ Nom de la tâche ◦ ID de construction ◦ Nombre de tentatives ◦ Nom de la branche (uniquement pour le pipeline multibranche)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous ne fournissez pas les détails de la demande de changement comme paramètres d'entrée, le numéro de demande de changement associé au pipeline et à l'étape actuels sera récupéré.

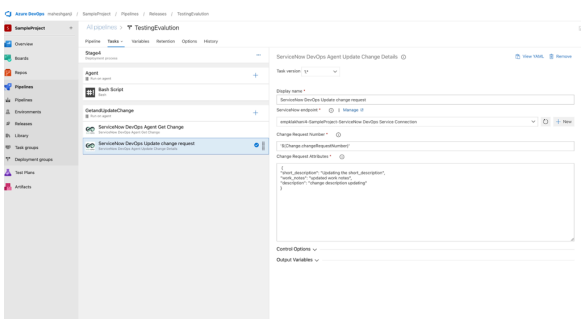
Saisissez un nom de référence pour la tâche d'obtention de la demande de changement. Il sera utilisé pour référencer le numéro de demande de changement dans la tâche de mise à jour. Consultez l'exemple suivant.



Fonction Mettre à jour

- Numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour.
- Les attributs de la demande de changement doivent être mis à jour en tant que paires clé:valeur.

```
{ "short_description": "Test description",
 "priority": "1", "start_date": "2021-02-05
 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification":
 "test justification", "description": "test
 description",
"cab_required": <true/false>, "comments":
 "This update for work notes is from ADO file",
 "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>",
 "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsucces
sful>", "reason":"<As per Choice List>" }
```



La valeur changeRequestNumber doit être référencée à l'aide du nom de référence de la tâche d'obtention au format « <task_name>.<changeRequestNumber> ». Consultez l'exemple suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
- stage: test
  jobs:
  - job: Job_Get
    steps:
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Agent-Get-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'emprpolanki8-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        projectName: 'SampleProject'
        pipelineName: 'TestingDefect'
        stageName: 'Prod'
        jobName: 'j2'
        buildNumber: '391'
        branchName: 'main'
      name: change2
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Agent-Update-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'emprpolanki8-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        changeRequestNumber: '$(change2.changeRequestNumber)'
        changeRequestDetails: |
          {
          "short_description": "Updating the short_description",
          "work_notes": "updated work notes",
          "description": "change description updating"
          }
```

```
    Settings
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empkiranv01-Software Quality Scans-ServiceNow DevOps Service Connection'
        projectName: '$(system.teamProject)'
        pipelineName: '$(build.definitionName)'
        stageName: 'Deploy'
        jobName: 'd1'
        buildNumber: '$(build.buildId)'
        branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
      name: ServerChange


    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Update-Change@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'empklakhani4-SampleProject-ServiceNow DevOps Service Connection'
        changeRequestNumber: '$(ServerChange.changeRequestNumber)'
        changeRequestDetails: |
          {
          "short_description": "Testing from the pipeline2 ",
          "work_notes": "worknotes update from the pipeline2 ",
          "description": "description update from the pipeline file2"

          }
```

Remarque : Le nombre de tentatives est facultatif. S'il n'est pas spécifié, le dernier numéro de changement de l'exécution de pipeline actuelle est récupéré. Sinon, vous pouvez spécifier explicitement le nombre de tentatives sans utiliser de variables d'environnement.

5. Enregistrez les changements.

État de la demande de changement ServiceNow DevOps dans les journaux du pipeline Azure DevOps

Affichez l'état de la demande de changement et les conditions de politique correspondantes dans les journaux de la console du pipeline Azure DevOps chaque fois que l'état d'une demande de changement est mis à jour.

Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline Azure DevOps pour afficher l'état d'une demande de changement lors de la création d'une demande de changement ou lors de la mise à jour de l'état de la demande de changement. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement sont également évaluées et consignées dans les journaux. Par exemple, si la politique Automatisation avancée de la demande de changement DevOps est activée, les conditions de politique sont évaluées et la décision correspondante (approbation automatique/rejet automatique/ approbation manuelle) est consignée dans les journaux.

Les détails suivants sur la demande de changement s'affichent :

- Numéro
- Détails
- état
- sys_id
- type
- risk
- Priorité
- changeState

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- plannedStartDate
- plannedEndDate
- changeRequestURL



Remarque : **changeState** indique l'état de la demande de changement et **status** désigne l'état de l'exécution de l'étape.

Les journaux des conditions de politique s'affichent comme suit pour les flux de changement du système de base :

- Politique Changement de modèle DevOps : seuls les journaux s'affichent lors de la création du changement et lors de la mise à jour de l'état du changement.
- Politique Automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.
- Politique Automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.

L'entrée de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

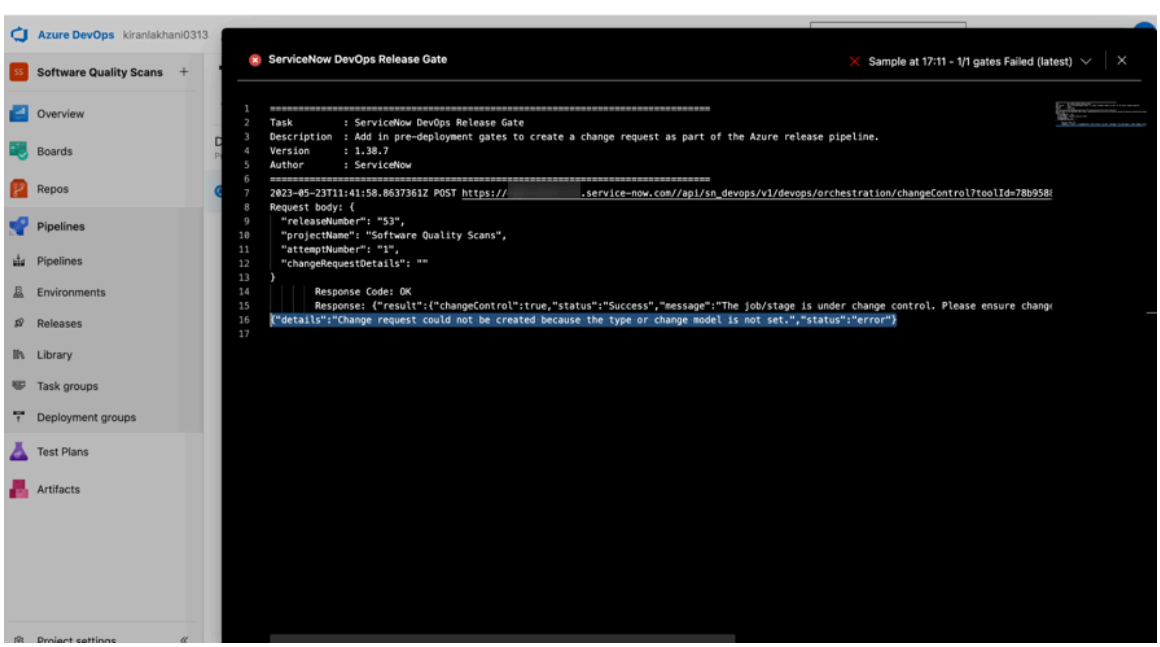
- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque : Si d'autres champs que ceux du système de base sont modifiés dans une politique de changement, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de politique soient évaluées.

Si une demande de changement n'est pas créée en raison d'un problème, le motif de l'échec et l'état sont également consignés dans la console.



Remarque : Pour Azure DevOps, si le reçu de changement est activé, il est possible que le tout premier journal ne s'affiche pas sur la console. C'est notamment le cas lorsque le changement est créé et se trouve à l'état Nouveau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer et tester les webhooks

Configurez manuellement les webhooks dans Azure DevOps et testez-les.

Configurer manuellement des webhooks dans Azure DevOps

Configurez des webhooks dans Azure DevOps pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

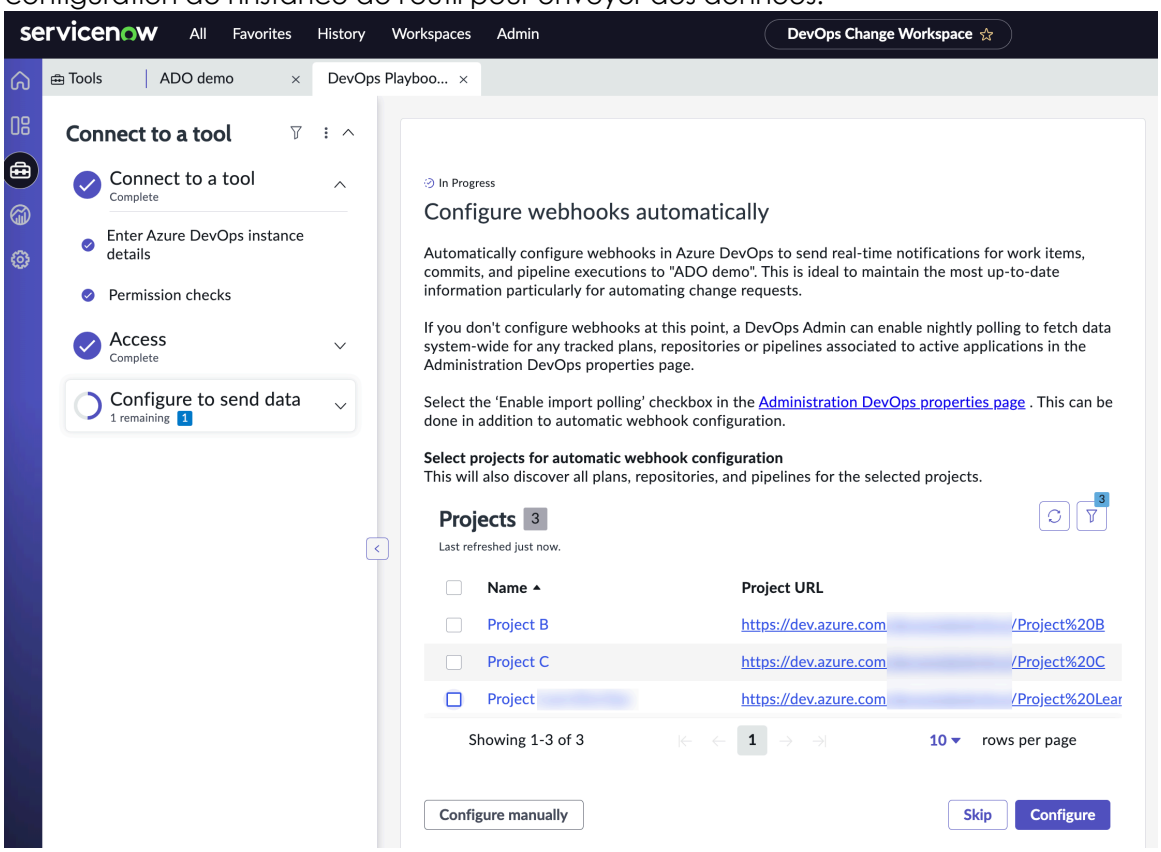
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, administrateur Azure DevOps

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Azure DevOps dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

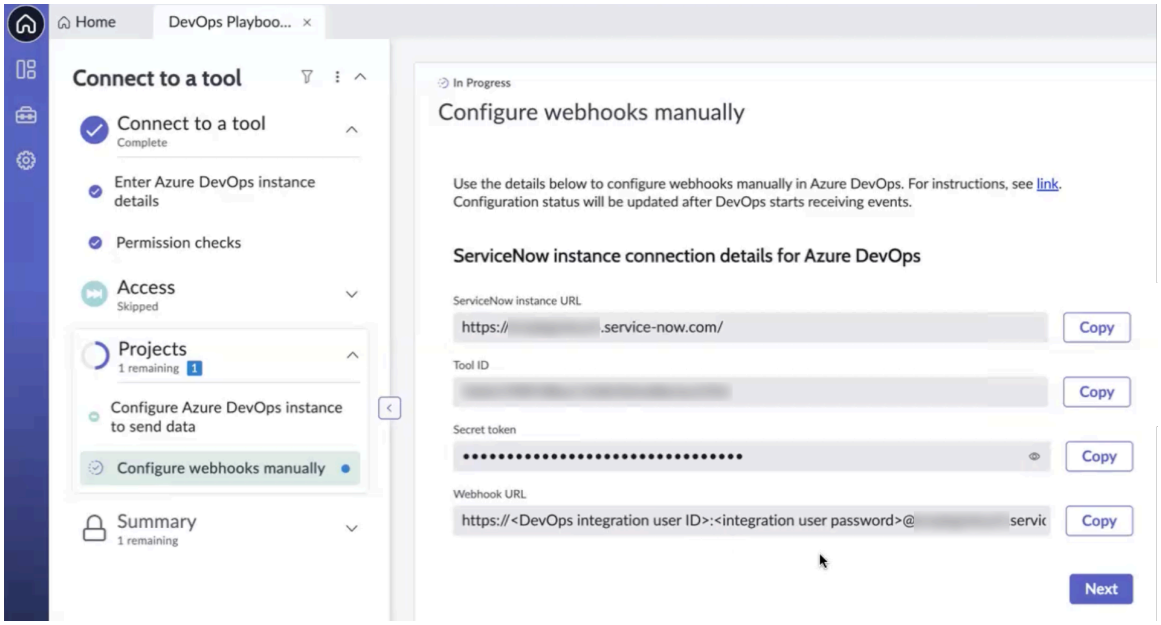
1. Dans Azure DevOps, ouvrez le projet pour lequel vous configurez des webhooks.
2. Accédez à **Paramètres** > **Service Hooks (Hooks de service)** et créez un abonnement aux hooks de service, dans Azure DevOps.
3. Dans Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.



4. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez la valeur du champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

> **Remarque :** sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans Azure DevOps.

   Par exemple :

   ```
   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?
   toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>
   ```

   a. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality}` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   ```
   https://myinstance.service-now.com/api/
   sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?
   toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036&projectId=<project_sys_id>
   ```

   b. Remplacez `<project_sys_id>` par l'ID de votre projet Azure DevOps dans ServiceNow (colonne native_id de la table sn_devops_project).

   c. Copiez l'URL modifiée dans le champ **URL** du nouvel abonnement aux hooks de service dans Azure DevOps.

6. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez la valeur du champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.
7. Dans Azure DevOps, dans le champ **En-tête** du nouvel abonnement aux hooks de service, collez la valeur copiée du champ **Jeton secret** dans le format approprié.

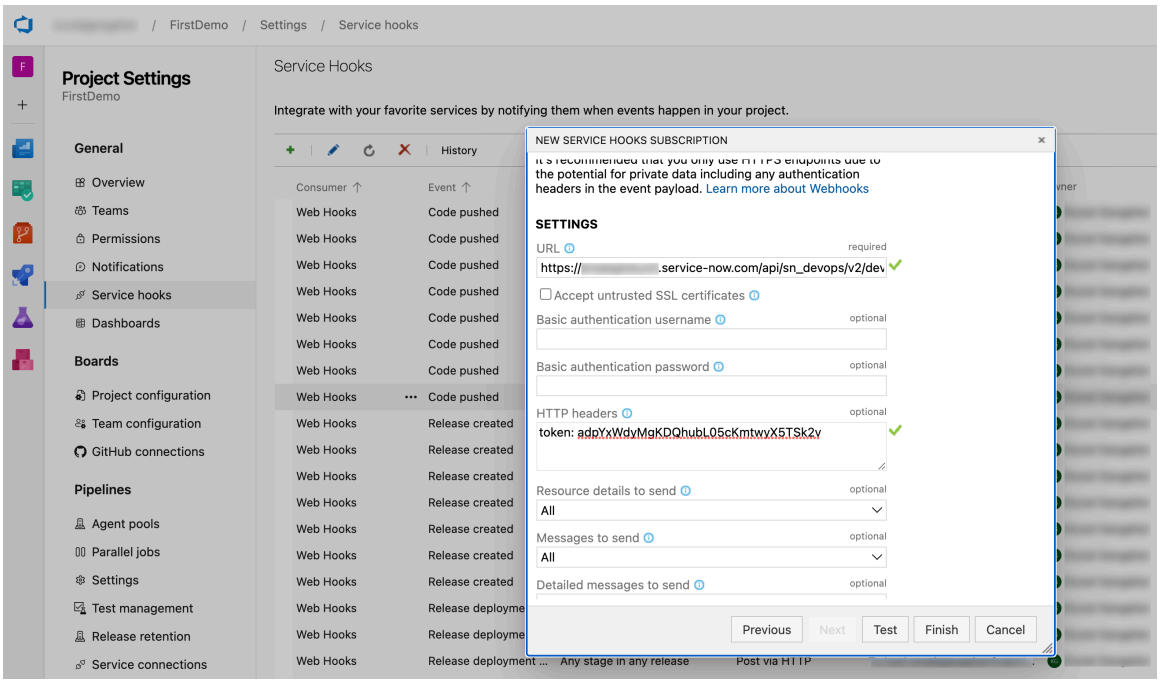
   a. Utilisez ce format pour le champ Azure DevOps **En-têtes HTTP** :
   « `jeton : <tokenValue>` »

   b. Remplacez `<tokenValue>` par la valeur copiée du champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier les valeurs de champ

Du champ Vélocité de changement DevOps	Vers le champ Azure DevOps
URL Webhook (modifiée)	URL
Jeton secret	En-têtes HTTP Au format : `jeton : <tokenValue>`



Tester les webhooks dans Azure DevOps

Vous pouvez tester manuellement si les webhooks sont correctement configurés directement depuis Azure DevOps pour chaque projet.

Avant de commencer

Rôle requis : privilèges d'administrateur Azure DevOps

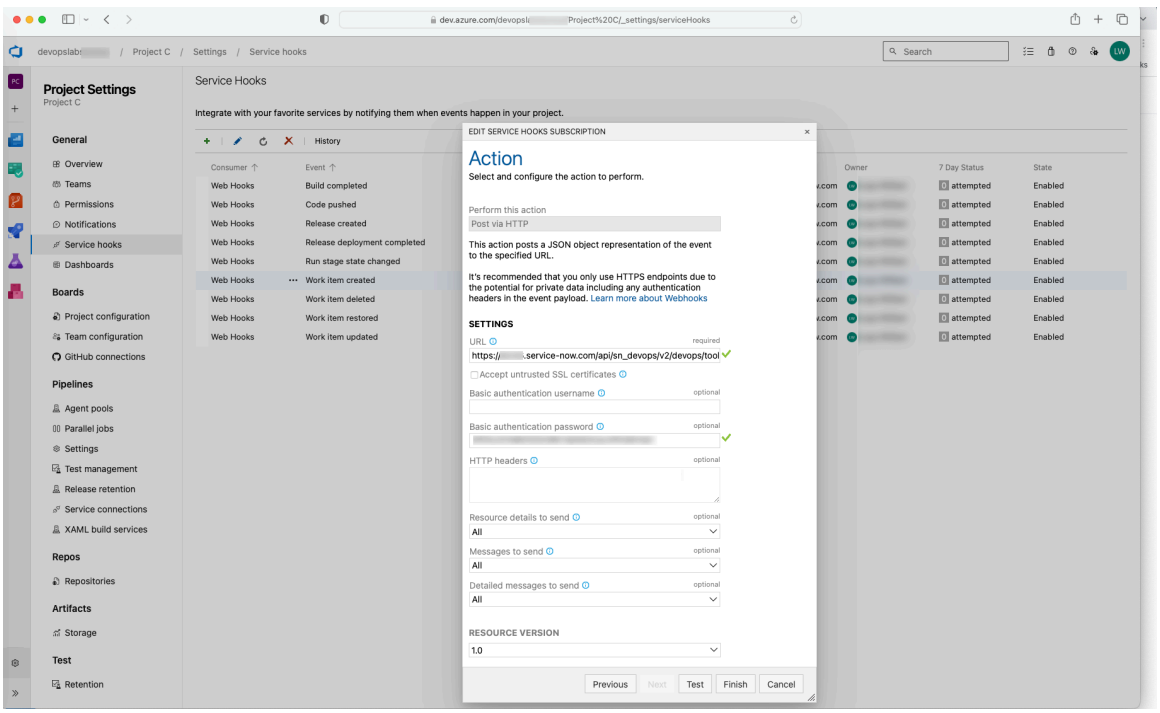
Procédure

1. Accédez à Azure DevOps et sélectionnez le projet pour lequel vous souhaitez tester les webhooks.
2. Accédez à **Paramètres de projet** > **Hooks de service**.
   Pour chaque projet, Vélocité de changement DevOps crée des webhooks pour les événements suivants :
   - Version terminée
   - Code transmis par push
   - Mise en production créée
   - Déploiement de la mise en production terminé
   - État d'étape d'exécution modifié

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élément de travail créé
- Élément de travail supprimé
- Élément de travail restauré
- Élément de travail mis à jour

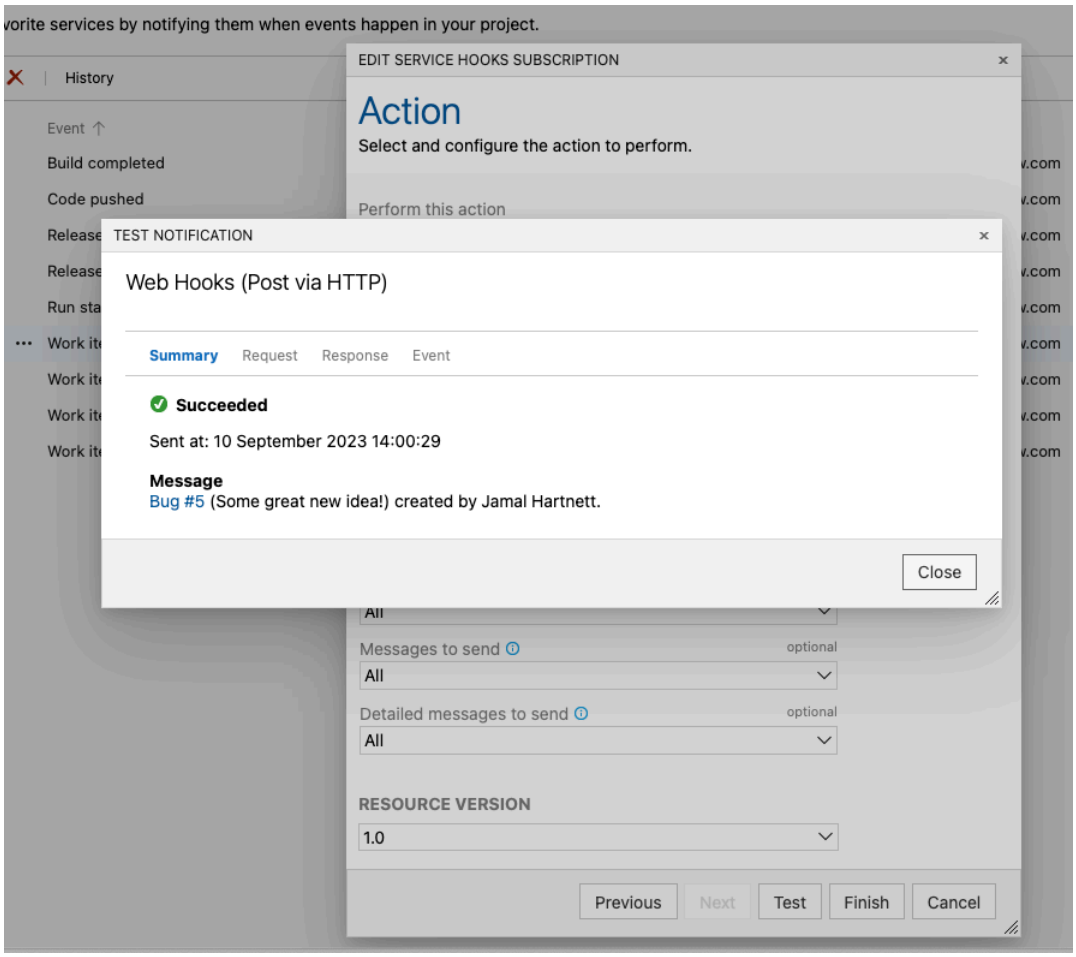
3. Sélectionnez un webhook, puis **Modifier**.
4. Sélectionnez **Suivant** pour afficher les détails de l'URL et de l'authentification.



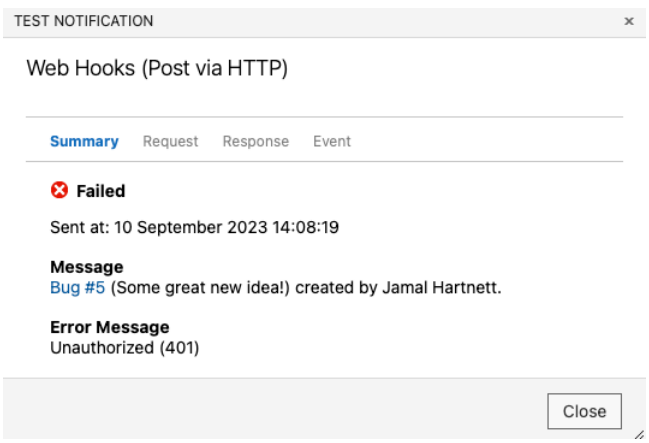
5. Pour tester le webhook, sélectionnez **Tester**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Si le webhook est configuré correctement, vous recevez un message **Réussite**.



◦ Si le webhook n'est pas configuré correctement, vous recevez un message **Échec**

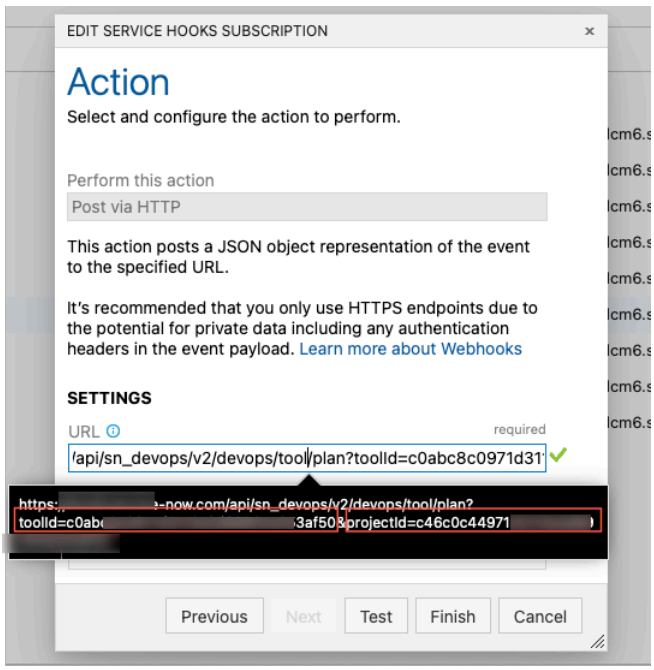


Pour corriger un webhook, vous pouvez essayer les options suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

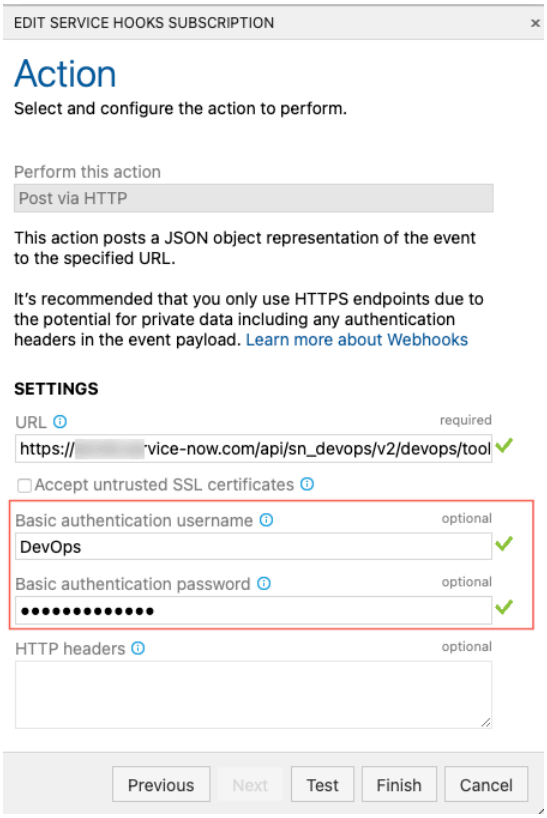
- Reconfigurez les webhooks en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de projet dans Vélocité de changement DevOps. Cela reconfigurera tous les webhooks existants pour le projet.

- Vérifiez si *projectId* et *toolId* sont corrects dans le champ **URL**. Vous trouverez les valeurs correctes dans la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.

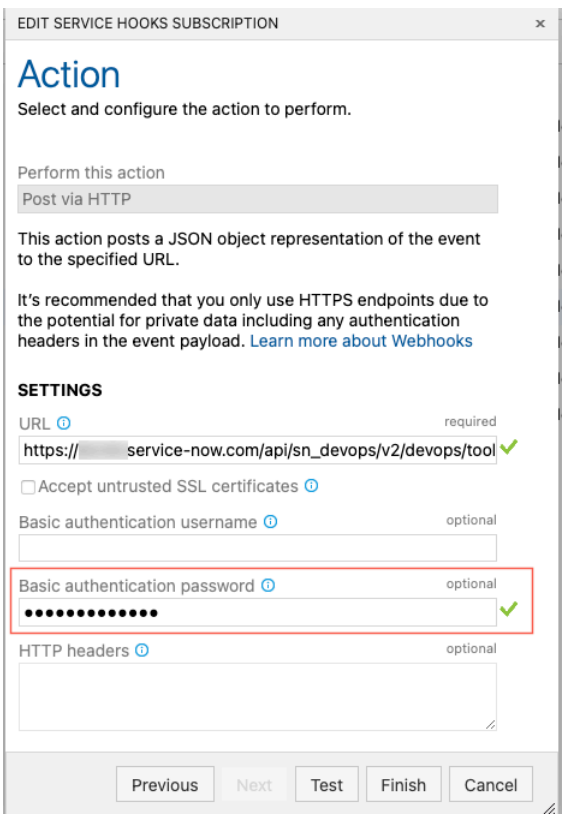


- Si vous utilisez les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration pour l'authentification, vérifiez que les informations d'identification sont correctes dans les champs Nom d'utilisateur et Mot de passe de l'**authentification de base**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si vous utilisez le jeton secret pour l'authentification, la valeur du jeton est masquée dans le champ **Mot de passe de l'authentification de base**. Vous pouvez remplacer le jeton dans ce champ.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GitHub intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance GitHub pour détecter les référentiels, les plans et les définitions de pipelines, et configurer des notifications ou des interrogations en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration GitHub

Vélocité de changement DevOps prend en charge les options Plan (Plans), Code (Référentiel) et Orchestration (Actions) de l'outil GitHub.

GitHub et GitHub Enterprise sont pris en charge.

Les opérations suivantes sont réalisées dans le cadre de l'intégration GitHub :

- Connecter : détectez les référentiels, les plans et les définitions de pipelines en connectant vos instances GitHub à Vélocité de changement DevOps.
- Configurer : activez l'envoi de notifications en temps réel pour les validations, les éléments de travail et les pipelines en créant automatiquement un webhook (push, problèmes et tâche de workflow) dans GitHub afin d'utiliser ces données pour créer des politiques de changement.

Il est par ailleurs possible de détecter et de configurer les référentiels d'une organisation si vous disposez des autorisations de base suivantes pour l'organisation (privilèges de membres) :

- Détecter : autorisation de base Lecture.
- Configurer : autorisation de base Administrateur.

Si les autorisations de base d'une organisation indiquent **Aucune autorisation**, il est impossible de détecter les référentiels de cette organisation, même s'ils sont publics. Le propriétaire d'une organisation peut sélectionner tous les référentiels ou des référentiels spécifiques d'une organisation ; seuls les référentiels sélectionnés sont détectés. Même si un référentiel est public, il est impossible de le détecter, à moins que le propriétaire ne le sélectionne pour une organisation.

Dans le cas des référentiels d'une organisation, vous ne devez pas configurer le même référentiel dans plusieurs outils sur une instance. Si le même référentiel est configuré pour plusieurs outils, les données sont associées à un outil aléatoire dans le cadre des événements de notification. Si vous souhaitez configurer le même référentiel dans un outil différent, vous devez supprimer les webhooks créés à partir du premier outil, annuler le suivi du référentiel de cet outil, puis configurer le même référentiel dans l'autre outil.

Méthodes d'authentification

Vous pouvez vous connecter à GitHub à l'aide de l'une des méthodes d'authentification suivantes :

- Authentification de base

  Si vous connectez votre instance GitHub via l'authentification de base, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de la place de marché GitHub. Les environnements GitHub ne sont pas pris en charge pour la connexion par authentification de base.

- Informations d'identification OAuth 2.0
  - Si vous connectez votre instance GitHub avec les informations d'identification OAuth 2.0 pour le code d'autorisation, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de la place de marché GitHub et créer des clés secrètes en vue de les utiliser dans les workflows. Pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus d'informations, consultez Informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub - Code d'autorisation.

- Si vous connectez votre instance GitHub avec les informations d'identification OAuth 2.0 pour Applications GitHub - JWT, vous pouvez utiliser les actions personnalisées de la place de marché GitHub, créer des clés secrètes en vue de les utiliser dans les workflows et créer des environnements GitHub en vue de les déployer dans un environnement. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub - JWT. Pour les référentiels GitHub d'une organisation, une seule organisation peut être installée par outil (c'est-à-dire qu'une seule application GitHub peut être installée avec une organisation GitHub et un outil GitHub). Si vous souhaitez ajouter d'autres organisations, vous pouvez créer des outils et applications distincts.

Remarque : Le type d'accord Code d'autorisation OAuth est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Des actions personnalisées par ServiceNow sont disponibles dans la place de marché GitHub pour l'aptitude d'orchestration, afin de transmettre des informations à partir d'actions (workflows) et de mettre en pause ou de reprendre des workflows à partir de Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations sur les actions personnalisées, consultez Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub.

Pour capturer les données de workflow dans Vélocité de changement DevOps, vous devez configurer des clés secrètes dans votre outil GitHub. Pour plus d'informations, consultez Configurations de GitHub Actions.

La prise en charge de GitHub Actions présente certaines limitations ; consultez Configurations de GitHub Actions.

Commencez

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer GitHub. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance GitHub à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour détecter, configurer et importer les plans, les référentiels et les pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer GitHub.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée (Orchestration, Plan, Code ou Quali-

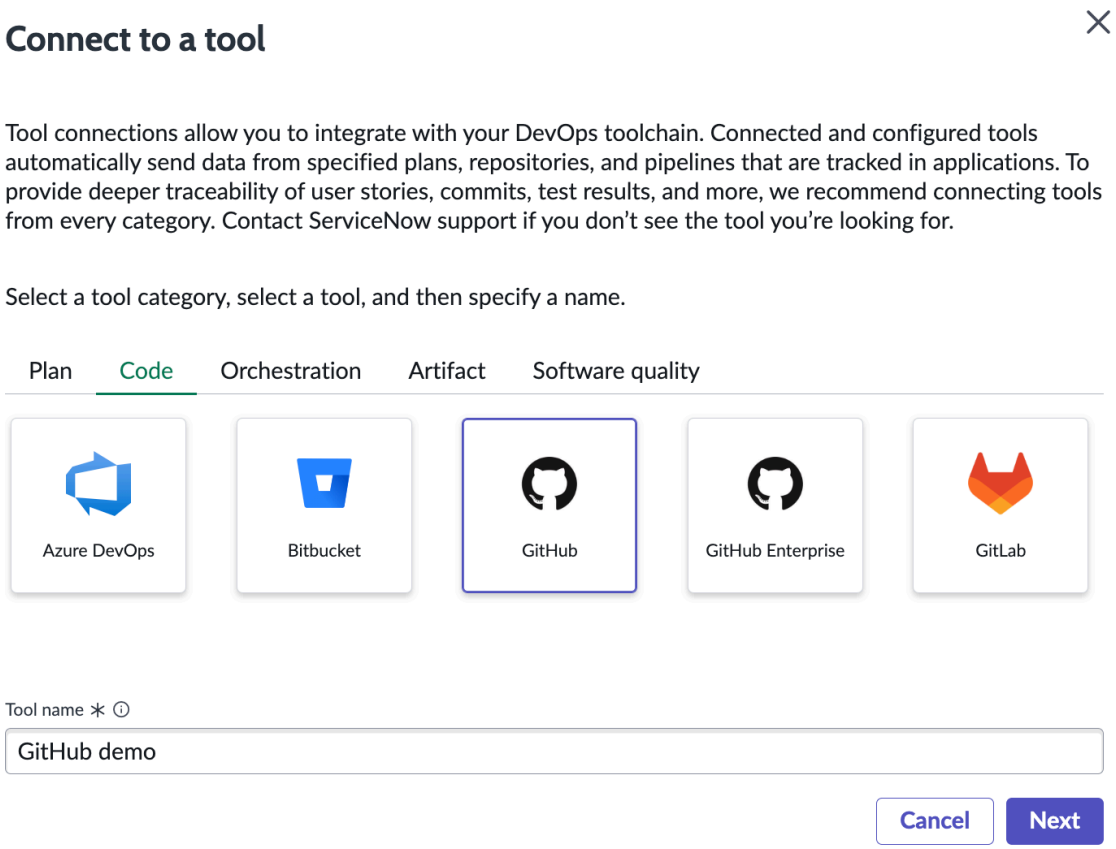
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
	té logicielle). Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à GitHub en tant qu'outil de codage, sélectionnez la catégorie **Outils de codage**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** () dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à GitHub en tant qu'outil de codage, sélectionnez GitHub dans la catégorie **Code**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** () dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à GitHub en tant qu'outil de codage, sélectionnez la catégorie **Codage**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez GitHub.

Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Suivant**.

   Le playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Terminez la connexion et la configuration à l'aide du playbook.

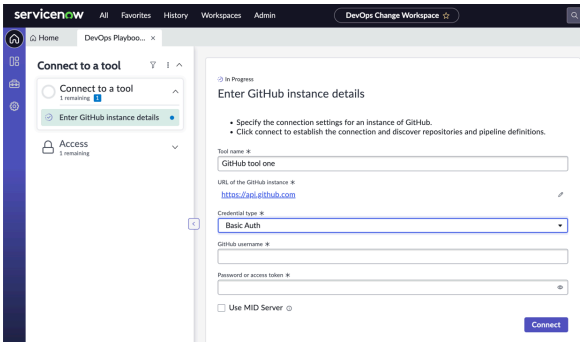
   a. Dans le champ **Type d'informations d'identification**, sélectionnez l'un des types d'informations d'identification suivants.

      - Authentification de base
      - OAuth 2.0 avec code d'autorisation
      - OAuth 2.0 avec jeton Web JSON (JWT)

   b. Saisissez les informations d'identification.

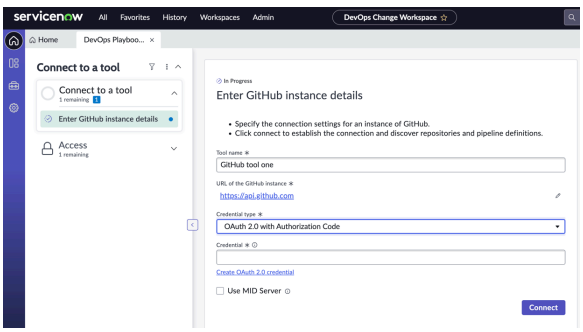
Authentification de base	Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe/jeton d'accès de votre instance GitHub.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



OAuth 2.0 avec code d'autorisation

Sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification existant OAuth 2.0 avec code d'autorisation ou créez-en un. Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitHub (code d'autorisation).



Remarque : Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes avec la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID du client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID du client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter l'ID client à la propriété DevOps.

OAuth 2.0 avec jeton Web JSON (JWT)

Pour vous connecter à l'aide d'OAuth 2.0 avec un jeton JWT, vous devez d'abord effectuer les opérations suivantes :

- Créer et configurer une application GitHub
- Générer le certificat Java KeyStore pour GitHub
- Joindre le certificat GitHub Java KeyStore à votre instance

Une fois les conditions préalables remplies, vous pouvez continuer avec l'activité du playbook Connexion de Vélocité de changement DevOps :

i. Sélectionnez l'option **Utiliser un enregistrement d'informations d'identification JWT existant** si vous souhaitez utiliser un enregistrement d'informations d'identification JWT déjà existant. Si cette option n'est pas sélectionnée, les champs permettant de créer un enregistrement d'informations d'identification JWT s'affichent. Passez à l'étape suivante.

ii. Dans le champ **Certificat JKS**, sélectionnez un certificat JKS existant. Il s'agit du nom que vous avez saisi pour identifier de

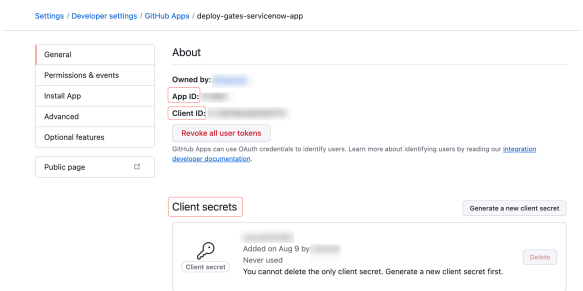
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

façon unique le fournisseur JWT. Les certificats JKS sont créés à l'aide de commandes shell pour créer un enregistrement sys_certificate.

Pour plus d'informations, consultez Créer une clé de signature JWT pour le certificat GitHub JKS.

iii. Dans le champ **Clé de signature**, saisissez la clé de signature à affecter à votre certificat JKS. Il s'agit du mot de passe d'exportation saisi lors de la génération du certificat JKS.

iv. Dans le champ **ID de l'application GitHub**, sélectionnez l'ID votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub). L'image suivante présente un exemple de la section À propos d'une configuration d'application GitHub à partir de laquelle vous pouvez accéder à l'ID de l'application GitHub, l'ID client et le secret client.



v. Dans le champ **ID client**, sélectionnez l'ID client de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).

vi. Dans le champ **Secret client**, sélectionnez le secret client de votre application GitHub (disponible dans la section À propos de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).

vii. Dans le champ **URL de jeton**, sélectionnez l'emplacement du point de terminaison du jeton que l'instance utilise pour récupérer et actualiser les jetons.

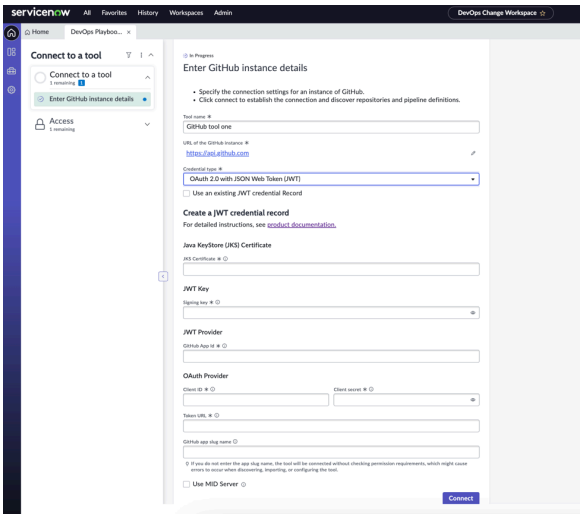
Pour la version dans le cloud, saisissez : `https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens`.

Pour la version d'entreprise, saisissez : `https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens`.

Pour l'ID d'installation, accédez à la section d'installation de l'application dans votre configuration d'application GitHub dans GitHub et sélectionnez l'icône d'engrenage pour configurer votre application. L'ID d'installation se trouve dans l'URL de la page

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Web. Par exemple, https://github.com/settings/installations/<installation_id>.



Si les informations d'identification OAuth sont créées en utilisant Applications GitHub - JWT, l'option **Configure with GitHub App (Configurer avec l'application GitHub)** est disponible sur la page d'enregistrement de l'outil.

Remarque : Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes avec la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID du client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID du client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter l'ID client à la propriété DevOps.

Pour plus d'informations sur les informations d'identification OAuth 2.0, consultez Configurer les informations d'identification OAuth 2.0 GitHub pour Vélocité de changement DevOps.

c. Facultatif : Saisissez une valeur dans le champ **Nom de la slug de l'application GitHub** pour vérifier les besoins d'autorisation de l'outil avant de le connecter si vous avez créé vos informations d'identification OAuth 2.0 à l'aide des applications GitHub.
Vous trouverez le nom de la slug de l'application sur la page des paramètres de votre application.

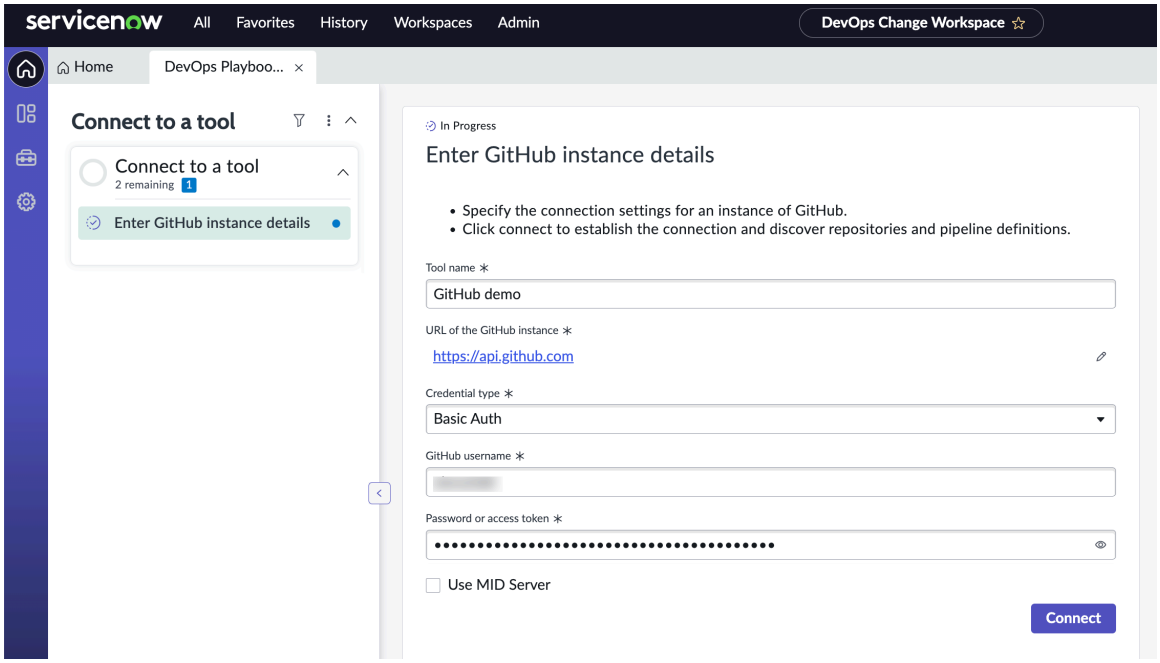
d. Facultatif : Si votre instance GitHub est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

Remarque : Le type d'accord Code d'autorisation OAuth est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

e. Sélectionnez **Connexion**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



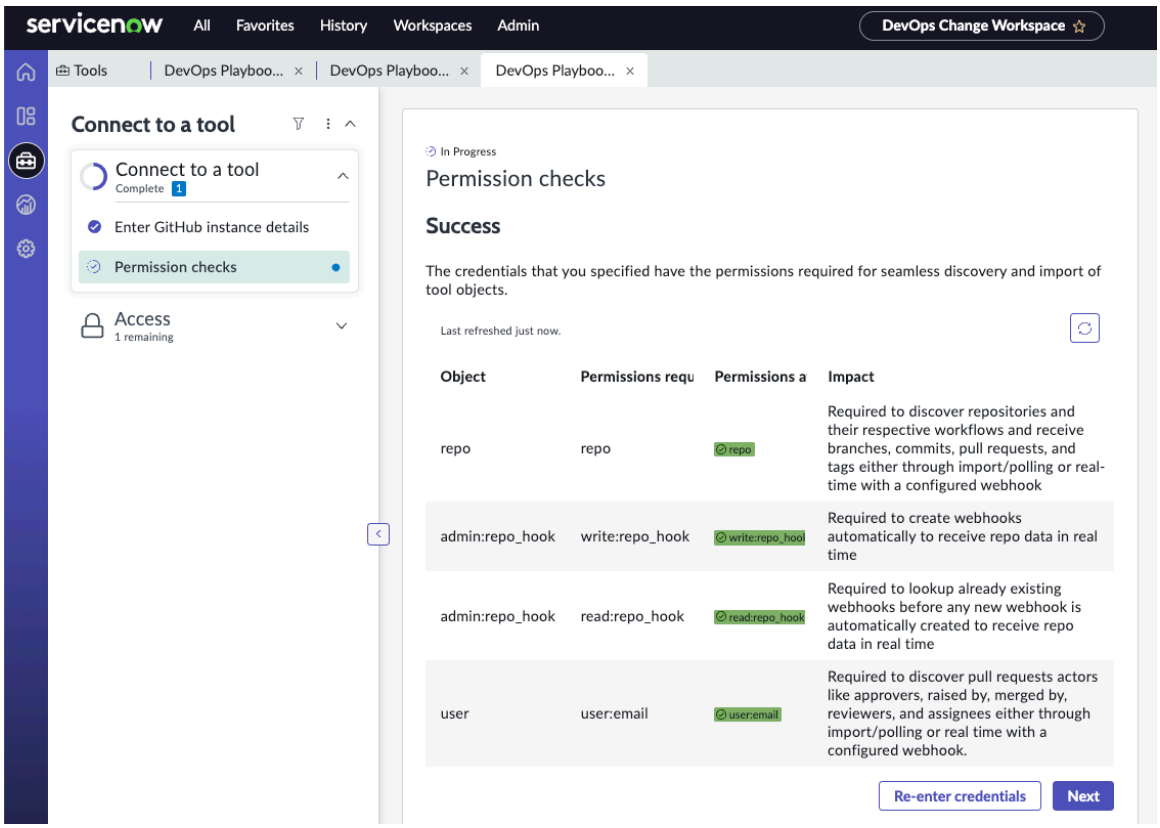
f. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.

Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations GitHub dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

Pour OAuth 2.0, si vous n'avez pas saisi le nom de la slug de l'application GitHub, l'outil est connecté sans vérification des besoins d'autorisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sélectionnez **Suivant**.



5. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

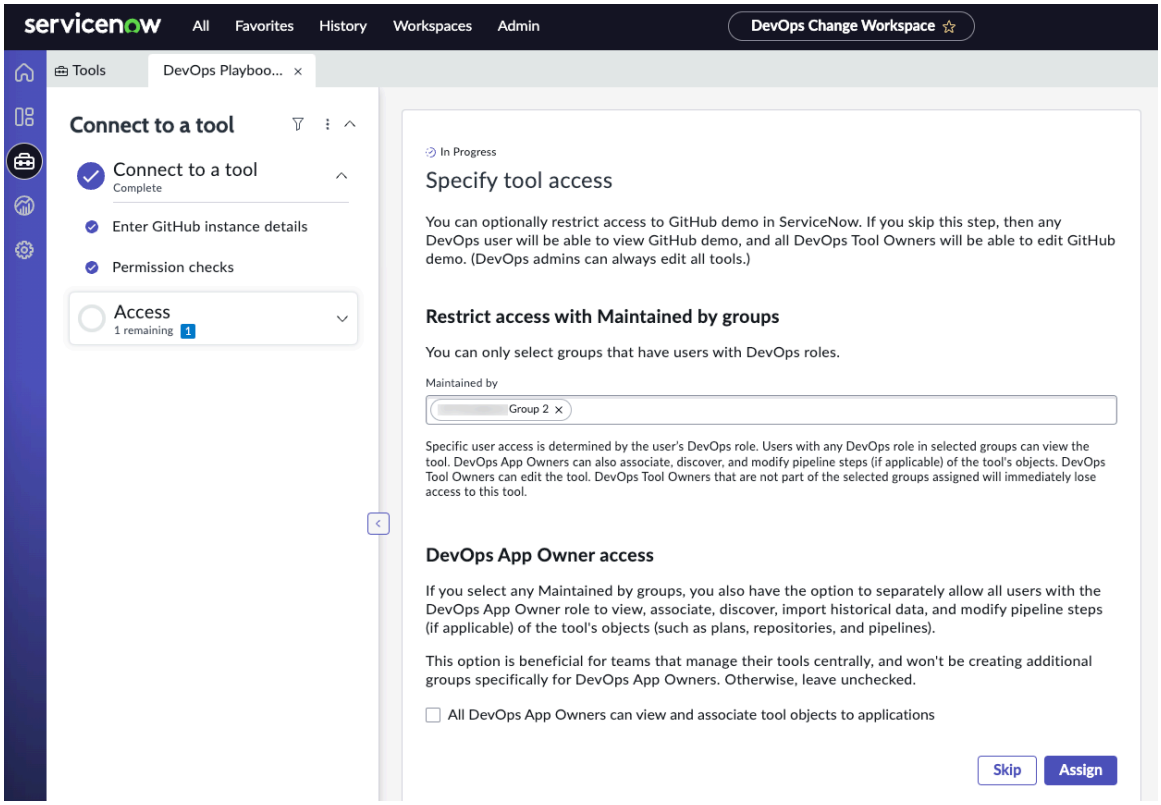
Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Configurez automatiquement les webhooks dans votre instance GitHub pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

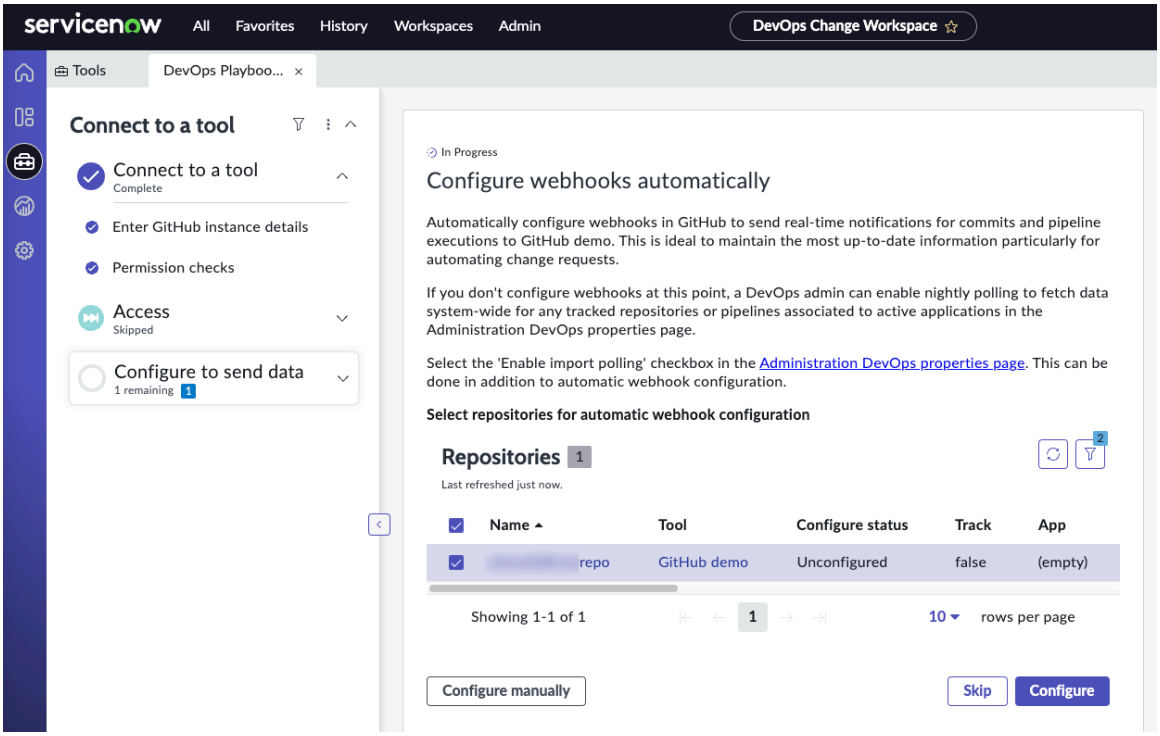
   Cette action configure les webhooks suivants :

   - *push* : pour collecter des validations, des branches et des balises de référentiel
   - *workflow_job* : pour collecter des données de pipeline
   - *issues* : pour collecter des données (élément de travail) sur les problèmes

   Remarque : il est recommandé d'effectuer la configuration dans le cadre de cette tâche, car les notifications en temps réel sont idéales pour maintenir les informations à jour, notamment pour automatiser les demandes de changement. Sinon, vous pouvez configurer manuellement le webhook ultérieurement en activant l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété *Enable Polling* sur **Oui**.

   Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis sélectionnez **Configurer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer manuellement des webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement des webhooks dans GitHub pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les référentiels et les pipelines disponibles sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

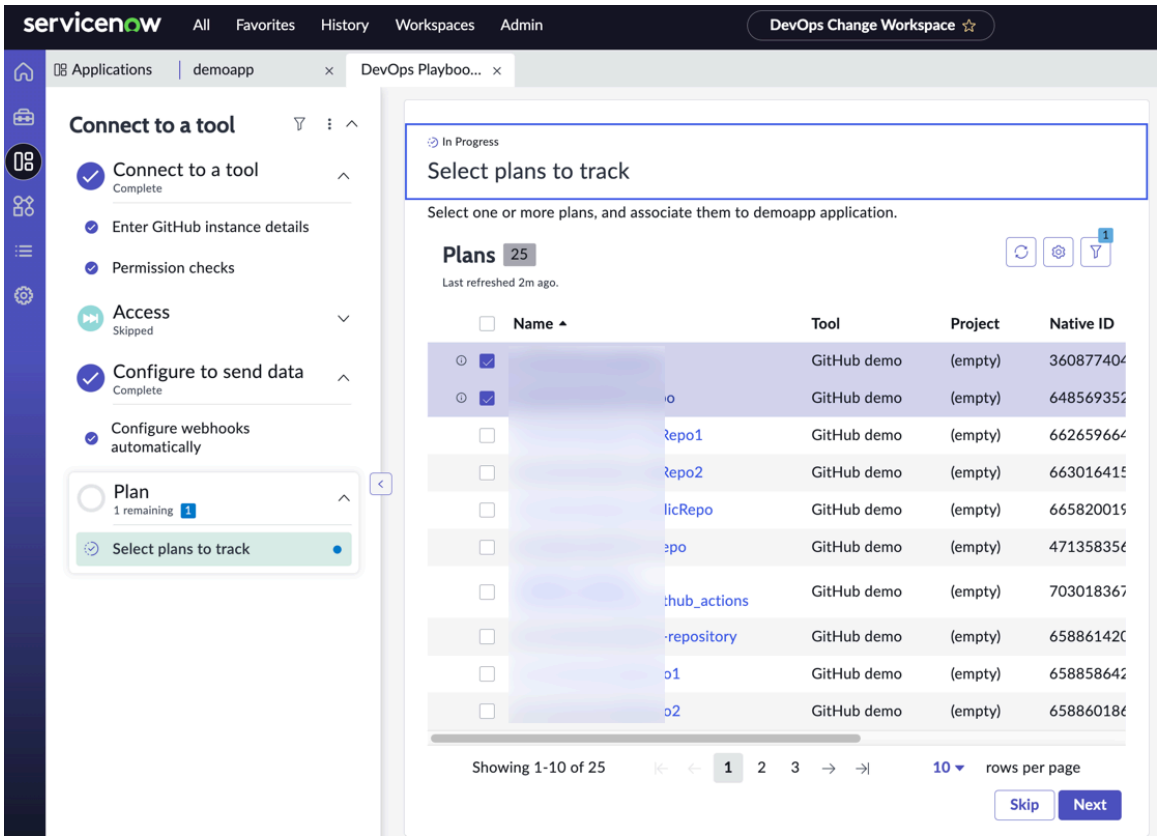
7. Sélectionnez les plans à suivre.

   a. Sélectionnez les plans dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

   Une fois l'intégration de l'outil terminée, seuls les éléments de travail de ces plans sélectionnés sont importés automatiquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Suivant**.

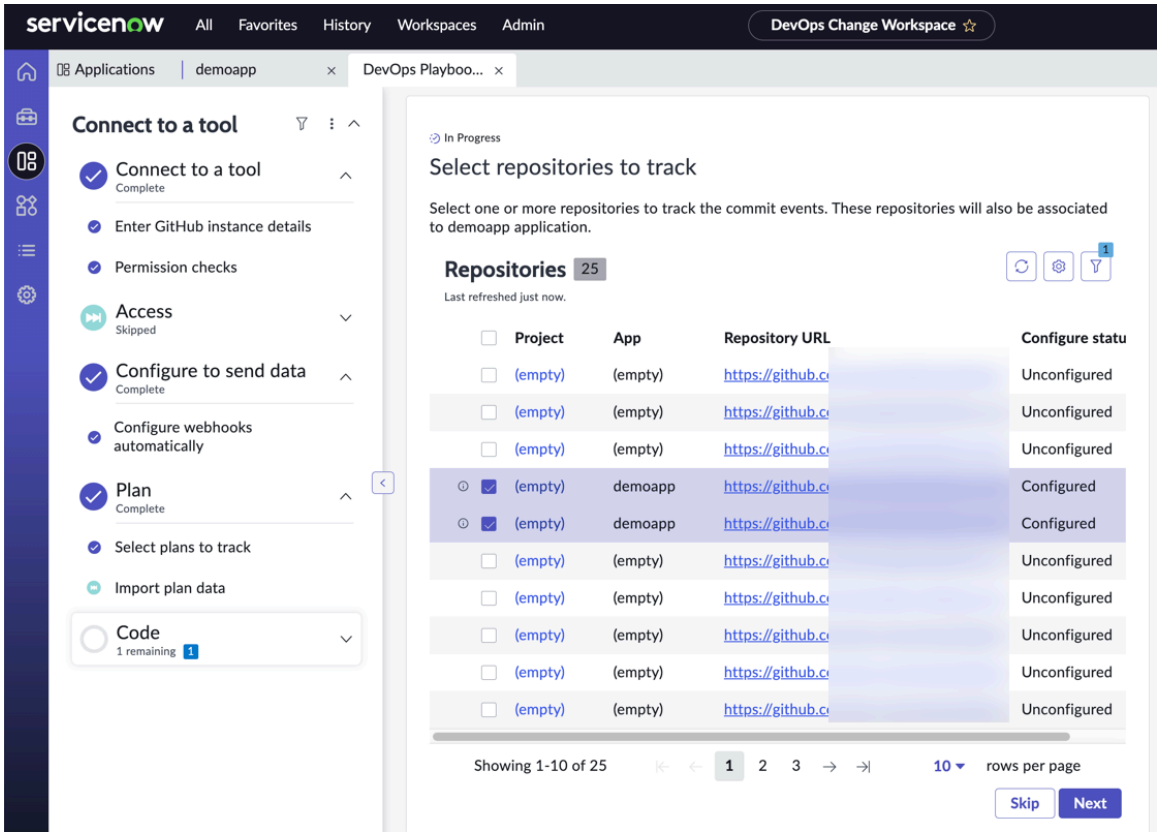


8. Sélectionnez les référentiels à suivre.

a. Sélectionnez les référentiels dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Si vous souhaitez importer des données de référentiel, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données. Les workflows associés aux référentiels sont également importés.

9. Sélectionnez les pipelines à suivre.

a. Sélectionnez les pipelines dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

b. Sélectionnez **Suivant**.

c. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Dans l'activité Assign services to pipeline steps (Affecter des services aux étapes du pipeline), vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape du pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service.

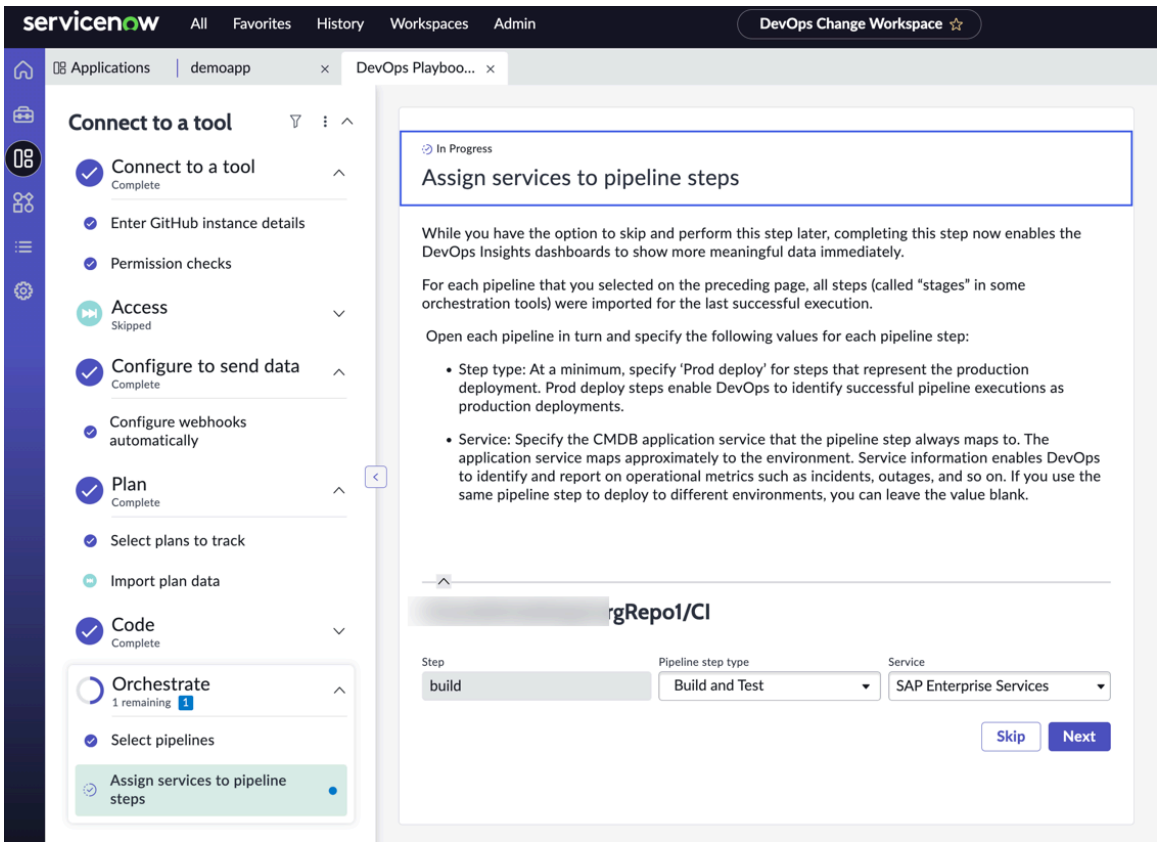
Conseil : indiquez au moins le type d'étape *Prod deploy* pour les étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre à DevOps d'identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ii. **Service** : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée.

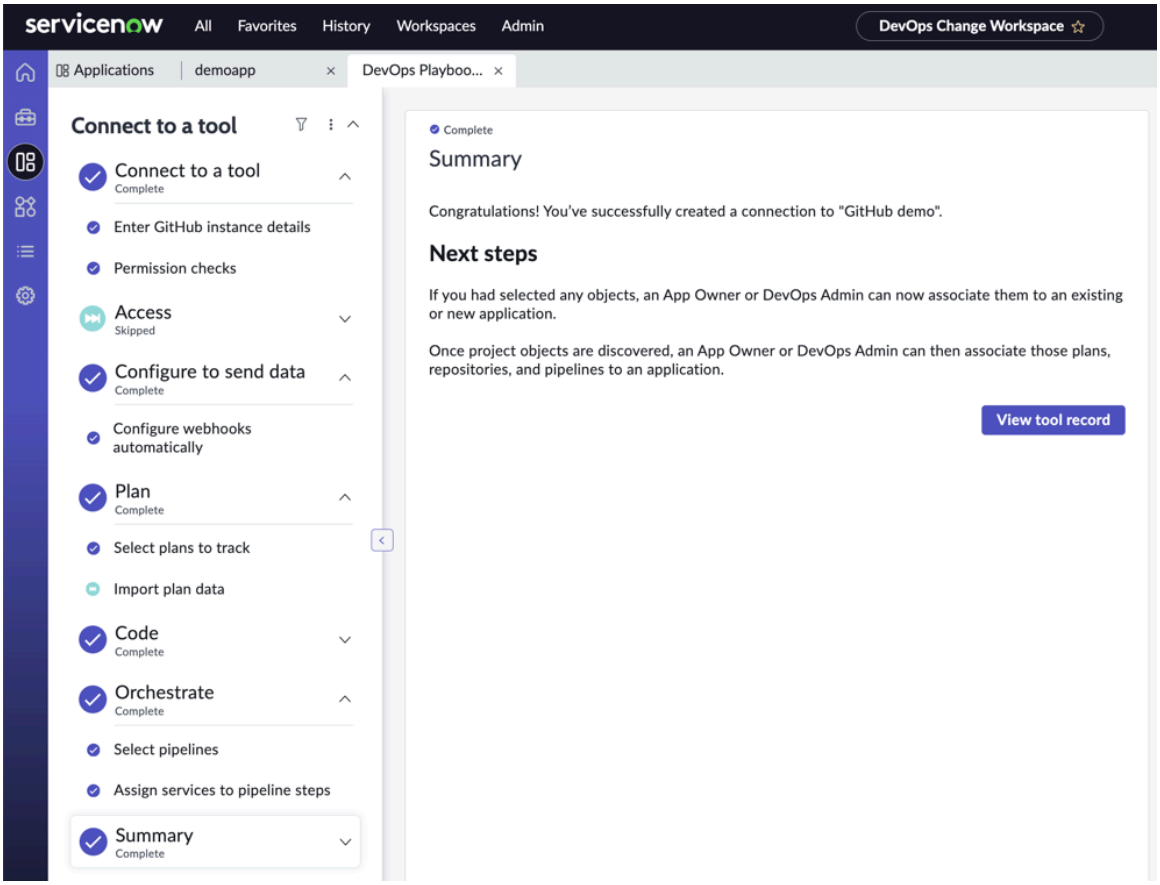
Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour procéder au déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations sur le service permettent à DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc.

d. Sélectionnez **Suivant**.



10. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil GitHub connecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour les pipelines GitHub Actions, vous devez effectuer des étapes supplémentaires telles que la création de secrets, la définition de la configuration de workflow dans GitHub, etc. Pour plus d'informations, consultez Configurations de GitHub Actions.

Résultats
Vous avez intégré avec succès votre outil GitHub à Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite
Vous pouvez également détecter manuellement les plans une fois que votre outil GitHub est intégré. Comme il n'existe aucune entité de plan dans GitHub, les référentiels sont pris en compte pour détecter les enregistrements de plan correspondants dans ServiceNow.

1. Sur la page d'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Détecter** pour détecter les plans.
2. Sélectionnez **Configurer**. Les plans sont suivis, et un webhook appelé *issues* est créé pour envoyer des notifications en temps réel pour les éléments de travail.

Les informations suivantes sont mises à jour pour un élément de travail dans ServiceNow lorsque le problème correspondant est mis à jour dans GitHub.

- Changement de l'intitulé du problème
- Mise à jour des délégataires
- Transfert d'un problème

Remarque : lorsqu'un problème est transféré, il est marqué comme transféré dans le référentiel à partir duquel il est transféré et ouvert dans le référentiel vers lequel il est transféré.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suppression d'un problème

> **Remarque :** lorsqu'un problème est supprimé dans GitHub, l'élément de travail correspondant n'est pas supprimé dans ServiceNow, mais l'état de l'élément de travail est marqué comme supprimé.

Si vous effectuez une mise à niveau, les plans de vos référentiels sont détectés via la tâche planifiée de découverte périodique ou via la découverte manuelle. Une fois vos plans détectés, vous pouvez activer la propriété *sn_devops.track.github.issues* pour reconfigurer en une seule fois tous les référentiels précédemment configurés afin que tous les plans soient suivis et que le webhook des problèmes soit créé pour les éléments de travail.

> **Remarque :** l'importation de l'historique des plans n'est pas prise en charge.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance GitHub à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   > **Remarque :** vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration GitHub.
Intégration d'outils	Sélectionnez GitHub ou GitHub Enterprise.
URL de l'outil	Saisissez https://api.github.com.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez Authentification de base ou OAuth, en fonction des informations d'identification que vous utilisez. ◦ Pour Authentification de base, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe ou le jeton d'accès. ◦ Pour OAuth, saisissez les informations d'identification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitHub, reportez-vous à la section relative aux autorisations GitHub dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails suivants :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil GitHub connecté.
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer les données historiques. **Remarque :** Les workflows associés aux référentiels sont également importés.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez la case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de référentiel et de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés et les workflows associés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels et les pipelines importés. Pour les référentiels, l'option **Suivre les changements de fichiers** est également activée automatiquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez votre instance GitHub pour détecter, configurer et importer des référentiels, des plans et des pipelines.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Complétez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de connecter un outil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à GitHub et obtenez l'URL du webhook lorsque vous soumettez un enregistrement d'outil DevOps.
- **Détectez** les référentiels et les plans.
- **Configurez** le webhook dans le référentiel GitHub.
- **Importez** des enregistrements de branche et de validation.

Procédure

1. Saisissez les détails de l'instance GitHub pour vous connecter à Vélocité de changement DevOps en accédant à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **GitHub**.
URL de l'outil	URL de l'instance GitHub existante à intégrer. Par exemple, https://api.github.com
Type d'informations d'identification GitHub	◦ Authentification de base ▪ Nom d'utilisateur GitHub ▪ Jeton d'accès personnel (classique) Seul un jeton d'accès personnel (classique) est pris en charge avec l'authentification de base. Lorsque vous générez un jeton d'accès personnel (classique) pour GitHub, vous devez spécifier les champs d'application à autoriser si vous n'accordez pas l'accès complet. Les champs d'application minimum que vous devez sélectionner pour l'autorisation sont repo, admin:repo_hook et user:email. ◦ OAuth

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Informations d'identification de l'outil GitHub. Consultez Configurer les informations d'identification OAuth 2.0 GitHub pour Vélocité de changement DevOps.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitHub, reportez-vous à la section relative aux autorisations GitHub dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

3. Facultatif : Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un serveur MID.

   (Optional) L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

   Remarque : Le type d'accord Code d'autorisation OAuth est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les référentiels, plans ou pipelines existants pour l'outil. Les enregistrements de référentiels sont ajoutés à la liste connexe Référentiels.
7. Configurez automatiquement l'URL du webhook dans un référentiel GitHub afin d'envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété **Enable Polling (Activer l'interrogation)** sur **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur pour votre outil GitHub (pour permettre la configuration automatique de l'URL du webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (créer et configurer manuellement l'URL du webhook dans l'instance de votre outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, activez le mode de configuration manuelle pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

8. Cliquez sur **Importer** pour importer des données historiques à partir du référentiel. Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.
9. Dans le champ **Application**, cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Configurer les informations d'identification OAuth 2.0 GitHub pour Vélocité de changement DevOps

Créez des informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub ou les applications OAuth et utilisez-les pour connecter votre instance GitHub.

Si vous souhaitez utiliser les informations d'identification de l'authentification de base plutôt que celles de l'authentification OAuth 2.0, ignorez cette section et procédez à l'intégration de GitHub à l'aide de l'une des options suivantes :

- Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail.
- Intégrer GitHub à Vélocité de changement DevOps - Classique.

Remarque : Le type d'accord Code d'autorisation OAuth est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Remarque : Les alias de connexion et d'informations d'identification DevOps (DevOpsAlias1 à DevOpsAlias10) vous permettent de vous connecter automatiquement lorsque vous configurez votre instance GitHub à l'aide d'OAuth 2.0. Si vous souhaitez vous connecter à plus de 10 outils, ou si vous recevez un message d'erreur indiquant que tous les alias de connexion et d'informations d'identification DevOpsAlias sont utilisés, un administrateur peut créer des alias supplémentaires dans le périmètre de l'application sn_devops. Pour plus d'informations, consultez Créer un alias de connexion et d'informations d'identification. Le cas échéant, vous pouvez réutiliser un alias DevOpsAlias qui n'est plus utilisé en désactivant la connexion HTTP.

Informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub - JWT

Procédez comme suit pour intégrer vos applications GitHub à l'aide du jeton de porteur JWT.

Avant de commencer

Rôle requis :

- oauth_admin dans Vélocité de changement DevOps.
- Administrateur de compte dans GitHub.

Configurer l'application GitHub dans votre compte GitHub (JWT)

Créez une application GitHub personnalisée à partir de votre compte GitHub pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre instance ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Condition requise pour GitHub : application GitHub configurée pour s'intégrer à ServiceNow

Rôle requis : aucun rôle d'instance requis

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes ci-dessous à partir de votre compte GitHub. Consultez Création d'applications GitHub sur le site des développeurs GitHub pour connaître les instructions à suivre pour créer et configurer des applications personnalisées.

Procédure

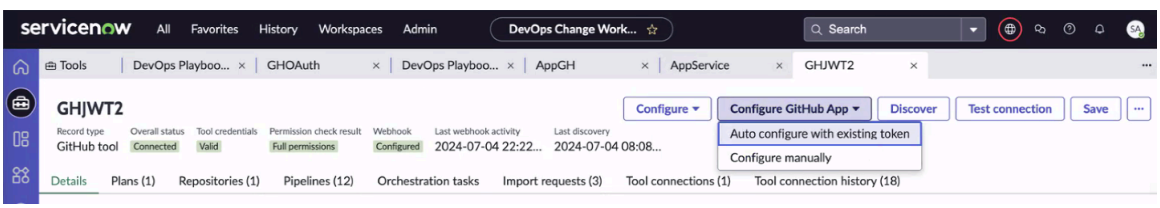
1. À partir de votre compte GitHub, créez votre application GitHub en accédant à **Paramètres du développeur** > **GitHub Apps (Applications GitHub)**.
2. Dans le champ **Homepage URL (URL de la page d'accueil)**, saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com`.
3. Dans le champ **User authorization callback URL (URL de rappel pour l'autorisation de l'utilisateur)**, saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
4. Dans la section **Identifying and authorizing users (Identification et autorisation des utilisateurs)**, désélectionnez le champ **Expire user authorization tokens (Faire expirer les jetons d'autorisation d'utilisateur)**.
5. Dans la section **Webhook**, sélectionnez le champ **Actif**.
6. Dans le champ **URL Webhook**, saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/apps?toolId=<ID de l'outil>`, où ID de l'outil est l'ID (sys_id) de votre outil GitHub dans Vélocité de changement DevOps.

   Remarque :

   Si vous venez de créer l'outil et que vous n'avez pas l'ID de l'outil, vous pouvez saisir l'URL du webhook sans l'ID de l'outil et le configurer ultérieurement. Pour le configurer ultérieurement :

   a. Accédez à la page d'enregistrement de l'outil connecté.

   b. Sélectionnez **Configurer l'application GitHub**, puis **Configurer automatiquement avec le jeton existant**.

   L'URL du webhook de l'application GitHub est configurée automatiquement.

   Vous pouvez obtenir l'ID de l'outil de l'une des manières suivantes :

   - Lors de la connexion à l'outil dans Vélocité de changement DevOps, l'ID de l'outil est disponible dans l'URL de la page. Par exemple, `https://<nom-instance>.service-now.com/.../sn_devops_tool/<ID de l'outil>/....`
   - Vous pouvez copier l'URL du webhook à partir de la page d'enregistrement de l'outil GitHub dans Vélocité de changement DevOps en sélectionnant **Configurer** > **Configurer manuellement** > **URL Webhook**.

7. Laissez les champs restants vides (par défaut).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la section **Repository permissions (Autorisations sur le référentiel)**, configurez les paramètres suivants.

Action	Lecture seule
Vérifications	Lecture seule
Contenu	Lecture seule
Déploiements	Lecture et écriture
Environnements	Lecture seule
Métadonnées	Lecture seule
Demandes d'extraction	Lecture seule
Clés secrètes	Lecture seule
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer des webhooks à partir de ServiceNow.

Remarque : si vous utilisez déjà une application GitHub et que vous mettez à jour l'une des autorisations, vous devez vérifier et accepter ces autorisations pour votre application GitHub. Vous pouvez accéder à votre application, puis sélectionner **Configurer > Examiner la demande > Accept new permissions (Accepter de nouvelles autorisations)**.

9. Laissez les autorisations restantes sur `Aucun accès` (par défaut).
10. Dans la section **Subscribe to events (S'abonner aux événements)**, sélectionnez l'option **Deployment protection rule (Règle de protection du déploiement)**.
11. Enregistrez les changements.
12. Après avoir créé l'application GitHub, générez une nouvelle clé privée et enregistrez-la sur votre ordinateur.
13. Installez l'application nouvellement créée GitHub sur les comptes de votre choix.
    a. Sur la page des paramètres des applications GitHub, sélectionnez votre application.
    b. Dans la barre latérale gauche, sélectionnez **Installer l'application**.
    c. Sélectionnez **Installer** en regard du compte d'organisation ou du compte personnel contenant le référentiel approprié.
    d. Installez l'application dans tous les référentiels ou sélectionnez des référentiels. Pour plus d'informations, consultez Installer des applications GitHub.

Ajouter l'ID client à la propriété DevOps

Après avoir configuré votre application GitHub, vous devez vous assurer que le préfixe de l'ID client (au moins les 3 premiers caractères de l'ID) est ajouté à la propriété DevOps : **Spécifieur d'ID du client pour l'application GitHub**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
2. Changez le périmètre de l'application en Modèle de données DevOps.
3. Recherchez la propriété : **Spécifieur d'ID du client pour l'application GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Saisissez le préfixe de l'ID client (au moins les 3 premiers caractères de l'ID) de votre application GitHub dans la propriété.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Générer le certificat Java KeyStore pour GitHub

Générez un certificat Java KeyStore (JKS) pour l'authentification JWT.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez un certificat signé par une autorité de certification à l'aide de la clé privée de l'application GitHub :

```
openssl req -new -x509 -key <file-name>.pem -out <certificate-name>.pem
 -days 1095
```

2. Saisissez les détails requis.
3. Créez le fichier PKCS12 à l'aide de la clé privée de l'application GitHub et du certificat signé par une autorité de certification :

```
openssl pkcs12 -export -in <certificate-name>.pem -inkey
 <file-name>.pem -certfile <certificate-name>.pem -out
 <PKCS-12-file-name>.p12
```

4. Fournissez le mot de passe d'exportation.
5. Créez le fichier JKS :

```
keytool -importkeystore -srckeystore <PKCS-12-file-name>.p12
 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore <JKS-certificate-filename>.jks
 -deststoretype JKS
```

6. Fournissez les mots de passe des magasins de clés de destination et source.

Joindre le certificat GitHub Java KeyStore à votre instance

Activez l'authentification du jeton Attribution titulaire JWT en joignant le certificat GitHub Java KeyStore (JKS) valide à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer
Assurez-vous de la disponibilité d'un certificat Java KeyStore valide.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Certificats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Certificat X.509

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, `Mon certificat d'application GitHub`.
Notification à l'expiration	Option permettant de spécifier les utilisateurs à notifier à l'expiration du certificat.
Avertissement avant l'expiration (en jours)	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Actif	Option permettant d'activer le certificat.
Type	Option permettant de sélectionner le type du certificat. Sélectionnez **Magasin de clés Java**.
Échéance en jours	Nombre de jours avant l'expiration du certificat.
Mot de passe de magasin de clés	Mot de passe associé au certificat (indice : mot de passe du magasin de clés de destination précédemment créé).
Description brève	Résumé du certificat.

4. Sélectionnez l'icône de pièces jointes () et joignez un certificat JKS.
5. Sélectionnez **Valider les magasins/certificats**.

Créer une clé de signature JWT pour le certificat GitHub JKS

Créez une clé de signature JSON Web Token (JWT) à affecter à votre certificat GitHub Java KeyStore.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Clés JWT**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Clés JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la clé de signature JWT de façon unique. Par exemple, `Ma clé JWT d'application GitHub`.
Magasin de clés de signature	Certificat JKS valide joint à la tâche précédente. Par exemple, `Mon certificat d'application GitHub`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID de clé	ID unique permettant d'identifier la clé utilisée lorsque plusieurs clés sont utilisées pour signer les jetons.
Algorithme de signature	Algorithme de signature avec la clé JWT (indice : RSA 256).
Signature avec le mot de passe de clé	Mot de passe associé à la clé de signature (indice : mot de passe du magasin de clés source créé précédemment).
Actif	Option permettant d'activer la clé.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un fournisseur JWT pour votre clé de signature GitHub

Ajoutez un fournisseur JSON Web Token (JWT) à votre instance ServiceNow pour GitHub.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Fournisseurs JWT**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Fournisseur JWT

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier le fournisseur JWT de façon unique. Par exemple, `Mon fournisseur JWT d'application GitHub`.
Intervalle d'expiration (s)	Définition en nombre de secondes de la durée de vie des jetons du fournisseur JWT (indice : vous pouvez laisser la valeur par défaut).
Configuration de la signature	Clé de signature JWT valide précédemment créée. Par exemple, `Ma clé JWT d'application GitHub`.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Saisissez votre **ID d'application** GitHub (disponible dans la section **À propos** de la configuration de l'application GitHub dans GitHub) comme valeur de la réclamation **iss** dans la liste connexe Réclamations standard.
6. Laissez les valeurs **aud** et **sub** non renseignées (par défaut).

Enregistrer GitHub en tant que fournisseur OAuth (JWT)

Utilisez les informations générées pendant la configuration du compte de l'application GitHub pour enregistrer GitHub en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

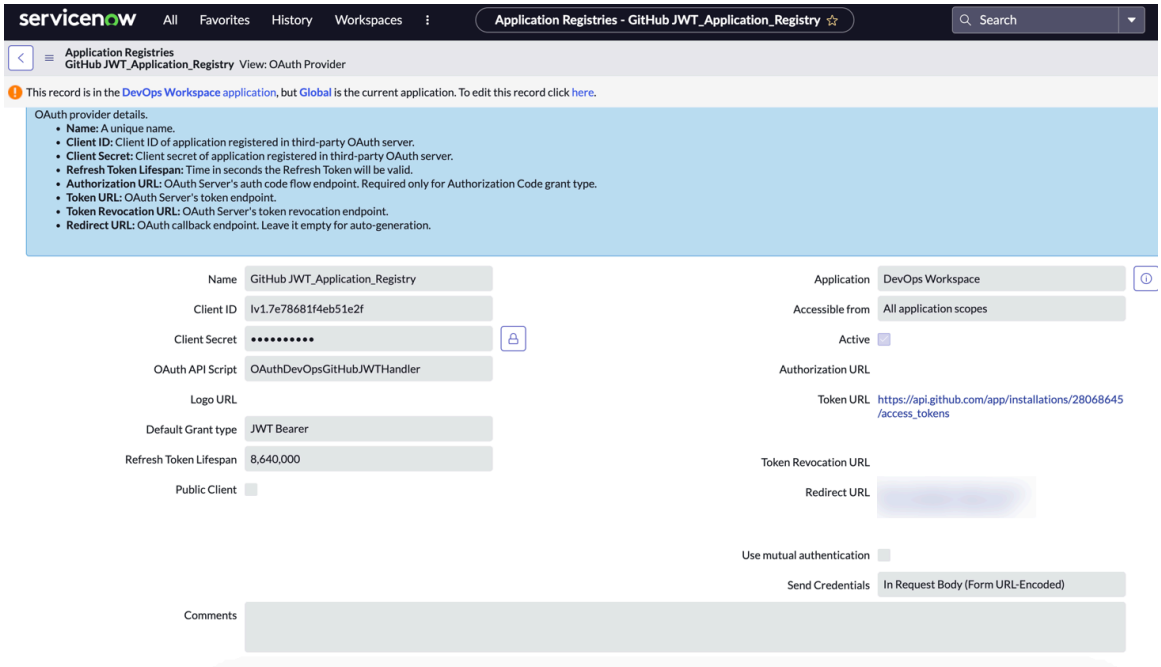
1. Accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message **Quel type d'application OAuth ?** s'affiche.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Registre d'application

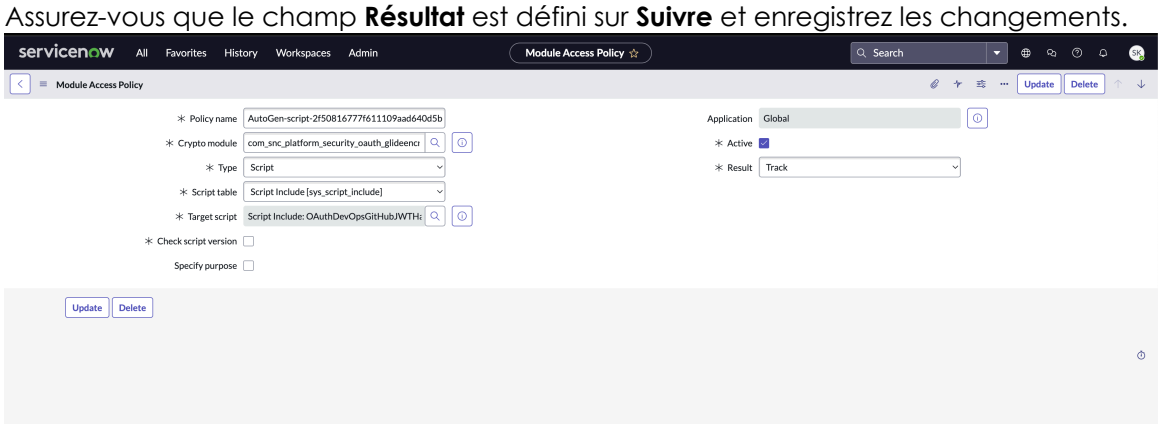
Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Mon fournisseur d'application GitHub`.
ID client	ID client de votre application GitHub (indice : disponible dans la section **À propos** de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).
Secret client	Secret client de votre application GitHub (indice : disponible dans la section **À propos** de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).
Script de l'API OAuth	Option qui vous permet de référencer un include de script OAuthUtil modifié. Sélectionnez **OAuthDevOpsGitHubJWTHandler**.
Type d'accord par défaut	Type d'accord associé au registre d'application. Sélectionnez **Support JWT**.
URL de jeton	Emplacement du point de terminaison du jeton que l'instance utilise pour récupérer et actualiser les jetons. Pour la version dans le cloud, saisissez : `https://api.github.com/app/installations/<installation_id>/access_tokens`. Pour la version d'entreprise, saisissez : `https://<HOST_URL>/api/v3/app/installations/<installation_id>/access_tokens`. Pour l'ID d'installation, accédez à la section d'installation de l'application dans votre configuration d'application GitHub dans GitHub et sélectionnez l'icône d'engrenage pour configurer votre application. L'ID d'installation se trouve dans l'URL de la page Web. Par exemple, https://github.com/settings/installations/<installation_id>.

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ouvrez le profil par défaut créé dans la liste connexe **Profils des entités OAuth**.
8. Renseignez le champ **Fournisseur JWT** avec le fournisseur JWT précédemment créé et enregistrez le formulaire.
9. Accédez à **Gestion des clés > Politiques d'accès au module > Tout**.
10. Sélectionnez la politique avec la valeur **com_snc_platform_security_oauth_glideencrypter** définie dans le champ **Module de chiffrement** et la valeur **Include de script : OAuthDevOpsGitHubJWTHandler** définie dans le champ **Script cible**.
11. Assurez-vous que le champ **Résultat** est défini sur **Suivre** et enregistrez les changements.



Créer un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitHub (JWT)

Créez un enregistrement d'informations d'identification auprès du fournisseur d'applications GitHub précédemment créé pour autoriser les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?** s'affiche.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Valeur requise
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Informations d'identification de mon application GitHub`.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement.
Profil de l'entité OAuth	Profil de l'entité OAuth par défaut créé dans le registre d'application.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Information associée

Configurations de GitHub Actions

Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub

Portails de déploiement GitHub pour les changements ServiceNow DevOps

Informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub - Code d'autorisation

Procédez comme suit pour intégrer vos applications GitHub à l'aide du jeton du code d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis :

- oauth_admin dans Vélocité de changement DevOps.
- Administrateur de compte dans GitHub.

Remarque : Seuls les référentiels au niveau de l'utilisateur sont pris en charge. Vous devez avoir accès à tous les référentiels GitHub que vous souhaitez configurer dans Vélocité de changement DevOps à l'aide du code d'autorisation.

Le type d'accord Code d'autorisation OAuth est pris en charge pour GitHub et GitHub Enterprise avec serveur MID.

Configurer l'application GitHub dans votre compte GitHub (code d'autorisation)

Créez une application GitHub personnalisée à partir de votre compte GitHub pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Condition requise pour GitHub : application GitHub configurée pour s'intégrer à ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : aucun rôle d'instance requis

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez les étapes ci-dessous à partir de votre compte GitHub. Consultez Création d'applications GitHub sur le site des développeurs GitHub pour connaître les instructions à suivre pour créer et configurer des applications personnalisées.

Procédure

1. À partir de votre compte GitHub, créez votre application GitHub en accédant à **Paramètres du développeur** > **GitHub Apps (Applications GitHub)**.
2. Dans le champ **Homepage URL (URL de la page d'accueil)**, saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com`.
3. Dans le champ **User authorization callback URL (URL de rappel pour l'autorisation de l'utilisateur)**, saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
4. Dans la section **Identifying and authorizing users (Identification et autorisation des utilisateurs)**, désélectionnez le champ **Expire user authorization tokens (Faire expirer les jetons d'autorisation d'utilisateur)**.
5. Dans la section **Webhook**, désélectionnez le champ **Actif**.
6. Laissez les champs restants vides (par défaut).
7. Dans la section **Repository permissions (Autorisations sur le référentiel)**, configurez ces paramètres.

Action	Lecture seule
Vérifications	Lecture seule
Contenu	Lecture seule
Déploiements	Lecture et écriture
Environnements	Lecture seule
Métadonnées	Lecture seule
Demandes d'extraction	Lecture seule
Clés secrètes	Lecture seule
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer des webhooks à partir de ServiceNow.

8. Laissez les autorisations restantes sur `Aucun accès` (par défaut).
9. Installez l'application nouvellement créée GitHub sur les comptes de votre choix.

Ajouter l'ID client à la propriété DevOps

Après avoir configuré votre application GitHub, vous devez vous assurer que le préfixe de l'ID client (au moins les 3 premiers caractères de l'ID) est ajouté à la propriété DevOps : **Spécifieur d'ID du client pour l'application GitHub**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
2. Changez le périmètre de l'application en Modèle de données DevOps.
3. Recherchez la propriété : **Spécifieur d'ID du client pour l'application GitHub** [sn_devops.github_oauth_client_id_specifier].
4. Saisissez le préfixe de l'ID client (au moins les 3 premiers caractères de l'ID) de votre application GitHub dans la propriété.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrer GitHub en tant que fournisseur OAuth (code d'autorisation)

Utilisez les informations générées pendant la configuration du compte de l'application GitHub pour enregistrer GitHub en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

Procédure

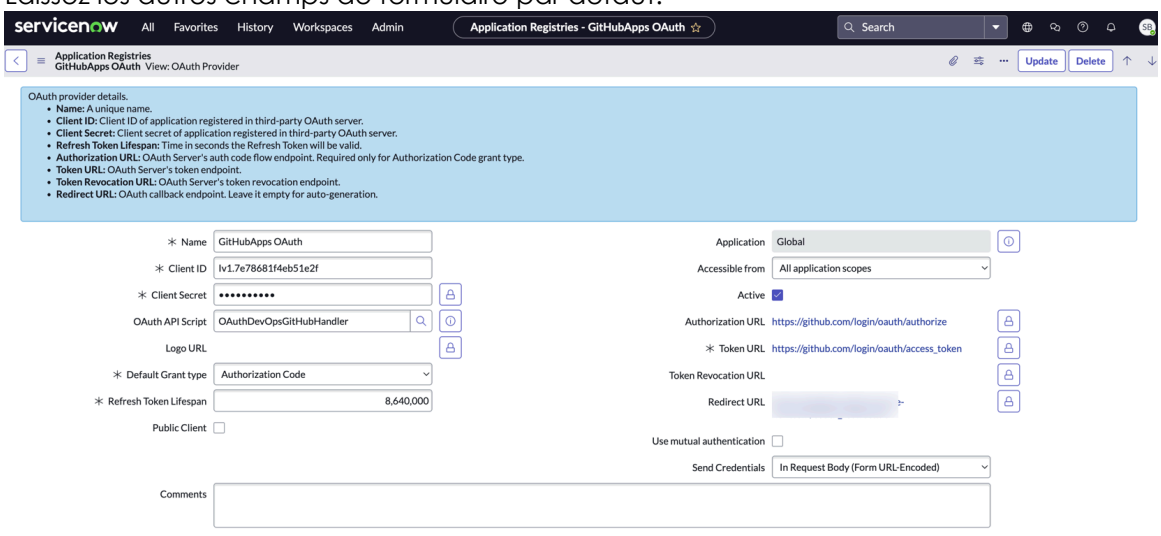
1. Accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le message suivant s'affiche sur le système : **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Un formulaire Registres d'applications vide s'affiche sur le système.
4. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Mon fournisseur d'application GitHub`.
ID client	Saisissez l'ID client de votre application GitHub (indice : disponible dans la section **À propos** de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).
Secret client	Saisissez le secret client de votre application GitHub (indice : disponible dans la section **À propos** de votre configuration d'application GitHub dans GitHub).
Script de l'API OAuth	Sélectionnez **OAuthDevOpsGitHubHandler**.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Saisissez `https://github.com/login/oauth/authorize`. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte GitHub appropriée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
URL de jeton	Saisissez `https://github.com/login/oauth/access_token`. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL d'hôte GitHub appropriée.

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.



6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne le champ **URL de redirection** (indice : l'URL doit correspondre à l'**URL de rappel pour l'autorisation de l'utilisateur** précédemment indiquée dans votre configuration d'application GitHub).
   - Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec **le type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, le **profil de l'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **Mon fournisseur d'application GitHub default_profile**

Créer un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitHub (code d'autorisation)

Créez un enregistrement d'informations d'identification auprès du fournisseur d'applications GitHub précédemment créé pour autoriser les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur, credential_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle contient un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
4. Renseignez ces valeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Informations d'identification de mon application GitHub`.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil de l'entité OAuth par défaut que vous avez créé précédemment.
Concerne	Sélectionnez les serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les serveurs MID**. **Remarque :** vous devez vous connecter à votre instance d'outil GitHub à l'aide du serveur MID pour utiliser ces informations d'identification.
Ordre	Sélectionnez l'ordre d'application de ces informations d'identification. Par exemple, saisissez `100`.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.

Information associée

Configurations de GitHub Actions

Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub

Configurations de GitHub Actions

Informations de configuration sur GitHub Actions, notamment les clés secrètes, les workflows et les limitations.

Clés secrètes dans GitHub Actions

Créez des clés secrètes (informations d'identification) dans le référentiel GitHub ou l'organisation GitHub. Les clés secrètes sont des variables d'environnement (chiffrées) que vous créez dans une organisation ou un référentiel. Vous pouvez les utiliser dans les workflows GitHub Actions. Pour plus d'informations, consultez Clés secrètes chiffrées.

Clé secrète	Description
SN_INSTANCE_URL	URL de l'instance ServiceNow. Par exemple, https://<nom_instance>.service-now.com.
SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID	Sys_id de l'outil GitHub créé dans l'instance ServiceNow.
SN_DEVOPS_INTEGRATION_TOKEN	Jeton secret de l'outil GitHub créé dans DevOps (paramètre `devops-integration-token`). Pour connaître votre jeton secret, accédez à votre enregistrement d'outil GitHub dans ServiceNow (**Tous > Outils > Outils d'orchestration**), et sélectionnez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

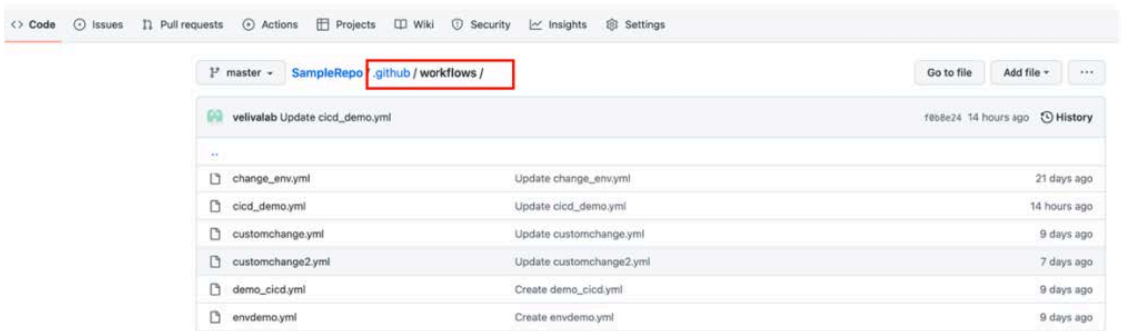
Clé secrète	Description
	Copier le jeton dans l'interface utilisateur classique.

Workflows dans le référentiel GitHub

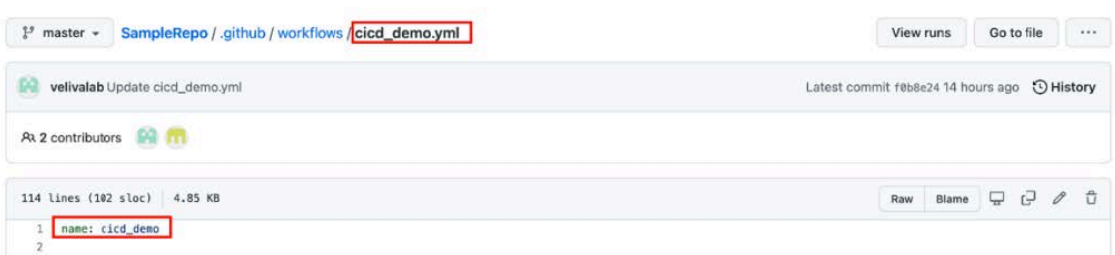
Créez un fichier YAML pour définir la configuration du workflow dans votre référentiel GitHub.

Tenez compte des points suivants lors de la définition du workflow :

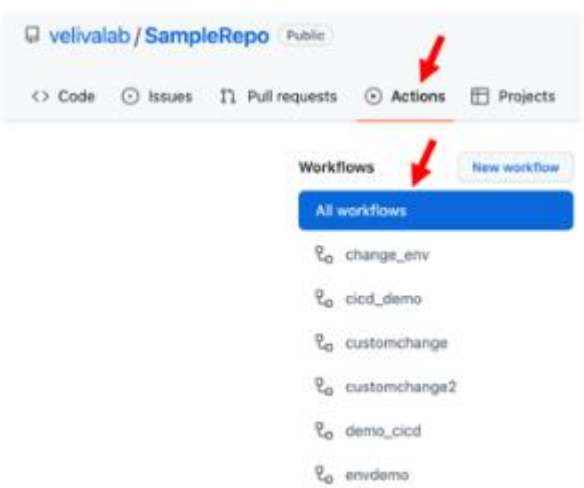
- Tous les workflows de votre référentiel doivent porter l'extension de fichier .yml ou .yaml. Tous les workflows doivent se trouver dans le répertoire `.github/workflows` et suivre la syntaxe définie dans la section Syntaxe des workflows pour Actions GitHub.



- Le nom du workflow doit correspondre au nom du fichier de workflow.



- Les noms des workflows sous **Tous les workflows** de l'onglet **Actions** doivent correspondre aux workflows enregistrés dans le répertoire `.github/workflows` de votre référentiel.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous devez fournir le nom d'affichage pour chaque tâche, qui doit être unique pour chaque tâche du workflow. Le nom de la tâche doit correspondre au nom de l'étape dans l'action personnalisée.

```
change:
  name: Change Request Attributes
  runs-on: ubuntu-latest
  needs: registerPackage
  steps:
    - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
      with:
        devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Change Request Attributes'
        change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software Deploymen
        interval: '100'
        timeout: '3600'
        deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'
```

- Utilisez l'événement `workflow_dispatch` pour déclencher un workflow manuellement.



Détails d'exécution du workflow GitHub Actions dans DevOps

Une fois les webhooks configurés, les notifications de GitHub Actions sont envoyées chaque fois qu'un workflow ServiceNow DevOps est exécuté ou déclenché.

Les détails suivants sont envoyés à l'instance ServiceNow lorsqu'un workflow est exécuté manuellement ou déclenché automatiquement sur un référentiel GitHub.

- Le webhook workflow_job notifie l'instance ServiceNow avec l'état de la tâche (en file d'attente, en cours, terminé) lorsque le workflow est exécuté manuellement ou déclenché automatiquement sur un référentiel GitHub.
- Les événements entrants sont créés dans l'instance ServiceNow pour l'état de la tâche (en file d'attente, en cours et terminé) et les événements en cours sont ignorés.
- Les événements entrants mis en file d'attente et terminés sont traités, et les étapes de pipeline et les tâches d'orchestration ServiceNow DevOps sont créées pour les tâches configurées dans le workflow.
- L'exécution de pipeline est créée pour chaque exécution de workflow avec des enregistrements d'exécutions de tâches et d'exécutions d'étapes créés pour chaque tâche exécutée dans l'exécution du workflow.
- Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur de pipeline pour visualiser les interactions et les résultats d'une exécution de pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelles exécutions GitHub

Les demandes de changement créées pour les tâches GitHub sont réutilisées si les demandes de changement se trouvent dans les étapes d'implémentation et de post-implémentation. Par exemple, pour une exécution de pipeline :

- Si une tâche échoue avant que la demande de changement ne soit à l'étape d'implémentation, la demande de changement créée n'est pas réutilisée lors d'une nouvelle exécution des tâches ayant échoué.
- Si les tâches ayant échoué ou toutes les tâches sont réexécutées, une nouvelle demande de changement est créée.
- Désormais, si une tâche échoue alors que la demande de changement se trouve dans les étapes d'implémentation ou de post-implémentation, la demande de changement est réutilisée lors d'une nouvelle exécution des tâches ayant échoué ou de toutes les tâches.

> **Remarque :** Si la demande de changement est déjà implémentée dans une étape précédente avant l'échec de la tâche, l'exécution de pipeline n'est pas interrompue pendant les nouvelles exécutions. La demande de changement est considérée comme déjà approuvée et implémentée.

Workflows composites

Pour les workflows composites où un workflow appelle un autre workflow et où l'étape de changement se trouve dans le workflow enfant, le paramètre *job-name* de l'étape de changement doit être au format `job-name: '<nom-workflow-parent> / <nom-workflow-enfant>'`. Ici, l'espace avant et après la barre oblique (/) est obligatoire.

Exemple d'un paramètre job-name dans le workflow enfant

```
steps:
  - name: Custom Change
    uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v4.0.0
    with:
      devops-integration-token: ${{ inputs.devops-integration-token }}
      instance-url: ${{ inputs.instance-url }}
      tool-id: ${{ inputs.tool-id }}
      context-github: ${{ toJSON(github) }}
      job-name: 'call-devops-change / Deploy'
      change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":
      interval: '100'
      timeout: '3600'
```

Limitations GitHub Actions pour l'intégration de Vélocité de changement DevOps

- Les environnements GitHub Actions et GitHub sont pris en charge dans GitHub Enterprise Server à partir de la version 3.3.
  - Pour obtenir des informations détaillées sur les environnements GitHub, consultez Utiliser des environnements pour le déploiement.
  - Les environnements GitHub sont disponibles pour les référentiels privés uniquement dans GitHub Enterprise Cloud.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour Organisations GitHub, utilisez un compte spécifique (avec accès aux organisations requises) avec un jeton d'accès personnel pour l'intégration à ServiceNow DevOps ; vous pouvez également utiliser des applications GitHub via le code d'autorisation 2.0 ou JWT.

  Pour la création d'outils à l'aide de Applications GitHub - JWT, vous devez créer un outil distinct pour une organisation distincte.

- Seuls les derniers résultats d'analyse GitHub Actions peuvent être extraits d'une instance pour une exécution de workflow.
- L'automatisation des changements ServiceNow DevOps avec une action ou un environnement personnalisé n'est pas prise en charge pour les tâches parallèles. Pour les tâches parallèles, la charge utile de la notification webhook ne contient pas d'informations sur les tâches exécutées en parallèle avec un numéro de séquence. En raison de cette limitation, la séquence des tâches dépend de l'ordre d'exécution renvoyé par la réponse de l'API (/repos/{owner}/{repo}/actions/runs/{run_id}/jobs).
- L'URL de rappel pour mettre en pause et reprendre l'exécution du workflow à partir de l'instance ServiceNow est uniquement prise en charge avec la fonctionnalité Portails de déploiement GitHub Actions. Toutefois, la création de changements est possible à la fois via les portails de déploiement et l'action personnalisée GitHub.
- L'utilisateur qui crée l'outil GitHub dans l'instance ServiceNow doit être un réviseur pour approuver le workflow pour les environnements GitHub.

Information associée

Configurer manuellement des webhooks dans GitHub

Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub

Utilisez les actions personnalisées de la place de marché GitHub pour collecter les données d'analyse SonarQube, collecter des données de sécurité, mettre en pause ou reprendre un workflow, reprendre un workflow jusqu'à ce qu'une demande de changement soit approuvée ou rejetée dans votre instance, obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement, etc.

Vous pouvez également utiliser des images de conteneurs Docker pour implémenter des actions personnalisées pour les pipelines GitHub Actions. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

Action personnalisée SonarQube ServiceNow DevOps

Enregistrez les résultats de l'analyse SonarQube d'un projet initié par le workflow exécuté dans votre instance ServiceNow. Vous devez créer l'outil SonarQube dans votre instance et utiliser l'action personnalisée SonarQube ServiceNow DevOps au niveau des étapes d'une tâche dans le workflow.

Pour consulter les résultats de l'analyse SonarQube, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Accédez à **DevOps** > **Résultats de la qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle**.
- Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâche** et sélectionnez un enregistrement **Exécution de tâche** pertinent.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez l'outil SonarQube dans votre instance.

  Générez un jeton à partir de la page **Utilisateur** > **Mon compte** > **Sécurité** dans votre outil SonarQube et créez un outil dans l'instance ServiceNow à l'aide du jeton généré. Pour plus

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations, consultez Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail et Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps - Classique.

- Créez les clés secrètes suivantes pour enregistrer les résultats de l'analyse SonarQube dans l'instance ServiceNow.
  - SONAR_HOST_URL : URL de l'instance SonarQube. Par exemple, `https://sonarcloud.io`
  - SONAR_PROJECT_KEY : clé d'identification d'un projet dans l'instance SonarQube. Par exemple, `org.examples:demo`
- Configurez l'action personnalisée SonarQube ServiceNow DevOps dans le workflow.

  Vous devez configurer l'action personnalisée `servicenow-devops-sonar` au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses**. Veillez à ne pas altérer les entrées de cette action personnalisée pour enregistrer les résultats de l'analyse SonarQube dans l'instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Sonar ServiceNow DevOps.

Action personnalisée Rapport de test ServiceNow DevOps

Enregistrez les résultats des tests unitaires du projet initié par le workflow exécuté dans votre instance ServiceNow. Vous devez utiliser l'action personnalisée Rapport de test ServiceNow DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les résultats des tests unitaires enregistrés dans votre instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Résultats des tests** > **Résumés des tests**.

Vous pouvez également les afficher en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâche** et en cliquant sur un enregistrement **Exécution de tâche** pertinent.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des clés secrètes dans le référentiel GitHub.
- Configurez l'action personnalisée Rapport de test DevOps dans le workflow.

  Vous devez configurer l'action personnalisée `servicenow-devops-test-report` au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses**. Veillez à ne pas altérer les entrées de cette action personnalisée pour enregistrer les résultats des tests unitaires dans votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Rapport de test ServiceNow DevOps.

Action personnalisée Enregistrer l'artefact ServiceNow DevOps

Enregistrez les artefacts créés ou déployés par le workflow exécuté dans votre instance ServiceNow. Utilisez l'action personnalisée Enregistrer l'artefact ServiceNow DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les détails des artefacts enregistrés dans votre instance en accédant à **DevOps** > **Artefact** > **Artefacts**.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée :

- Créez des clés secrètes dans le référentiel GitHub.
- Configurez l'action personnalisée Enregistrer l'artefact ServiceNow DevOps dans le workflow.

  Vous devez configurer l'action personnalisée `servicenow-devops-register-artifact` au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses**. Veillez à ne pas

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

altérer les entrées de cette action personnalisée pour enregistrer les détails de l'artefact dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer les artefacts ServiceNow DevOps.

Action personnalisée Enregistrer le package ServiceNow DevOps

Enregistrez les packages créés ou déployés par le workflow exécuté dans l'instance ServiceNow. Utilisez l'action personnalisée Enregistrer le package ServiceNow DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow.

Affichez les détails du package enregistrés dans l'instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Artefact** > **Packages**.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des clés secrètes dans le référentiel GitHub.
- Configurez l'action personnalisée Enregistrer l'artefact ServiceNow DevOps dans le workflow.

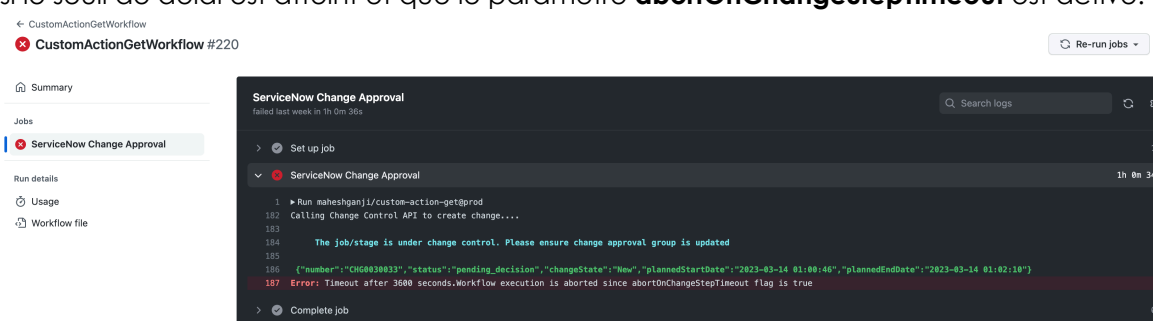
  Vous devez configurer l'action personnalisée `servicenow-devops-register-package` au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses**. Veillez à ne pas altérer les entrées de cette action personnalisée pour enregistrer les détails de l'artefact dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer le package ServiceNow DevOps.

Action personnalisée d'automatisation des changements ServiceNow DevOps

Créez une demande de changement dans l'instance ServiceNow pour mettre en pause et reprendre l'exécution du workflow à partir de l'instance ServiceNow.

Utilisez l'action personnalisée Automatisation des changements ServiceNow DevOps au niveau des étapes de la tâche dans le workflow. Si le changement n'est pas créé dans le délai spécifié dans le seuil (changeCreationTimeOut) et que le paramètre **abortOnChangeCreationFailure** est activé, le pipeline est abandonné.

Cette action personnalisée crée une demande de changement dans ServiceNow, active l'option **Contrôle du changement** et interroge l'instance ServiceNow à l'intervalle défini pour connaître l'état du changement jusqu'à ce que le changement soit approuvé ou rejeté, ou que le seuil de délai d'expiration soit atteint. GitHub abandonne l'exécution du workflow si le seuil de délai est atteint et que le paramètre **abortOnChangeStepTimeout** est activé.



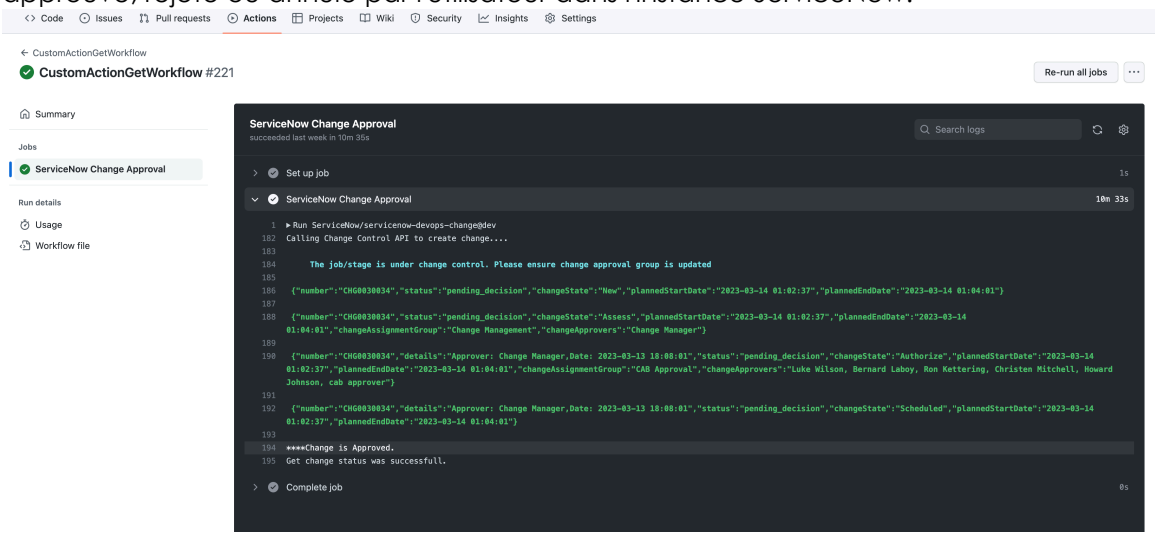
Cette action personnalisée reprend immédiatement l'exécution du workflow lorsque le reçu du changement est activé pour le pipeline dans ServiceNow sans attendre que le changement soit approuvé ou rejeté dans l'instance ServiceNow.

Affichez le changement créé pour l'exécution de workflow dans l'instance ServiceNow en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.

Le numéro de changement avec l'état **pending_decision** s'affiche dans la console Actions GitHub lors de l'interrogation de l'instance ServiceNow pour connaître

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'état du changement. Diverses informations, telles que les commentaires sur le changement, la personne à l'origine de l'approbation, la date d'approbation et l'état, sont enregistrées dans la console Actions GitHub une fois le changement approuvé, rejeté ou annulé par l'utilisateur dans l'instance ServiceNow.

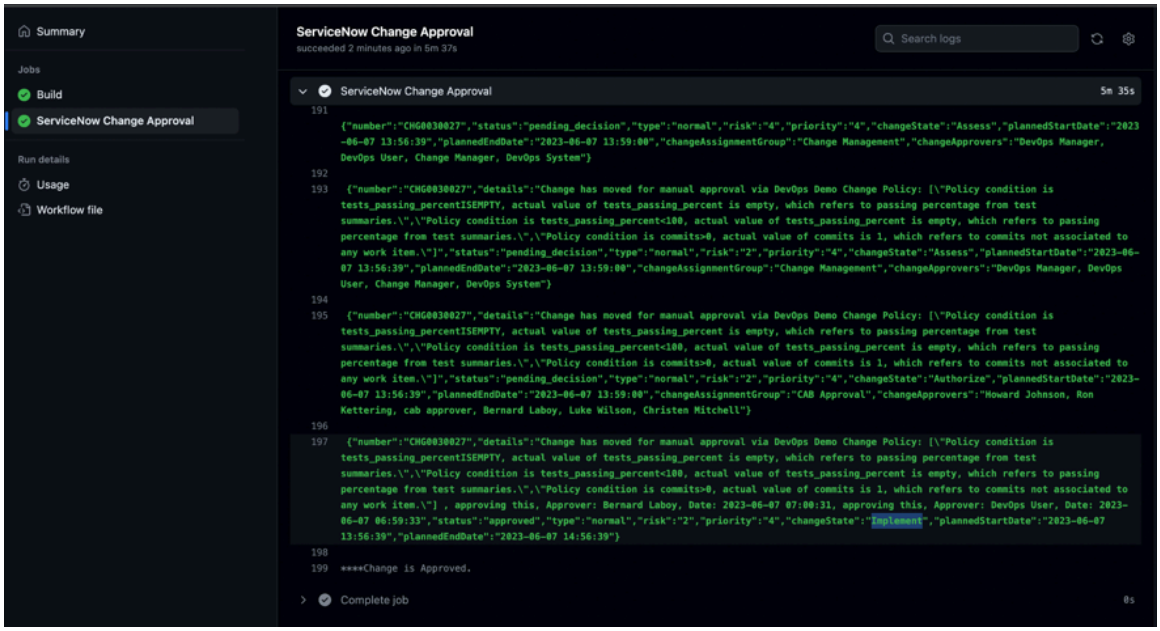


Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement ; lors de la création d'une demande de changement, les détails du changement s'affichent selon l'intervalle d'interrogation. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement sont également évaluées et consignées dans les journaux. Par exemple, si la politique Automatisation avancée de la demande de changement DevOps est activée, les conditions de politique sont évaluées et la décision correspondante (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) est consignée dans les journaux.

Les détails suivants sur la demande de changement s'affichent :

- Numéro
- Détails
- état
- sys_id
- type
- risk
- Priorité
- changeState
- plannedStartDate
- plannedEndDate
- changeRequestURL

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : **changeState** indique l'état de la demande de changement et **status** désigne l'état de l'exécution de l'étape.

Les journaux des conditions de politique s'affichent comme suit pour les flux de changement du système de base :

- Politique Changement de modèle DevOps : seuls les journaux s'affichent lors de la création du changement et lors de la mise à jour de l'état du changement.
- Politique Automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.
- Politique Automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.

L'entrée de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS
- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque : Si d'autres champs que ceux du système de base sont modifiés dans une politique de changement, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de politique soient évaluées.

Effectuez les tâches suivantes pour utiliser l'action personnalisée.

- Créez des clés secrètes dans le référentiel GitHub.
- Configurez l'action personnalisée Automatisation des changements ServiceNow DevOps dans le workflow.

  L'action personnalisée `servicenow-devops-change` doit être configurée au niveau des étapes de la tâche dans le workflow avec le mot clé **uses**. Les entrées de cette action personnalisée ne doivent pas être altérées pour créer un changement dans votre instance et interroger l'état du changement toutes les secondes. Pour plus d'informations, consultez Automatisation des changements ServiceNow DevOps.

Action GitHub - Obtenir un changement ServiceNow DevOps

Récupérez le numéro de la demande de changement dans un pipeline Actions GitHub en fonction des détails d'un changement spécifique.

L'action personnalisée Action GitHub - Obtenir un changement ServiceNow DevOps doit être ajoutée au niveau de l'étape d'une tâche de pipeline pour récupérer le numéro de la demande de changement à partir d'une instance ServiceNow en spécifiant les détails du changement.

Action GitHub - Mettre à jour le changement ServiceNow DevOps

Mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Actions GitHub.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez ajouter l'action personnalisée Action Github - Mettre à jour le changement ServiceNow DevOps au niveau des étapes dans une tâche de pipeline pour mettre à jour la demande de changement dans une instance ServiceNow. Le numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour ainsi que les détails de la demande de changement à mettre à jour doivent être spécifiés comme entrée.

Action Résultats de sécurité ServiceNow DevOps

Récupérez les résultats de l'analyse de sécurité dans ServiceNow.

Vous devez ajouter l'action personnalisée Action Résultats de sécurité ServiceNow DevOps au niveau de l'étape dans une tâche de pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité dans ServiceNow.

Portails de déploiement GitHub pour les changements ServiceNow DevOps

Utilisez la fonctionnalité Portail de déploiement GitHub pour décider si un nouveau déploiement doit continuer ou s'arrêter.

Avant de commencer

Les portails de déploiement GitHub ne sont pris en charge que si vous avez connecté votre instance GitHub avec les informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub à l'aide du jeton de porteur JWT. Pour plus d'informations, consultez Informations d'identification OAuth 2.0 pour les applications GitHub - JWT.

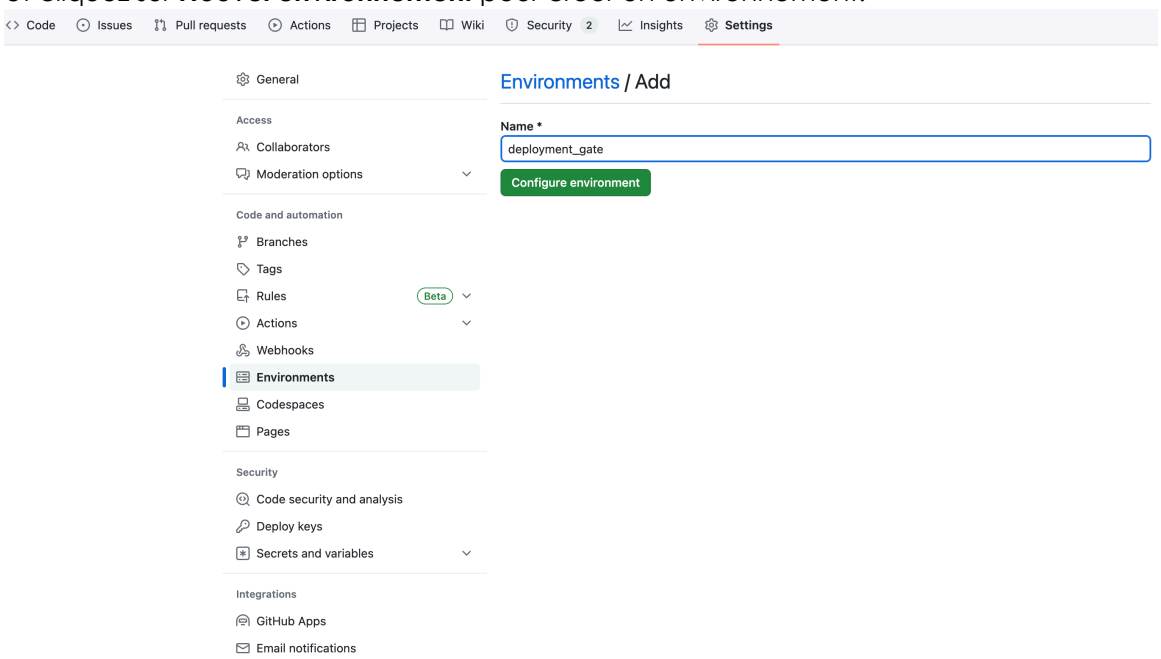
Par défaut, la section Règles de protection du déploiement est disponible pour les environnements dans tous les référentiels sélectionnés dans l'application GitHub installée.

Rôle requis : autorisation de créer des environnements dans GitHub

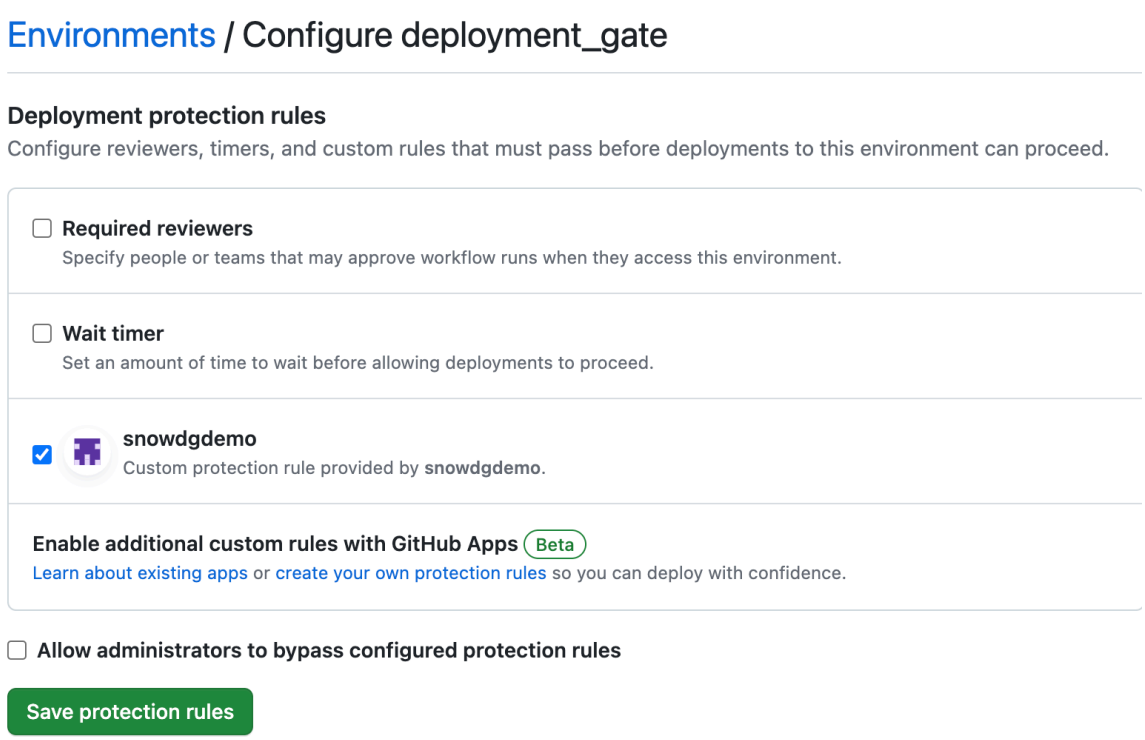
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Paramètres > Environnements** à partir d'un référentiel et cliquez sur **Nouvel environnement** pour créer un environnement.



2. Dans la section Règles de protection du déploiement, sélectionnez le nom de l'application GitHub installée, puis sélectionnez **Enregistrer les règles de protection**.



3. Ajoutez l'action personnalisée ServiceNow DevOps Change Automation au niveau de l'étape (par exemple, la tâche changeRequest dans le fichier de workflow/yaml) dans une tâche de pipeline afin de créer le changement pour les portails de déploiement. Le paramètre *deployment-gate* doit être ajouté au format JSON suivant.

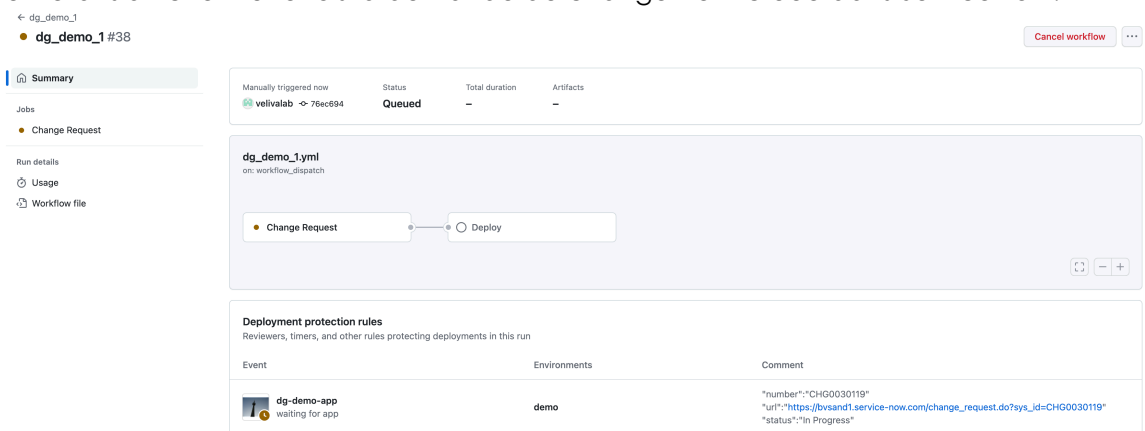
```
'{"environment":"deployment_gate","jobName":"Deploy"}'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ici, la valeur de clé *environment* correspond à l'environnement créé avec les règles de protection du déploiement, et la valeur de clé *jobName* correspond à la tâche de déploiement créée dans le fichier de workflow/yaml avec la dépendance de la tâche de demande de changement configurée à l'aide de l'action personnalisée ServiceNow DevOps Change Automation.

```
  change:
    name: Change Request Attributes
    runs-on: ubuntu-latest
    needs: registerPackage
    steps:
      - name: ServiceNow DevOps Change Attributes
        uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@v2.0.0
        with:
          devops-integration-token: ${{ secrets.SN_DEVOPS_TOKEN }}
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL_ADEVOPS2 }}
          tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID_ADEVOPS2 }}
          context-github: ${{ toJSON(github) }}
          job-name: 'Change Request Attributes'
          change-request: '{"setCloseCode":"true","attributes":{"short_description":"Automated Software
Deployment","description":"Automated Software
Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","implementation_plan":"Software update is tested and
results can be found in Test Summaries Tab; When the change is approved the implementation happens automated by the CICD
pipeline within the change planned start and end time window.","backout_plan":"When software fails in production, the
previous software release will be re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully deployed"}}'
          interval: '100'
          timeout: '3600'
          deployment-gate: '{"environment":"deploy-gates-demo","jobName":"Deploy"}'


  deploy:
    name: 'Deploy'
    needs: change
    runs-on: ubuntu-latest
    environment: deploy-gates-demo
    steps:
      - name: Run deployment scripts
        run: echo Completed Deployment.
```

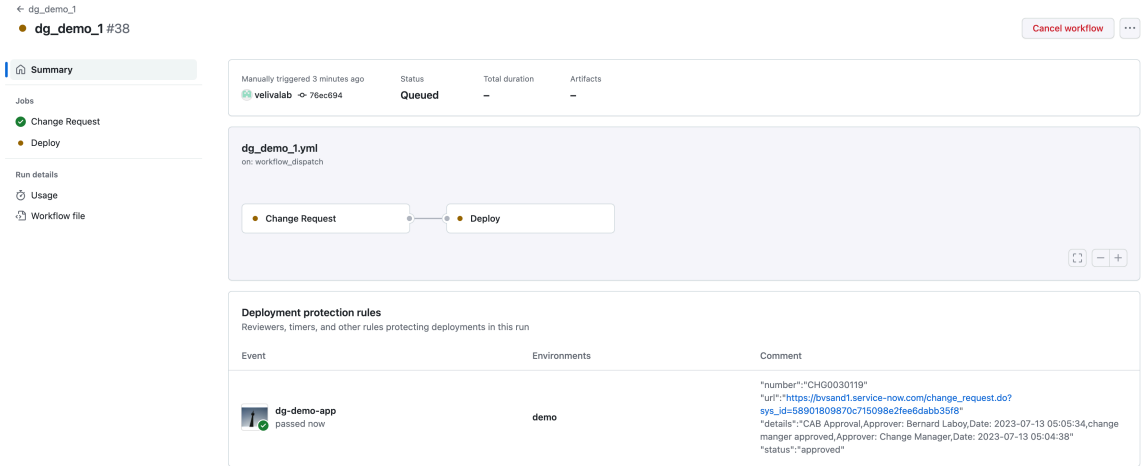
Lorsque le fichier de workflow/yaml propre au portail de déploiement est exécuté dans Actions GitHub, certains détails tels que le numéro de changement, l'URL de changement et l'état s'affichent une fois la demande de changement créée dans ServiceNow.



Certaines informations, telles que les commentaires sur le changement, la personne à l'origine de l'approbation, la date d'approbation et l'état sont enregistrées dans l'outil GitHub après la reprise de l'exécution du workflow à partir de ServiceNow,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c'est-à-dire lorsque la demande de changement est approuvée et que l'état de la demande de changement est mis à jour sur Implémenter dans ServiceNow.



Configurer manuellement des webhooks dans GitHub

Configurez des webhooks dans GitHub pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

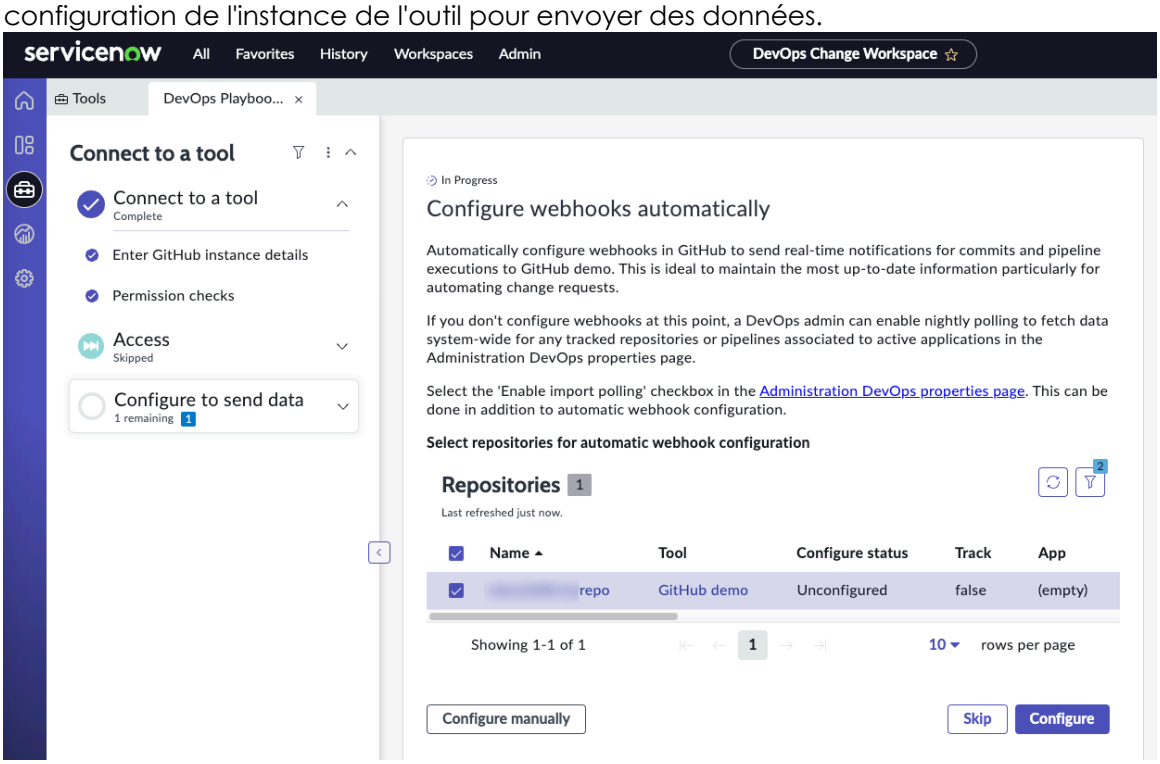
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, administrateur GitHub

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil GitHub dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

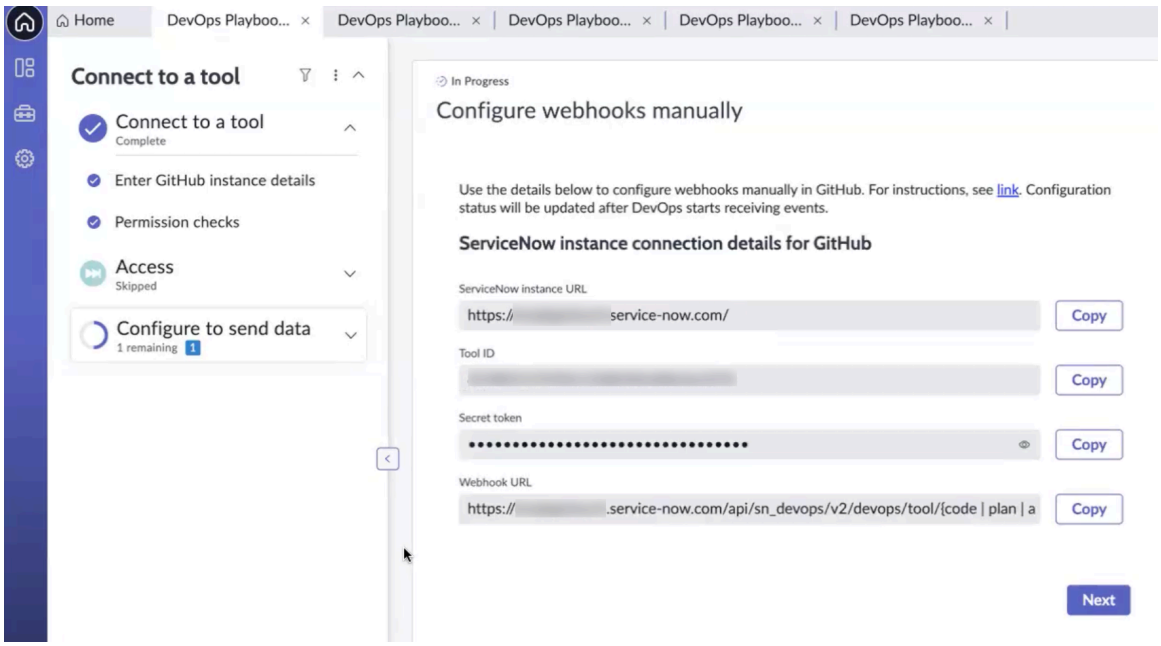
1. Dans GitHub, accédez à **Paramètres** > **Webhooks** et ajoutez un webhook.
2. Dans Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez la valeur du champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitHub.

   Remarque : sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



4. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans GitHub.

   Par exemple :

   ```
   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   {code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?
   toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
   ```

   a. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality}` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   ```
   https://myinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
   orchestration?toolId=23410545938c71d0db5bfe686cba1036
   ```

   b. Copiez l'URL Webhook modifiée dans le champ **Payload URL (URL de charge utile)** du nouveau webhook dans GitHub.

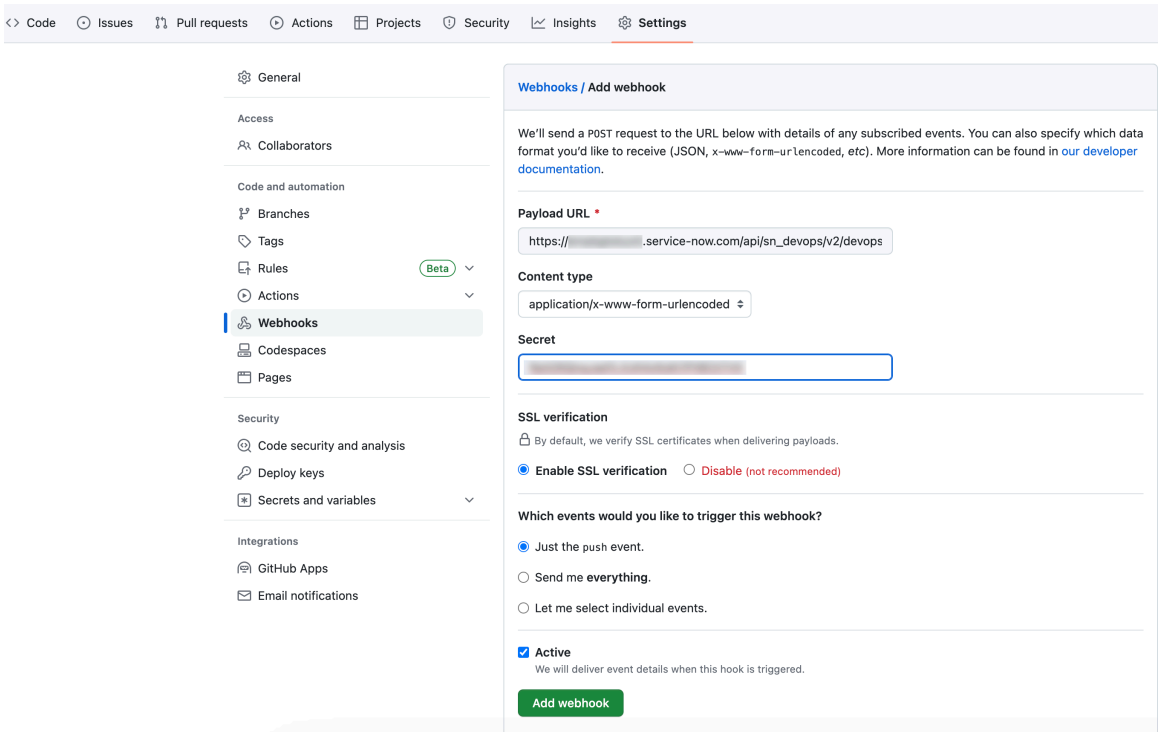
5. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez la valeur du champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitHub, et collez-la dans le champ **Secret** du nouveau webhook dans GitHub.

Copier les valeurs de champ

Du champ Vélocité de changement DevOps	Vers le champ GitHub
URL Webhook (modifiée)	Payload URL (URL de charge utile)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Du champ Vélocité de changement DevOps	Vers le champ GitHub
Jeton secret	Clé secrète



GitLab intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance GitLab pour détecter des plans, des référentiels et des définitions de pipelines, et configurer des notifications ou des interrogations en temps réel pour activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration GitLab

Versions prises en charge :

- Sur site - version de base 13.x et ultérieures
- GitLabCloud

Vélocité de changement DevOps prend en charge les options Plan (Problèmes), Code (Référentiel) et Orchestration (Pipelines) de l'outil GitLab. Dans le cas des pipelines, seuls les pipelines de base sont pris en charge, mais pas les pipelines multi-projets.

- **Connecter** : détectez des plans, des référentiels et des définitions de pipelines en connectant vos instances GitLab à Vélocité de changement DevOps.
- **Configurer** : activez l'envoi de notifications en temps réel pour les validations, les pipelines et les éléments de travail en créant automatiquement un webhook dans GitLab afin que ces données puissent être utilisées pour créer des politiques de changement.

Remarque : Si vous effectuez une mise à niveau vers la version 5.0.0 à partir d'une version précédente, vous devez reconfigurer votre outil pour recevoir les événements liés aux problèmes (planification) GitLab.

Événements déclencheurs requis pour l'aptitude de code :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Événements push
- Événements push de balise
- Commentaires
- Événements de demande de fusion

Événements déclencheurs requis pour l'aptitude d'orchestration :

- Événements de tâche
- Événements de pipeline

Événements déclencheurs requis pour l'aptitude de planification :

- Événements de problèmes
- Événements de problèmes confidentiels

Points clés

- Un pipeline doit être exécuté et se terminer au moins une fois avant l'activation du contrôle du changement.
- Si une tâche manuelle dans GitLab est annulée ou expire avant l'achèvement, le changement correspondant reste à l'état **Ouvert** jusqu'à ce que le processus d'approbation de la demande de changement soit effectué manuellement.
- La détection de pipeline est limitée aux 100 premiers résultats à l'aide du filtre de recherche de projet. Pour détecter d'autres pipelines, modifiez le filtre de recherche (qui s'affiche lorsque vous sélectionnez **Détecter**) pour développer les résultats de la demande de découverte.
- Le jalon détecté à partir d'un plan GitLab s'affiche en tant que version de mise en production dans Vélocité de changement DevOps ServiceNow.
- Les référentiels ou les pipelines créés ou mis à jour après la détection et la configuration du projet font l'objet d'un suivi manuel.
- L'intégration du type de test JUnit est prise en charge pour GitLab. Les rapports de tests unitaires GitLab prennent en charge les rapports de test uniquement au format de rapport JUnit. Vous pouvez convertir différents types de tests au format JUnit et les conserver. Pour obtenir des informations détaillées, consultez Rapports de tests unitaires et Exemples de rapports de tests unitaires.
- L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher les résultats des tests dans DevOps pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance GitLab.

Commencez

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer GitLab. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer GitLab à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance GitLab à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour détecter les plans, les référentiels et les pipelines.

Avant de commencer
Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

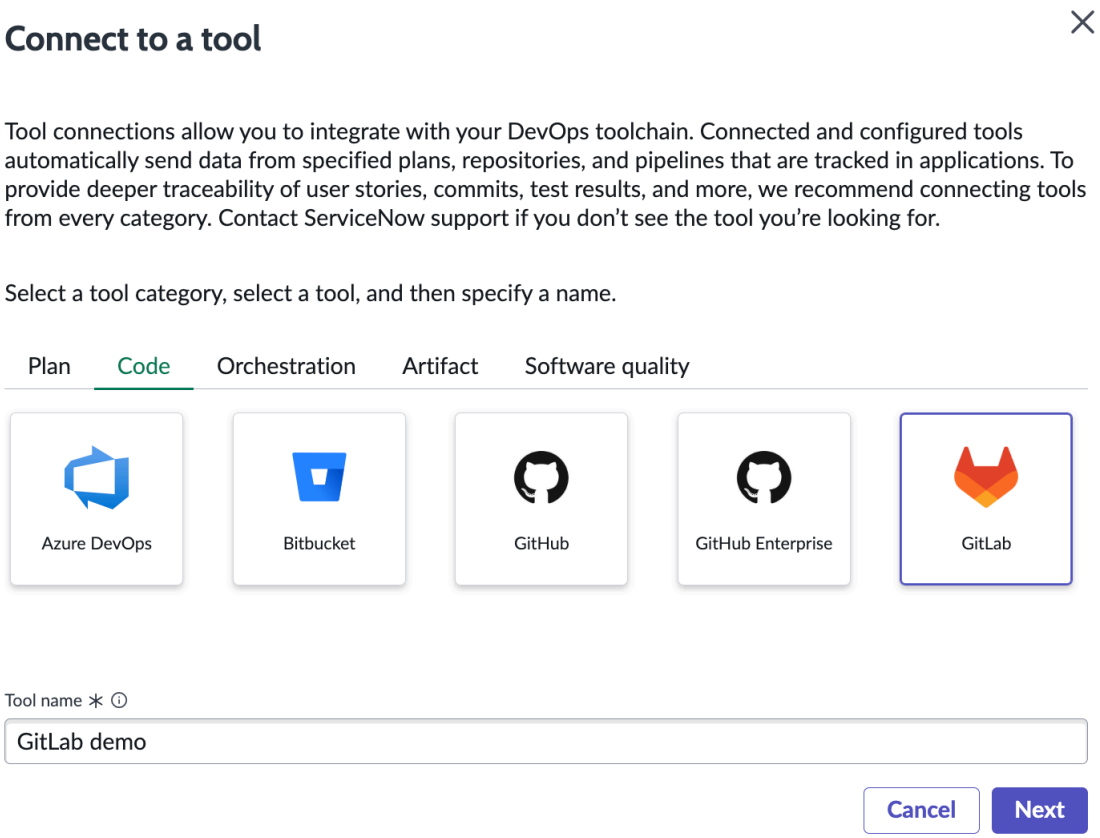
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer GitLab.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à GitLab en tant qu'outil de codage, sélectionnez GitLab dans la catégorie **Code**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à GitLab en tant qu'outil de codage, sélectionnez GitLab dans la catégorie **Code**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à GitLab en tant qu'outil de codage, sélectionnez la catégorie **Codage**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **GitLab**.

> **Important :** si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines, des plans ou des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Suivant**.

   Le playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Saisissez les détails de votre instance GitLab.

   a. Saisissez l'URL de votre instance GitLab.

   b. Dans le champ **Type d'informations d'identification**, sélectionnez l'une des deux options ci-dessous.

   - Authentification de base
   - OAuth 2.0

   c. Saisissez les informations d'identification.

   - Authentification de base : saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe/jeton d'accès de votre instance GitLab.

     Remarque : seul le jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez le jeton, sélectionnez l'API du périmètre et accordez l'accès en lecture/écriture, comprenant tous les groupes et projets, le registre des conteneurs et le registre des packages.

   - OAuth 2.0 : saisissez vos informations d'identification OAuth.

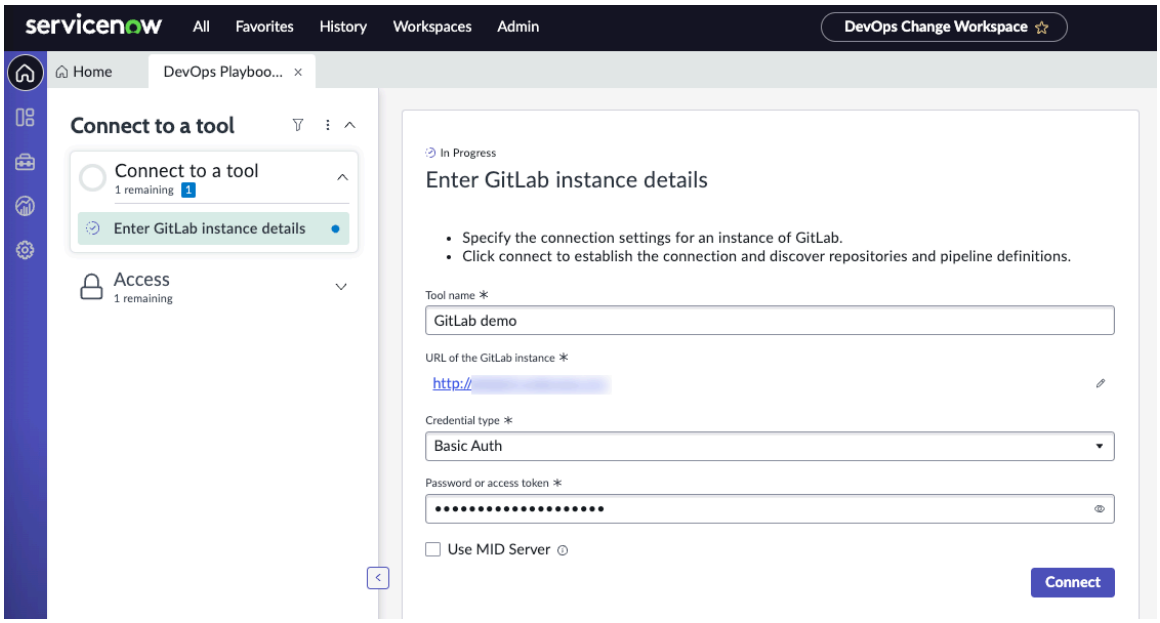
     Pour plus d'informations sur les informations d'identification OAuth 2.0, consultez Configurer les informations d'identification OAuth 2.0 GitLab pour DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Facultatif : Si votre instance GitLab est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

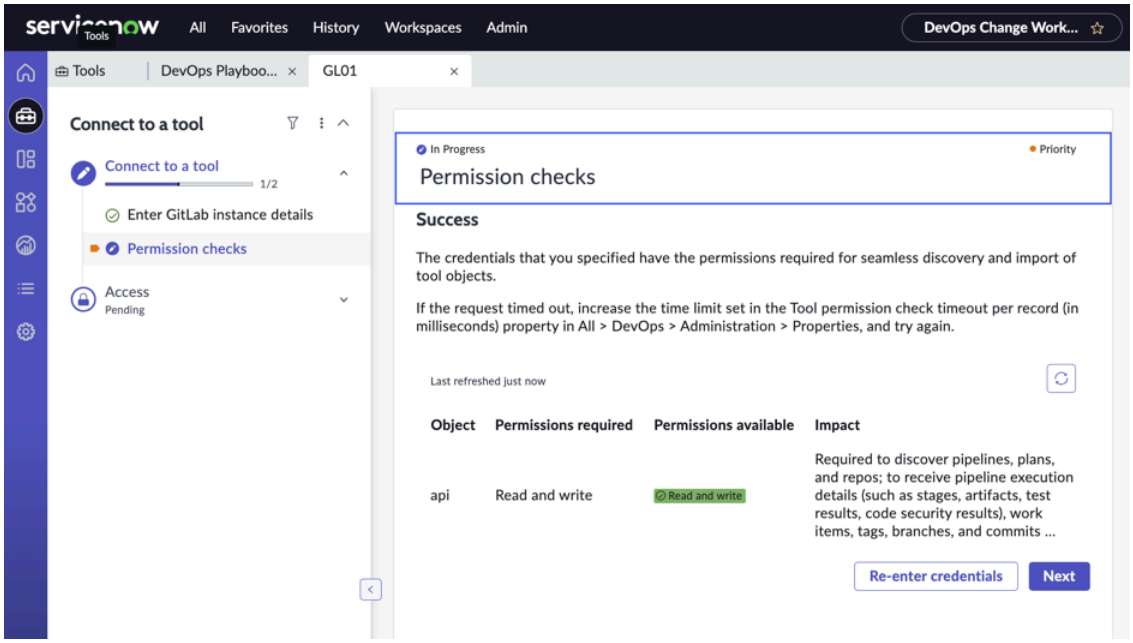
e. Sélectionnez **Connexion**.



5. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.
Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations GitLab dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès à l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

      Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
      - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
      - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

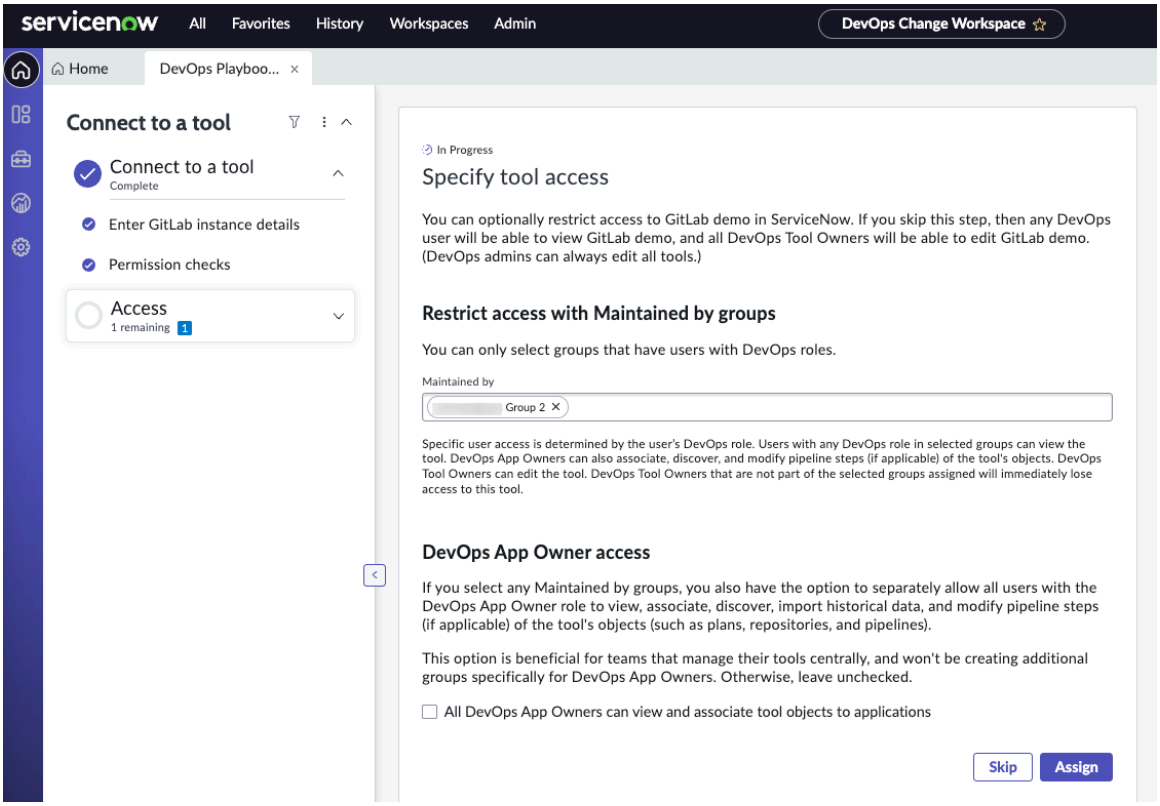
      Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

      Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

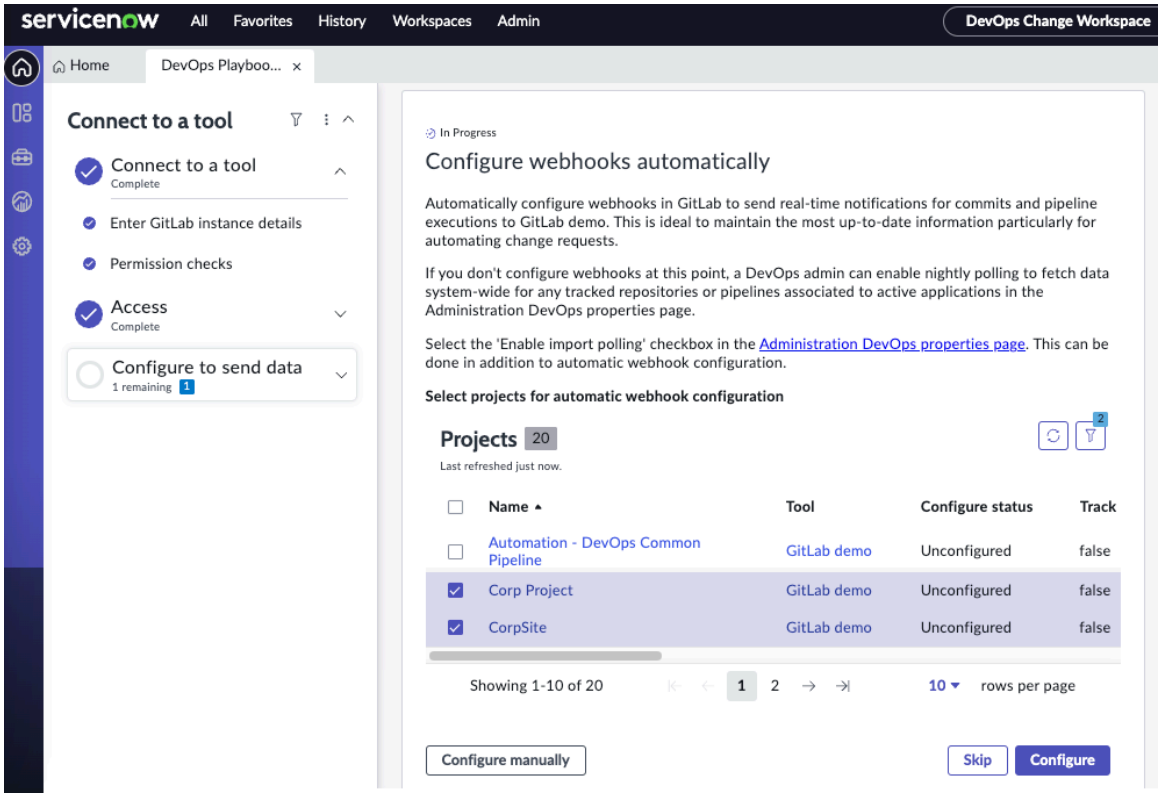


8. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks automatiquement.

   Vous pouvez également activer l'interrogation nocturne pour récupérer les données des pipelines suivis en sélectionnant l'option de propriété **Enable Polling (Activer l'interrogation)** dans le module **Administration**. Consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

9. Sélectionnez **Configurer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer manuellement des webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement des webhooks dans GitLab pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans, les référentiels et les pipelines disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

10. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à l'application, puis **Pipelines associés**.

    Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.

11. Facultatif : Dans l'activité Assign services to pipeline steps (Affecter des services aux étapes du pipeline), spécifiez le **type d'étape** et le **service** pour chaque étape du pipeline.

    (Optional) L'exécution de cette étape dans le cadre de l'intégration de l'outil permet aux tableaux de bord Analyses DevOps d'afficher immédiatement les données plus significatives.

12. Sélectionnez les plans que vous souhaitez associer à l'application, puis **Plans associés**.
13. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez associer à l'application, puis **Associer les référentiels**.
14. Dans l'étape Importer des données historiques, sélectionnez la plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**, puis sélectionnez **Importer les données**.

Remarque : vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Sélectionnez **Suivant**.
16. Dans la page **Résumé**, passez en revue les détails de l'outil GitLab correctement connecté.

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil GitLab à Vélocité de changement DevOps.

Remarque : si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer GitLab à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance GitLab à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration GitLab.
Intégration d'outils	Sélectionnez GitLab.
URL de l'outil	URL de votre instance GitLab.
Type d'informations d'identification	Sélectionnez Authentification de base ou OAuth, en fonction des informations d'identification que vous utilisez. ◦ Pour Authentification de base, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe ou le jeton d'accès. ◦ Pour OAuth, saisissez les informations d'identification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Mot de passe ou jeton d'accès GitLab.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitLab, reportez-vous à la section relative aux autorisations GitLab dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails ci-dessous :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil GitLab connecté.
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez la case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil GitLab connecté.
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données des plans. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan et de référentiel sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les plans et les référentiels sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels importés. Pour les référentiels, l'option **Suivre les changements de fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer GitLab à Vélocité de changement DevOps - Classique

Créez un enregistrement de l'outil GitLab dans Vélocité de changement DevOps pour connecter, détecter et importer des données de l'outil GitLab.

Avant de commencer

Complétez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de connecter un outil.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'aide des détails de votre instance GitLab.
- **Détectez** les plans, les référentiels et les pipelines.
- **Configurez** des webhooks dans GitLab.
- **Importez** des enregistrements de branche et de validation, des éléments de travail ainsi que des enregistrements d'exécution de tâches et d'exécution d'étapes.

Procédure

1. Saisissez les détails de l'instance GitLab pour vous connecter à Vélocité de changement DevOps.

   a. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**, puis créez un enregistrement.

   b. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

URL de l'outil	URL de l'outil GitLab. Par exemple : `https://gitlab.com`
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur GitLab
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Jeton d'accès GitLab **Remarque :** seul le jeton d'accès personnel est pris en charge. Lorsque vous générez le jeton, sélectionnez l'API du périmètre et accordez l'accès en lecture/écriture, comprenant tous les groupes et projets, le registre des conteneurs et le registre des packages.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à GitLab, reportez-vous à la section relative aux autorisations GitLab dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

c. Facultatif : Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un Serveur MID. La valeur du champ **Application** est automatiquement définie sur DevOps et celle du champ **Aptitude** est définie sur REST.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les plans, référentiels et pipelines existants, et renseignez les champs de la fenêtre Filtre de recherche du projet.

Remarque : les plans, les référentiels et les pipelines GitLab détectés sont déterminés en fonction de ces conditions de filtre. Pour détecter des référentiels supplémentaires, modifiez le filtre du projet pour développer les résultats.

Détenu par moi (recommandé)	Recherche les référentiels dans le projet dont l'utilisateur actuel est propriétaire.
Actuellement membre de	Recherche les référentiels du projet dont l'utilisateur actuel est membre.
Rechercher	Recherche les référentiels dans les projets avec la chaîne de texte spécifiée.

Remarque : les plans, référentiels et pipelines GitLab détectés sont également déterminés par les informations d'identification (niveau d'accès) configurées dans la connexion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les enregistrements sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

4. Configurez automatiquement l'URL du webhook dans un référentiel GitLab afin d'envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les plans, référentiels ou pipelines suivis en définissant la propriété **Enable Polling (Activer l'interrogation)** sur **Oui**.
5. Pour les plans, référentiels et pipelines détectés, importez les données historiques de l'outil et associez-les à une application.

   a. Ouvrez l'enregistrement du référentiel, du plan ou du pipeline à partir de la liste connexe correspondante et cliquez sur **Importer**.
   Les enregistrements de branche, les validations, les exécutions de pipelines, les éléments de travail, etc. importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

   b. Dans le champ **Application**, cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel, au plan ou au pipeline.

   Les enregistrements de données historiques importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Configurer les informations d'identification OAuth 2.0 GitLab pour DevOps

Intégrez votre compte GitLab à votre instance ServiceNow en créant une application OAuth personnalisée dans GitLab et en authentifiant les demandes provenant de ServiceNow DevOps.

Configurez votre compte GitLab, enregistrez GitLab dans le registre d'application et créez un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitLab.

Rôle requis : oauth_admin.

Configurer l'application GitLab dans votre compte GitLab (code d'autorisation)

Créez une application GitLab personnalisée à partir de votre compte GitLab pour activer l'authentification OAuth 2.0 avec votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez GitLab en tant que fournisseur d'identité d'authentification OAuth 2.0. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab.

Procédure

1. À partir de votre compte GitLab, créez votre application en accédant à **Modifier le profil** > **Applications**.
2. Dans le formulaire **Ajouter une nouvelle application**, spécifiez un **nom**, et dans le champ **URI de redirection**, saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`.
3. Dans la section **Champs d'application**, assurez-vous de cocher la case **API**.
4. Laissez les champs restants vides (par défaut).
5. Cliquez sur **Enregistrer l'application**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application est créée. Vous pouvez ouvrir l'application pour accéder à l'ID d'application, à la clé secrète et à l'URL de rappel.

6. Installez l'application nouvellement créée GitLab sur les comptes de votre choix.

Enregistrer GitLab en tant que fournisseur OAuth (code d'autorisation)

Utilisez les informations générées pendant la configuration du compte de l'application GitLab pour enregistrer GitLab en tant que fournisseur OAuth et permettre à l'instance de demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le message suivant s'affiche sur le système : **Quel type d'application OAuth ?**
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
   Un formulaire Registres d'applications vide s'affiche sur le système.
4. Renseignez le formulaire.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Fournisseur d'applications My GitLab`.
ID client	Saisissez l'ID d'application de votre application GitLab.
Secret client	Saisissez la clé secrète de votre application GitLab.
Script de l'API OAuth	Sélectionnez **OAuthDevOpsGitLabHandler**.
Type d'accord par défaut	Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL d'autorisation	Saisissez `https://gitlab.com/oauth/authorize`. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL de l'hôte GitLab appropriée.
URL de jeton	Saisissez `https://gitlab.com/oauth/token`. Pour un déploiement sur site, utilisez l'URL de l'hôte GitLab appropriée.

5. Laissez les autres champs de formulaire par défaut.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système valide les informations d'identification OAuth et renseigne le champ **URL de redirection** (conseil : cette URL doit correspondre à la valeur du champ **URI de redirection** précédemment fournie dans la configuration de votre application GitLab).
- Le système remplit le **profil d'entité OAuth** avec **le type d'accord** comme **code d'autorisation**. Par exemple, le **profil d'entité OAuth** est créé avec le **nom** par défaut, **Mon fournisseur d'applications My GitLab default_profile**

7. Vérifiez que la liste connexe **Champs d'application des entités OAuth** contient le champ d'application **api**.

Créer un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitLab (code d'autorisation)

Créez un enregistrement d'informations d'identification pour le fournisseur d'applications GitLab précédemment créé afin d'autoriser les actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : l'utilisateur qui crée l'enregistrement d'informations d'identification et génère le jeton OAuth dans ServiceNow doit disposer au moins du rôle Technicien dans GitLab pour les webhooks de projet et du rôle Propriétaire pour les webhooks de groupe afin de s'assurer que les webhooks peuvent être configurés automatiquement. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab.

Procédure

1. Accédez à **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message **Quel type d'informations d'identification voulez-vous créer ?**.
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   La fenêtre contextuelle contient un formulaire d'informations d'identification OAuth 2.0 vide.
4. Renseignez ces valeurs.

Champ	Valeur requise
Nom	Saisissez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez `Informations d'identification de mon application GitLab`.
Actif	Activer
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil de l'entité OAuth par défaut que vous avez créé précédemment.
Concerne	Sélectionnez les serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les serveurs MID**.
Ordre	Sélectionnez l'ordre d'application de ces informations d'identification. Par exemple, saisissez `100`.

5. Enregistrez l'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour générer le jeton OAuth.
   Si la génération du jeton est réussie, un message indique que vous pouvez authentifier la connexion entre ServiceNow DevOps et GitLab via OAuth.

Configurations des demandes d'extraction GitLab

Les exécutions du pipeline de demandes d'extraction (fusion) GitLab, qui font l'objet d'une accélération du changement avant de passer en phase de production, peuvent être suivies dans Vélocité de changement DevOps. Cette intégration collecte également les métadonnées des demandes de fusion GitLab en vue de les conserver dans Vélocité de changement DevOps. Les données, liées au changement créé lors de l'exécution du pipeline de demandes de fusion, peuvent être utilisées pour appliquer des politiques de changement, les examiner et les approuver.

- La création, la mise à jour, la fermeture, la réouverture et la fusion des demandes d'extraction sont prises en charge.
- L'exécution du pipeline de demandes d'extraction pour l'accélération du changement dans les pipelines GitLab est prise en charge. Il est possible d'utiliser les détails de la demande d'extraction dans la politique d'approbation de changement.
- L'état du pipeline GitLab est mis à jour automatiquement avec l'état de la demande d'extraction après la création du changement. Le pipeline est interrompu et reprend automatiquement.
- Par défaut, les ID de messagerie sont au format `<nom_utilisateur>@noreply.gitlab.com`.
- Il est possible d'effectuer des commentaires dans le cadre de la prise en charge des demandes de fusion. La création et la mise à jour des demandes d'extraction sont prises en charge, mais la suppression et la modification ne le sont pas.
- 100 validations maximum s'affichent dans Vélocité de changement DevOps. Si vous devez accéder à plus de 100 validations, vous devez référencer votre instance GitLab. Seul le dernier commentaire est renseigné.

Paramètres permettant d'activer les demandes d'extraction (fusion) pour l'approbation de changement

La propriété DevOps **Activez cette option pour suivre les demandes d'extraction (fusion) GitLab. Si cette option n'est pas activée, les demandes d'extraction (fusion) et les événements associés sont ignorés.** permet d'effectuer le suivi des demandes d'extraction (fusion) de GitLab dans Vélocité de changement DevOps.

Remarque : Cette propriété est activée par défaut. Si vous ne souhaitez pas effectuer le suivi des demandes de fusion (extraction), désactivez-la.

Si elle est activée, les changements apportés à la demande d'extraction (fusion) sont appliqués dans Vélocité de changement DevOps. Si elle est désactivée, Vélocité de changement DevOps ignore les événements de demande d'extraction.

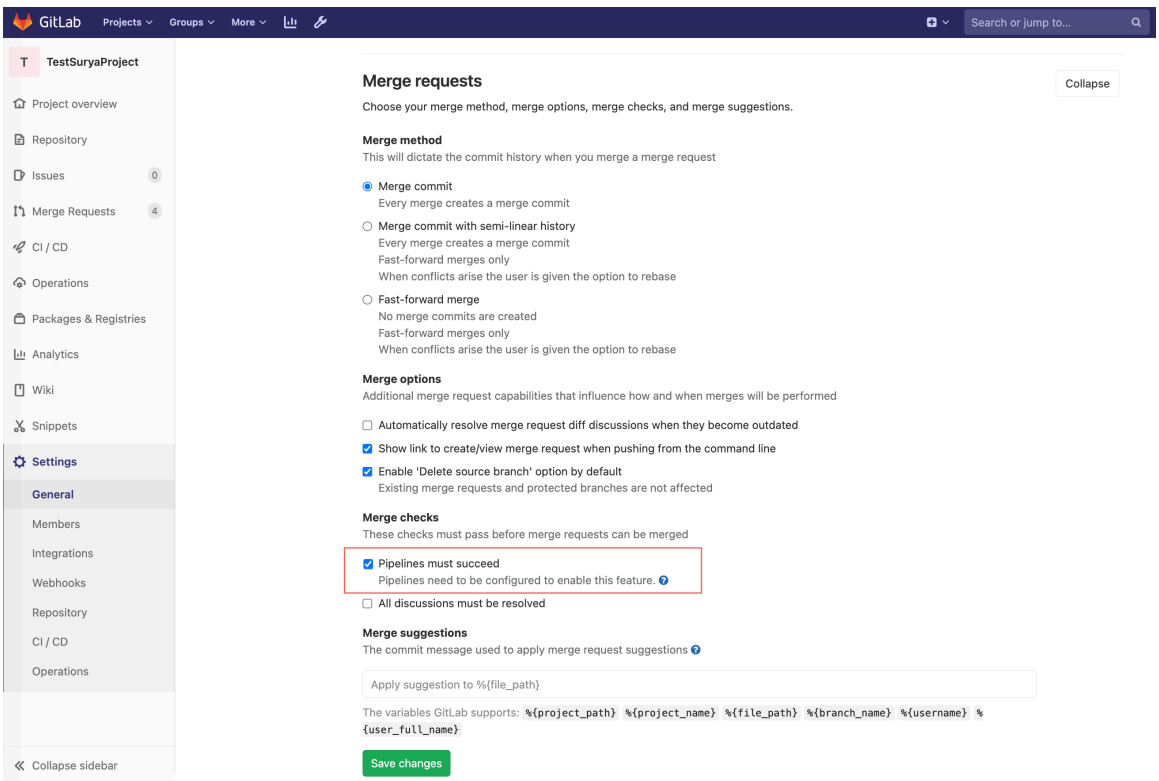
Pour établir la liaison entre la demande d'extraction et le pipeline d'orchestration et activer le suivi de l'approbation des changements, les éléments suivants sont requis :

- Utilisez GitLab Docker pour le suivi des changements. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.
- Dans votre projetGitLab :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à
   - Pour GitLab Cloud : **Paramètres** > **Demandes de fusion**.
   - Pour la version sur site (13.x) : **Paramètres** > **Général** > **Demandes de fusion**.
2. Cochez la case **Les pipelines doivent réussir**.

   Cette sélection vous permet de poursuivre la demande de fusion uniquement si le changement est approuvé. En d'autres termes, lorsque vous cochez cette case, les demandes d'extraction sont bloquées jusqu'à ce que le changement soit approuvé.



3. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

- Accédez à votre projet et ouvrez le fichier `.yml`.

Dans le fichier `.yml`, ajoutez la règle suivante au niveau du pipeline ou à des niveaux de postes spécifiques.

```
rules:
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request event'
 - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemple pour le niveau du pipeline :

```
workflow:
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Exemple pour un niveau de poste :

```
changeapproval:
   stage: changeapproval
   script:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - sndevopscli create change -p
 '{"changeStepDetails":{"timeout":3600,"interval":100},"attributes":{"s
hort_description":"Automated Software
 Deployment","description":"Automated Software
 Deployment.","assignment_group":"a715cd759f2002002920bde8132e7018","im
plementation_plan":"Software update is tested and results can
 be found in Test Summaries Tab.","backout_plan":"When software
 fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.","test_plan":"Testing if the software was successfully
 deployed or not"}}'
  rules:
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE == 'merge_request_event'
  - if: $CI_PIPELINE_SOURCE != 'merge_request_event'
```

Modéliser un pipeline CI de base GitLab dans DevOps

Modélisez un pipeline CI de base GitLab en mappant le pipeline à une application, puis les étapes du pipeline DevOps aux tâches de pipeline GitLab.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application.

   a. Accédez à **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

   b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.

      Remarque : lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

      Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline d'orchestration** en utilisant le nom du groupe, le nom du sous-groupe (le cas échéant) et le nom du projet spécifiés dans GitLab.

      Par exemple, `Mon groupe/Mon sous-groupe/Mon projet`.

      Si un projet ne fait pas partie d'un groupe, spécifiez simplement `Mon projet`.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et créez des étapes DevOps à mapper à chaque tâche de pipeline GitLab afin qu'une tâche d'orchestration puisse être créée. Vous pouvez créer les étapes de l'une des façons suivantes.
   - Créez et mappez automatiquement les étapes du pipeline dans DevOps en exécutant votre pipeline GitLab.

     Les étapes du pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsque DevOps reçoit des notifications d'étape de votre pipeline GitLab pendant l'exécution.

   - Créez et mappez manuellement chaque étape de pipeline à une tâche du pipeline GitLab.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une étape DevOps pour chaque tâche de pipeline GitLab (champ **Étape d'orchestration**).

Remarque : la valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de la tâche de pipeline GitLab correspondante.

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Ordre	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** l'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline suit l'exécution des tâches.
Étape d'orchestration	Nom de la tâche du pipeline GitLab (sensible à la casse). **Remarque :** pour associer les étapes aux tâches de pipeline GitLab (CI), vous devez configurer le champ **Étape d'orchestration**.
Service d'entreprise	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une étape de pipeline DevOps.

3. Facultatif : Cochez la case **Contrôle du changement** dans une étape pour activer l'accélération du changement et les champs de configuration correspondants.

   Remarque : vous devez installer la fonctionnalité Gestion des changements pour activer l'accélération du changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reçu de changement	(Optional) Sélectionnez cette option pour activer le reçu de changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lors de la création d'une demande de changement. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour la reprise du pipeline.
Groupe d'approbation des changements	(Optional) Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation de changement devient le **Groupe d'affectation** dans la demande de changement DevOps. **Remarque :** assurez-vous que le groupe sélectionné compte des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer. ◦ Normal (par défaut) ◦ Standard ◦ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement DevOps.
(Optional) Modèle **Remarque :** ce champ est affiché uniquement si **Type de changement** est défini sur Normal ou Urgence.	(Optional) Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs pour les demandes de changement Normal ou Urgence. Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
(Optional) Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ est affiché uniquement si **Type de changement** est défini sur Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** ce champ est obligatoire pour le type de changement Standard.
Modifier les branches contrôlées	(Optional) (Multibranche uniquement) Liste des branches séparées par des virgules

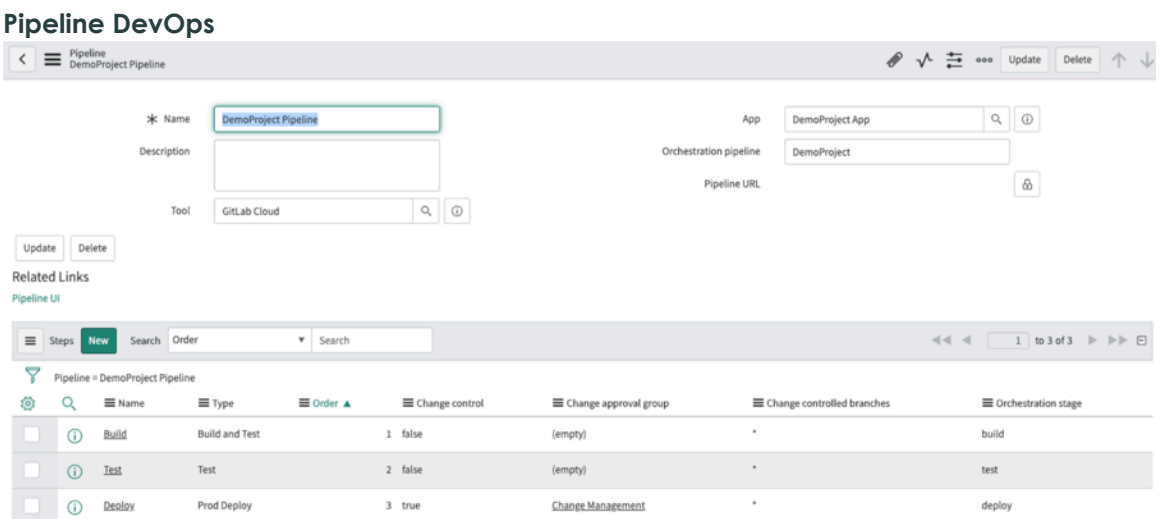
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	qui sont sous contrôle de changement. Les caractères génériques sont pris en charge.

Vous pouvez configurer le contrôle du changement dans GitLab pour les tâches GitLab manuelles.

Remarque : Un pipeline doit être exécuté et se terminer au moins une fois avant l'activation du contrôle du changement.

Example:



Que faire ensuite

Accélération du changement dans GitLab

Validations en bloc dans GitLab

Les validations en bloc sont prises en charge avec GitLab.

Pour prendre en charge les validations volumineuses, effectuez les actions suivantes :

- Installez le module d'extension Modèle d'action du Centre d'intégration ServiceNow - Flux de données (com.glide.hub.action_type.datastream).
- Pour des performances optimales, désactivez la connexion de flux en définissant la propriété Concepteur de flux com.snc.process_flow.reporting.level sur **Désactivé**.
- Pour les paramètres du serveur MID, consultez la section Prise en charge du serveur MID pour les actions de flux de données.

Le webhook de transmission de code GitLab envoie un maximum de 20 validations dans une notification. Si le nombre de validations dans la transmission est inférieur à 20, un seul événement entrant est créé et traité dans l'instance ServiceNow.

Si le nombre de validations transmises est égal ou supérieur à 20, plusieurs événements entrants sont créés à partir de l'événement d'origine, chaque nouvel événement contenant un lot de 19 validations. L'événement entrant d'origine est marqué comme étant ignoré.

Actuellement, l'action de flux de données GitLab peut traiter jusqu'à 10 000 validations en une seule transmission.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer manuellement des webhooks dans GitLab

Configurez manuellement des webhooks dans GitLab pour envoyer des notifications de tâche et de problèmes et des notifications push à l'application DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps
- Administrateur GitLab

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

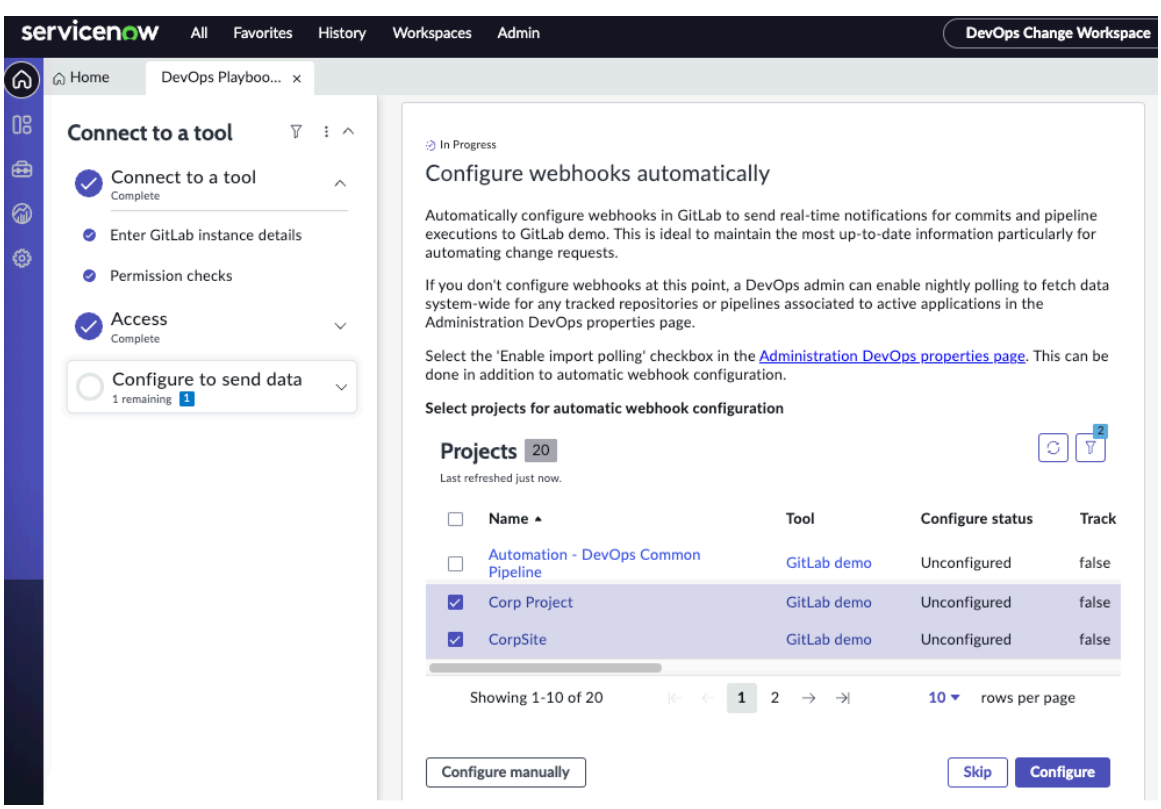
Créez des webhooks pour les deux déclencheurs suivants dans GitLab pour chaque projet que vous souhaitez suivre.

- Événements push (aptitude de code)
- Événements de tâches (aptitude d'orchestration)
- Événements de problèmes (aptitude de planification)

vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil GitLab dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

1. Dans GitLab, accédez à **Projet** > **Paramètres** > **Webhooks** et ajoutez un webhook.
2. Dans Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.

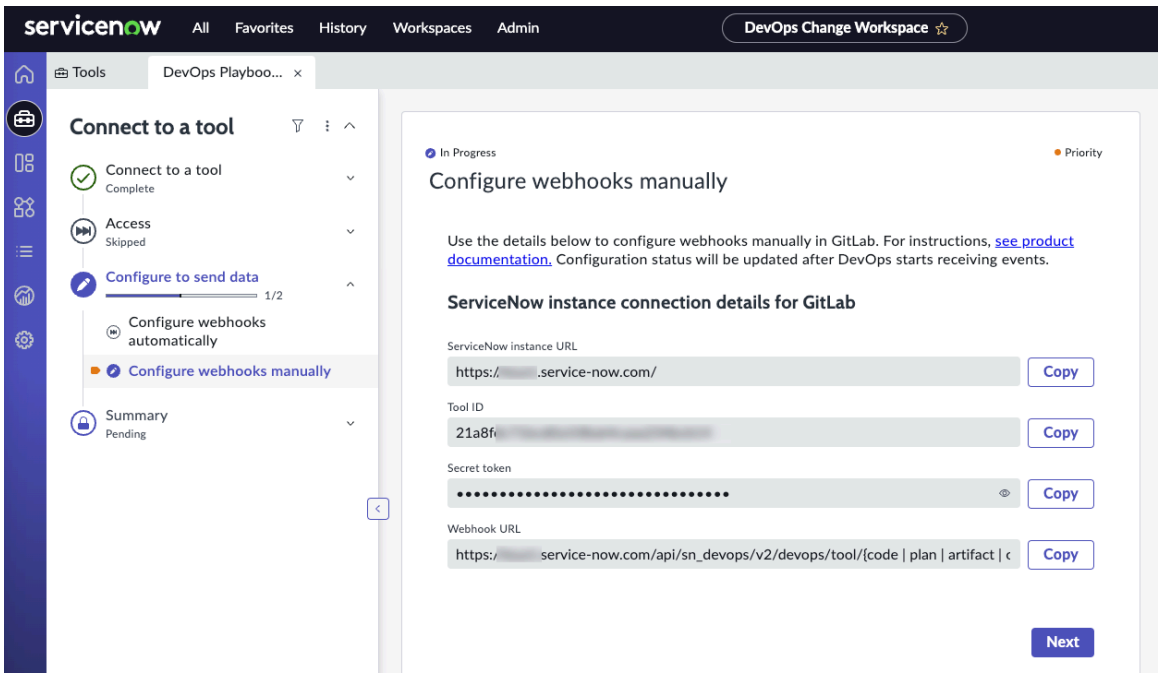


Remarque : vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil GitLab dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Copiez la valeur du champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion Vélocité de changement DevOps pour GitLab.

   Remarque : sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



4. Modifiez l'URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil, puis collez l'URL dans GitLab.

   Par exemple :

   ```
   https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?toolId=<votre ToolId>
   ```

   a. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality}` pour correspondre à votre outil.
   Par exemple :

   ```
   https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<votre ToolId>
   ```

   b. Copiez l'URL Webhook modifiée dans le champ **URL** du nouveau webhook dans votre instance GitLab.

5. Copiez la valeur du champ **Jeton secret** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour GitLab, puis collez le champ **Jeton secret** du nouveau webhook dans votre instance GitLab.

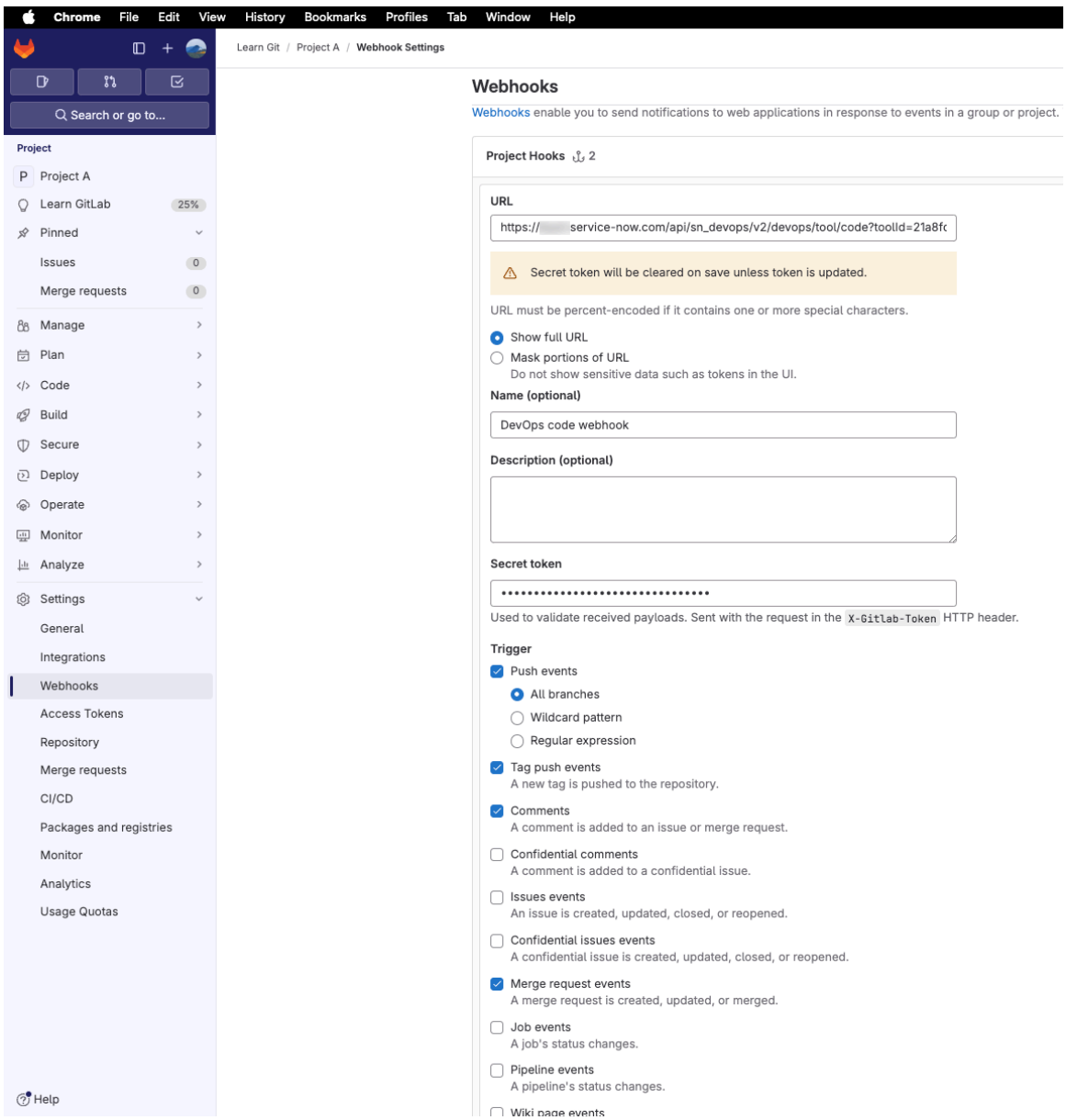
Copier les valeurs de champ

De Vélocité de changement DevOps	Vers GitLab
URL Webhook (modifiée)	URL

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De Vélocité de changement DevOps	Vers GitLab
Jeton secret	Jeton secret

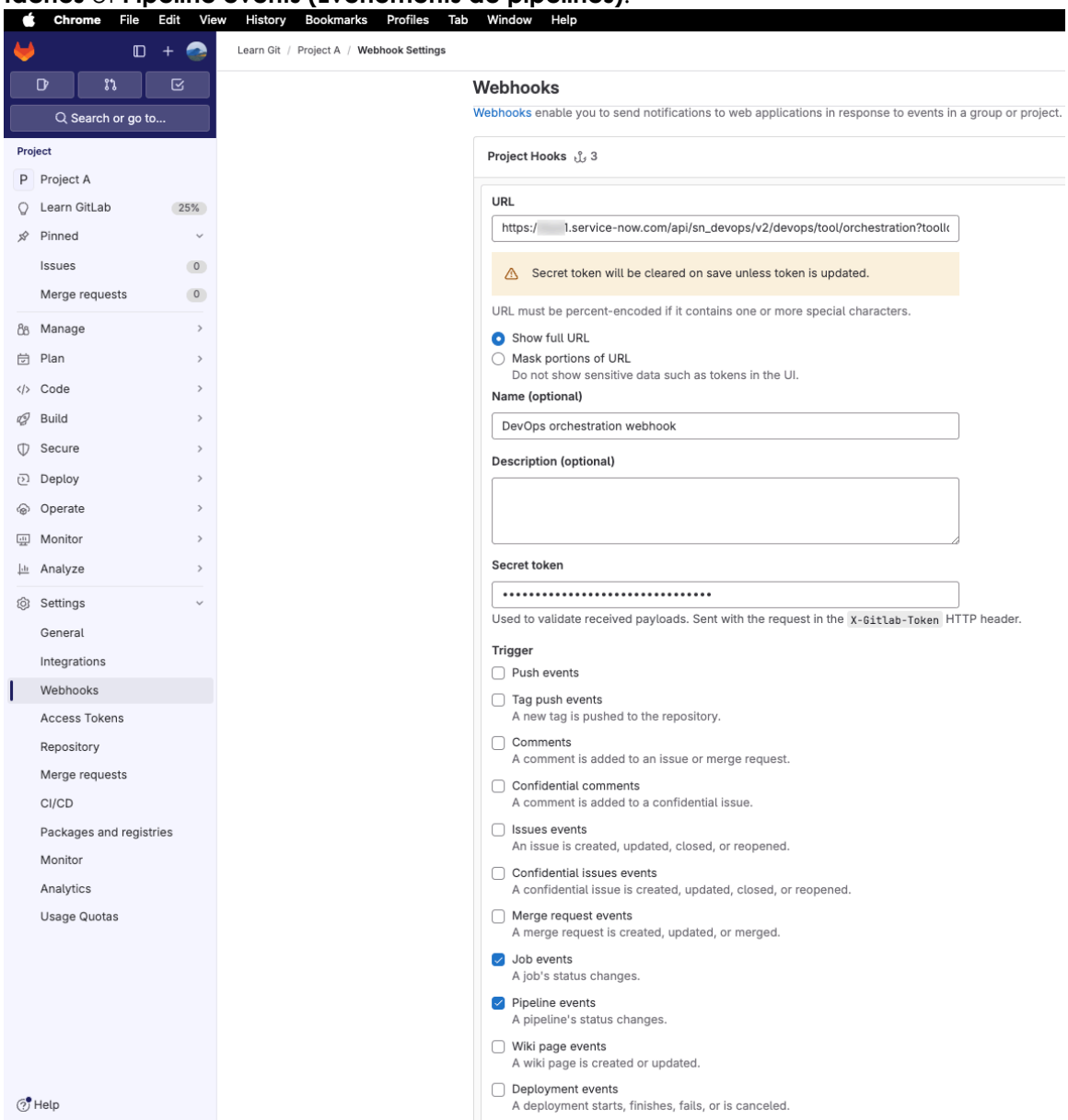
6. Cochez les cases **Push events (Événements push)**, **Tag push events (Événements push de balise)**, **Comments (Commentaires)** et **Merge request events (Événements de demande de fusion)** pour les événements d'aptitude de codage.



7. Sélectionnez **Ajouter un nouveau webhook**.
8. Répétez la procédure à suivre pour créer des webhooks pour les événements d'aptitude de planification et d'orchestration dans GitLab.

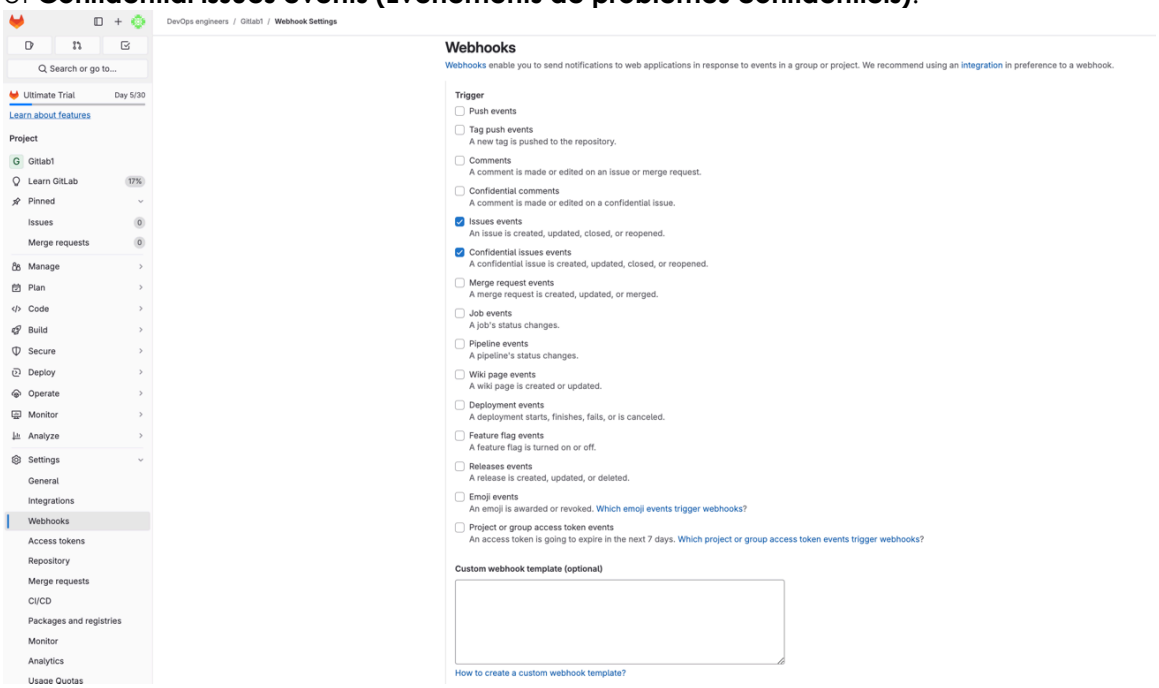
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Pour l'orchestration : cochez les cases **Événements de tâches** et **Pipeline events (Événements de pipelines)**.



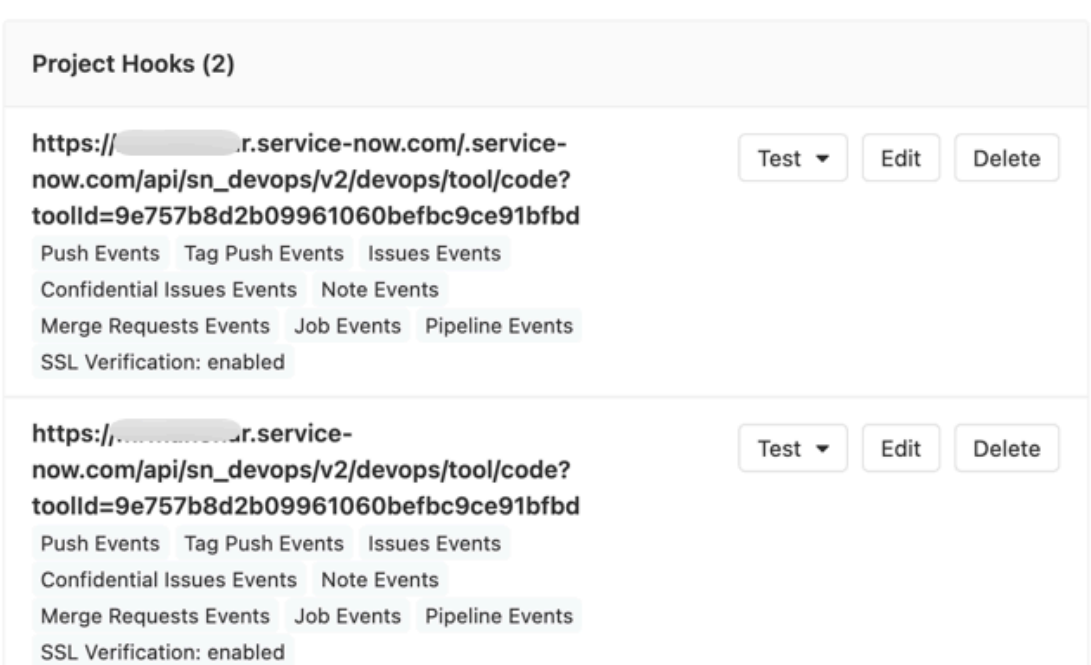
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Pour la planification : cochez les cases **Issues events (Événements de problèmes)** et **Confidential issues events (Événements de problèmes confidentiels)**.



9. Sélectionnez **Ajouter un nouveau webhook**.

Webhooks GitLab pour l'intégration de Vélocité de changement DevOps :



Accélération du changement dans GitLab

L'accélération du changement est prise en charge dans les tâches Vélocité de changement DevOps pour GitLab.

Vous pouvez activer l'accélération du changement à l'aide des méthodes suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En utilisant des actions personnalisées ServiceNow pour GitLab
- En utilisant des tâches manuelles

Publication des résultats des tests à partir de pipelines GitLab

L'intégration du type de test JUnit est prise en charge pour GitLab. Les rapports de tests unitaires GitLab prennent en charge les rapports de test uniquement au format de rapport JUnit. Vous pouvez convertir différents types de tests au format JUnit et les conserver. Pour obtenir des informations détaillées, consultez Rapports de tests unitaires et Exemples de rapports de tests unitaires.

L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher les résultats des tests dans DevOps pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance GitLab.

Pipelines GitLab avec tâches parallèles

L'image GitLab Docker prend en charge la création de changements dans les pipelines GitLab contenant des tâches parallèles.

Remarque : Si votre pipeline GitLab comporte des tâches parallèles, il est préférable d'utiliser l'image GitLab Docker plutôt que *when:manual*. Pour obtenir des informations détaillées sur l'image GitLab Docker, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

Exemple de pipeline yaml illustrant des tâches parallèles :

```
image: servicenowdocker/sndevops:3.1.0  # Update docker version per your
 current version.
stages:
  - pre-build
  - build
  - test
  - pre-prod
  - prod


Scan PreProd:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Check policies in PreProd:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - exit 1  # Simulating a failed test job
  allow_failure: true  # Allow this job to fail without stopping the
 pipeline

Check policies in Prod:
  stage: build
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
Deploy App in Test:
  stage: test
  needs:
    - job: "Scan PreProd"
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Deploy App in PreProd:
  stage: pre-prod
  needs:
    - job: "Deploy App in Test"
    - job: "Check policies in PreProd"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"



Deploy App in Prod:
  stage: prod
  needs:
    - job: "Deploy App in PreProd"
    - job: "Check policies in Prod"
  allow_failure: false
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true}"
```

Accélération du changement pour les tâches manuelles

Activez le suivi des changements pour le pipeline dans la page d'enregistrement de l'outil de Vélocité de changement DevOps.

La tâche GitLab soumise au contrôle du changement doit avoir les instructions suivantes pour reprendre ou annuler l'exécution du pipeline via la demande de changement :

- *when:* `manuel`
- *allow_failure:* `faux`

Par exemple :

```
deploy:
  stage: deploy
  tags:
    - local-runner1
  when: manual
  allow_failure: false
  script:
    - echo 'Deploy'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour les changements basés sur *when:manual*, pour pouvoir créer une demande de changement à une certaine étape, toutes les étapes précédentes doivent se terminer correctement. Si l'une des étapes précédentes n'est pas invoquée ou échoue, même si l'étape en cours ne dépend pas de l'étape précédente, aucune demande de changement n'est créée dans ServiceNow.

Les étapes parallèles du pipeline GitLab sont prises en charge avec l'image GitLab Docker. Pour plus de détails, consultez Pipelines GitLab avec tâches parallèles et Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

Reportez-vous à la référence de configuration des pipelines CI/CD pour plus d'informations sur la configuration d'une tâche GitLab.

Considérations supplémentaires :

- Si *allow_failure* est défini sur `true`, le pipeline se poursuit, même lorsque le changement est rejeté.
- Un utilisateur disposant du rôle d'accès approprié dans GitLab peut débloquer et poursuivre un pipeline, quel que soit l'état de la demande de changement.

Comportement d'accélération du changement GitLab

Exécution manuelle	Accélération du changement dans l'étape	Demande de changement approuvée	Résultat
Oui	Oui	S/O	Si la tâche manuelle est soumise au contrôle du changement, le changement est automatiquement créé.
		Oui	La tâche manuelle est automatiquement exécutée.
		Non	La tâche manuelle est automatiquement rejetée ou échoue.
	Non	S/O	La tâche manuelle attend une intervention manuelle du propriétaire du pipeline via l'interface utilisateur GitLab

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement d'accélération du changement GitLab (suite)

Exécution manuelle	Accélération du changement dans l'étape	Demande de changement approuvée	Résultat
			(comportement par défaut).
Non	Oui	S/O	La demande de changement n'est pas créée.

Remarque : Les tâches parallèles s'affichent de manière séquentielle, en fonction de l'ordre dans lequel les tâches sont mises en file d'attente pour l'exécution.

Jenkins intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Jenkins pour détecter les définitions de pipelines et configurer les notifications ou l'interrogation en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Jenkins

Vélocité de changement DevOps prend en charge l'aptitude d'orchestration pour l'outil Jenkins et divers types de pipelines tels que Pipeline unique, Pipeline à plusieurs branches, Dossier et Projets Freestyle. Pour le pipeline Dossier, trois niveaux sont pris en charge par défaut. L'intégration Jenkins à Vélocité de changement DevOps vous permet de récupérer les données de votre pipeline Jenkins pour assurer la traçabilité de bout en bout et la création de politiques pour l'automatisation des changements.

Commencez

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps

Connectez votre instance Jenkins à Vélocité de changement DevOps pour récupérer des données telles que des artefacts, des résultats des tests, des résultats d'analyse, etc., à partir de vos pipelines Jenkins. Nous vous recommandons d'utiliser l'espace de travail Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail au cours de l'intégration pour une expérience intuitive.

Vous pouvez vous connecter à l'aide de l'une ou des deux méthodes d'authentification suivantes :

- Authentification de base, à l'aide des informations d'identification de l'utilisateur d'intégration DevOps.

  Pour plus d'informations sur les informations d'identification de l'utilisateur d'intégration, consultez Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

- Jeton secret généré lors de la connexion de l'outil.

Configurer le module d'extension Jenkins pour envoyer des données en temps réel

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez Jenkins pour envoyer automatiquement des notifications en temps réel pour vos exécutions de pipeline à Vélocité de changement DevOps. Les notifications en temps réel sont idéales pour garantir l'actualisation des informations, notamment pour automatiser les demandes de changement. Pour plus d'informations sur la configuration du module d'extension, consultez Configurer le module d'extension Jenkins.

Remarque :

- Si vous utilisez DevOps Config, nous vous recommandons de vous connecter à Jenkins l'aide de l'authentification de base.
- Vous devez vous assurer que les informations d'identification d'authentification de base et le jeton secret utilisés sont valides.

Remarque : Jenkins prend également en charge les options de test avec JUnit. L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher les résultats des tests dans DevOps pour les tests unitaires, fonctionnels et de performance Jenkins.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Jenkins. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Jenkins à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour détecter les pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Installez et activez le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installé, effectuez la mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le module d'extension Jenkins.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Jenkins.
   Vous pouvez connecter un outil à partir d'une application si vous savez également quels pipelines spécifiques doivent être associés et suivis sous cette application pour rationaliser la configuration. De cette façon, vous pouvez également facilement associer et importer des données à partir de Jenkins.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à Jenkins en tant qu'outil d'orchestration, vous devez sélectionner Jenkins dans la catégorie **Orchestration**.

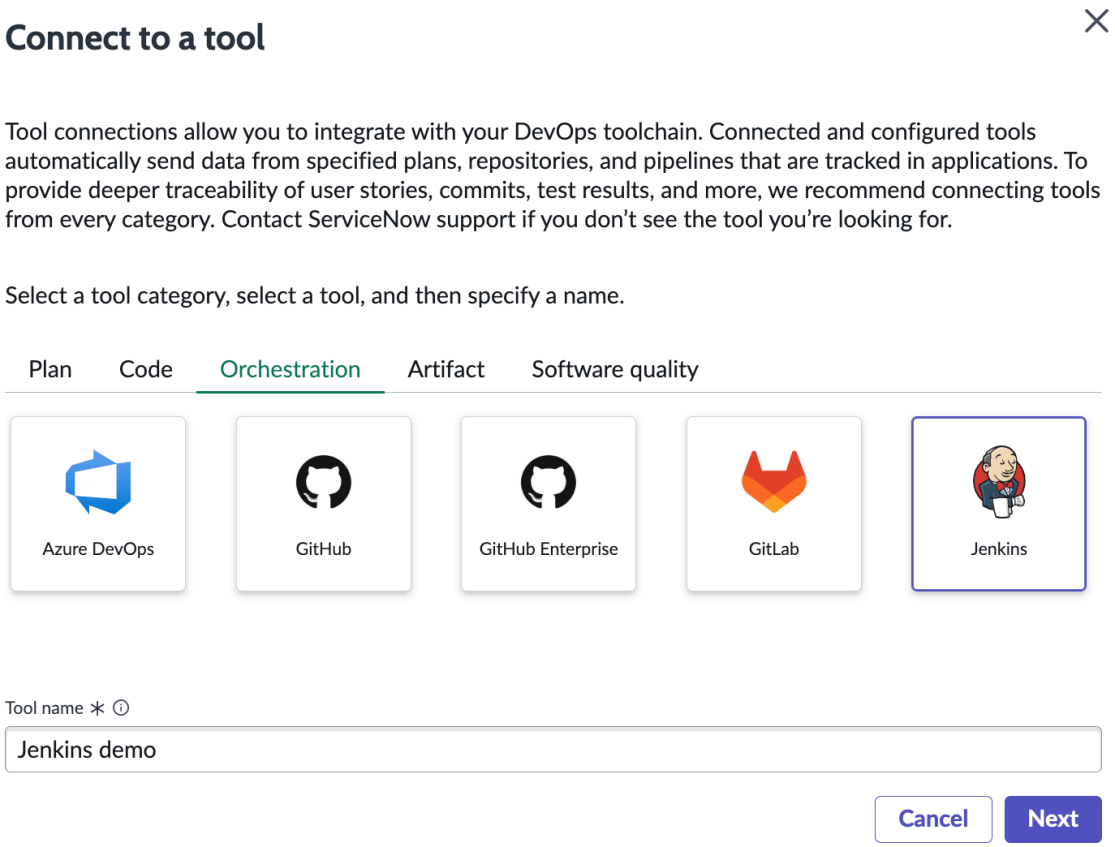
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à Jenkins en tant qu'outil d'orchestration, vous devez sélectionner Jenkins dans la catégorie **Orchestration**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à Jenkins en tant qu'outil d'orchestration, sélectionnez la catégorie **Orchestration**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Jenkins**.

Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la page d'activité du playbook **Enter Jenkins instance details (Saisir les détails de l'instance Jenkins)** :

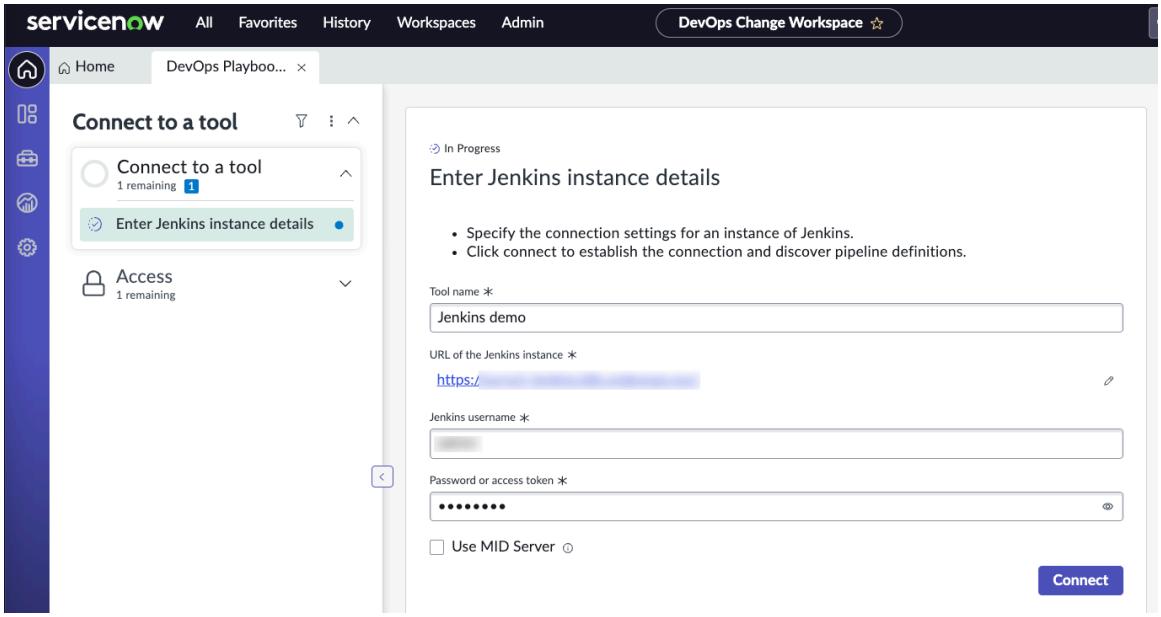
   a. Saisissez l'URL de votre instance Jenkins.

   b. Saisissez les informations d'identification de connexion (mot de passe, jeton d'accès ou jeton d'API) de l'instance Jenkins.
   Pour générer un jeton d'API, consultez Se connecter à Jenkins à l'aide de l'authentification par jeton d'API.

   c. Si votre instance Jenkins est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et saisissez les détails correspondants.
   Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

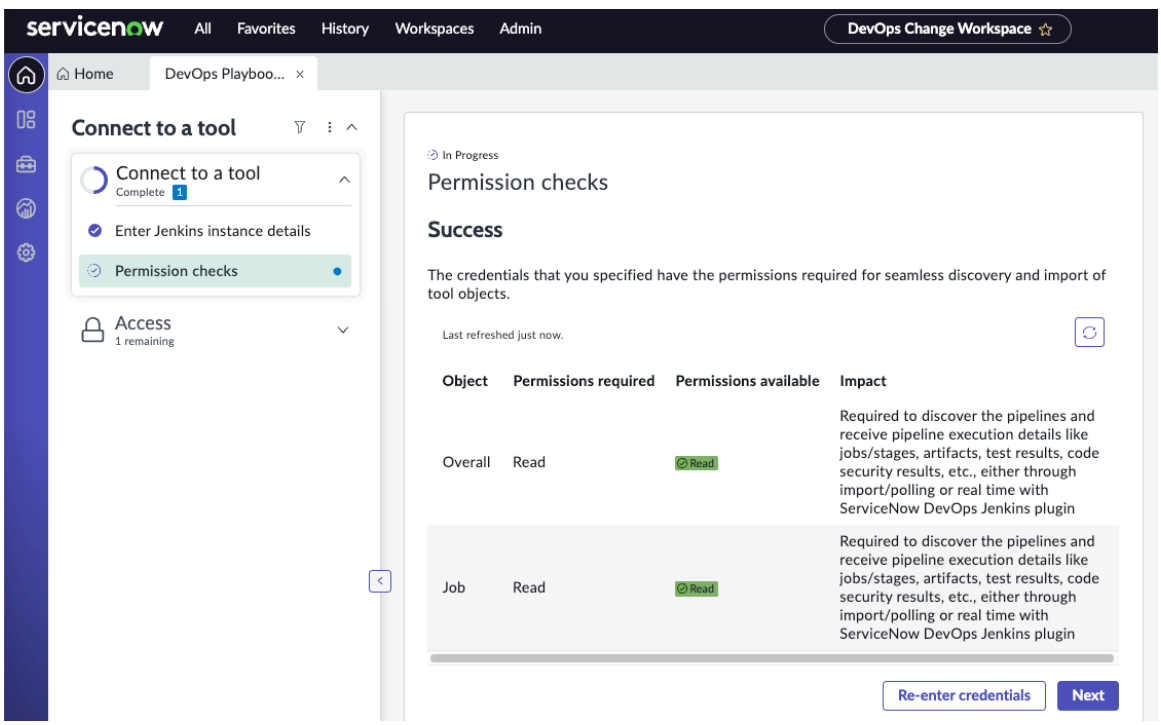
4. Sélectionnez **Connexion**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.
   Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations Jenkins dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

   Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès à l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

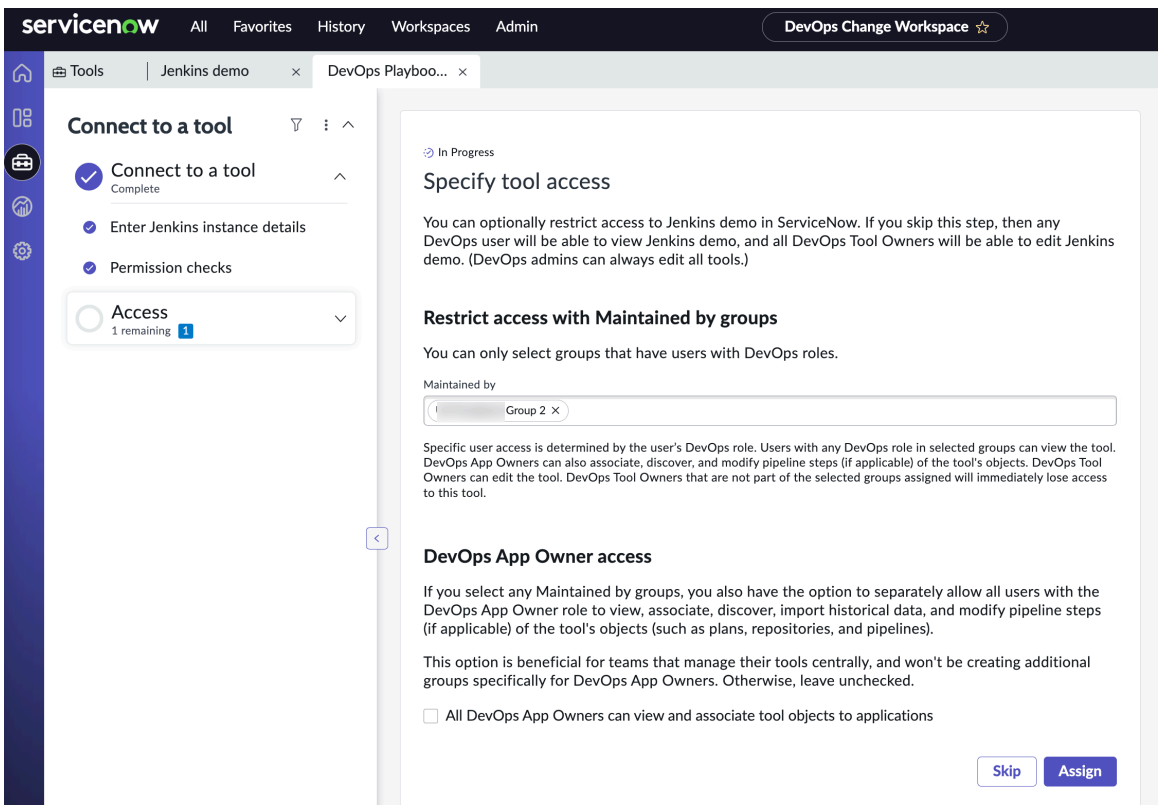
- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

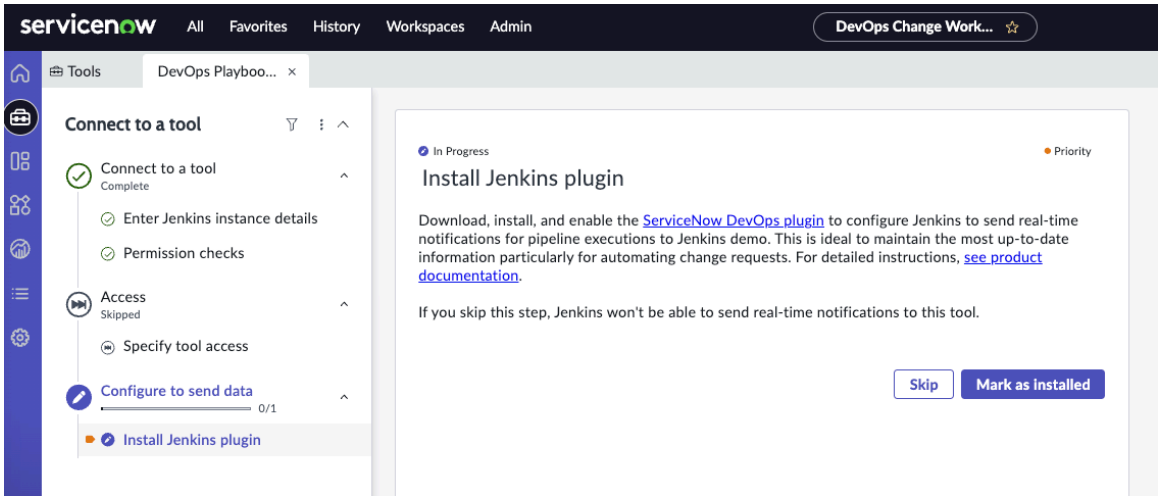
c. Sélectionnez **Affecter**.



8. Installez le module d'extension ServiceNow DevOps pour Jenkins.

Pour plus d'informations sur l'extension, consultez Configurer le module d'extension Jenkins.

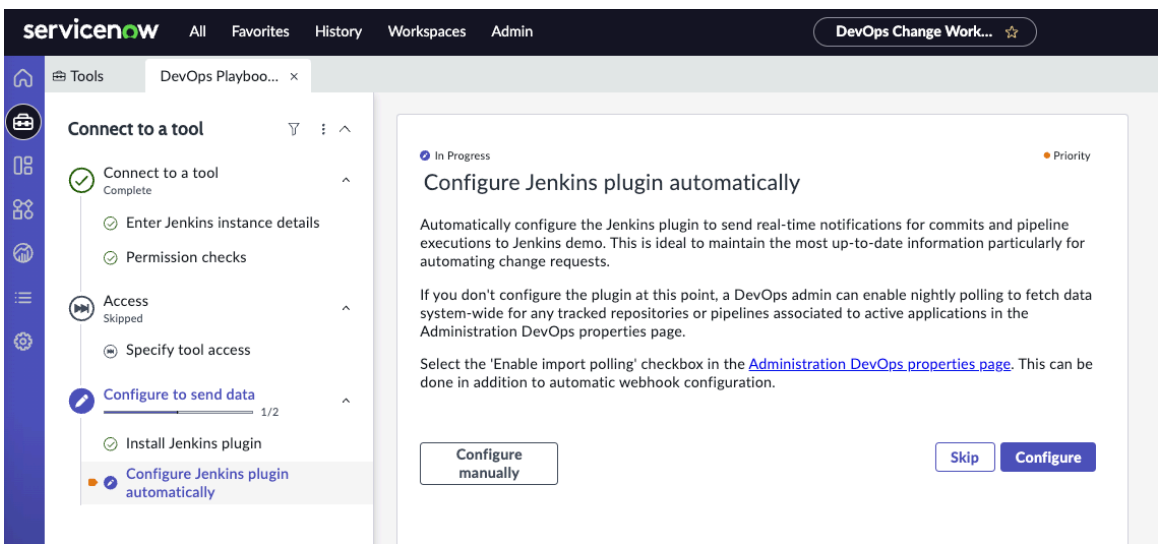
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sélectionnez **Configurer** pour configurer automatiquement **ServiceNow DevOps Configuration (Configuration de ServiceNow DevOps)** dans votre instance Jenkins.

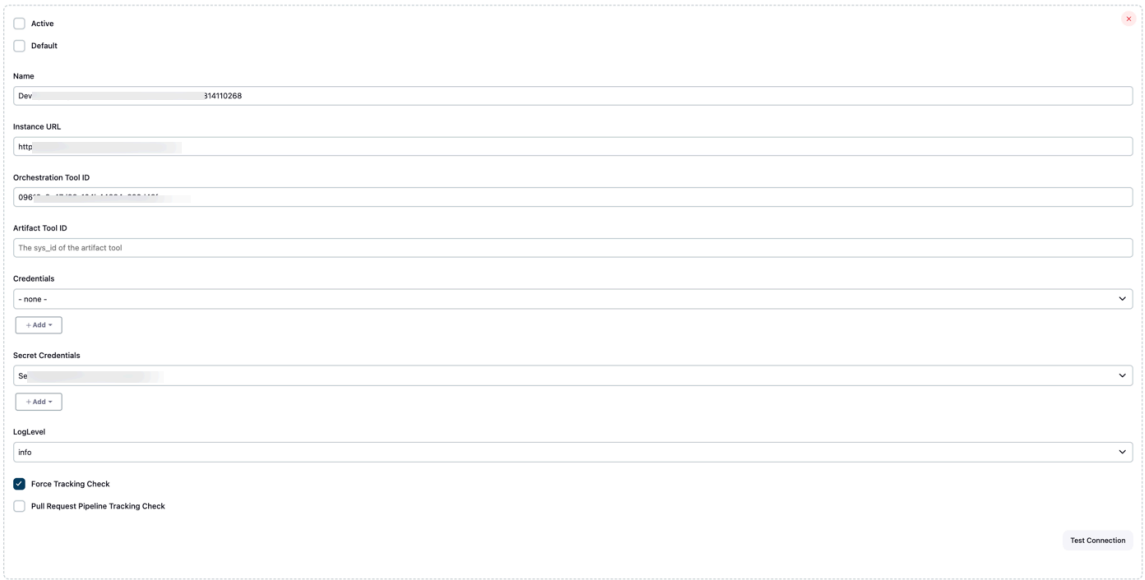
Important :

- Vous devez d'abord installer et activer le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installé, effectuez la mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le module d'extension Jenkins.
- Pour configurer automatiquement les webhooks, un accès administrateur Jenkins est requis.
- Si vous choisissez de configurer automatiquement cet outil, la configuration existante de **ServiceNow DevOps Configuration (Configuration de ServiceNow DevOps)** dans Jenkins est remplacée.
- Vous pouvez ajouter un total de dix configurations ServiceNow.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer automatiquement ServiceNow DevOps Configuration (Configuration de ServiceNow DevOps) dans Jenkins



Pour configurer manuellement des webhooks dans Jenkins, consultez Configurer manuellement des webhooks pour Jenkins.

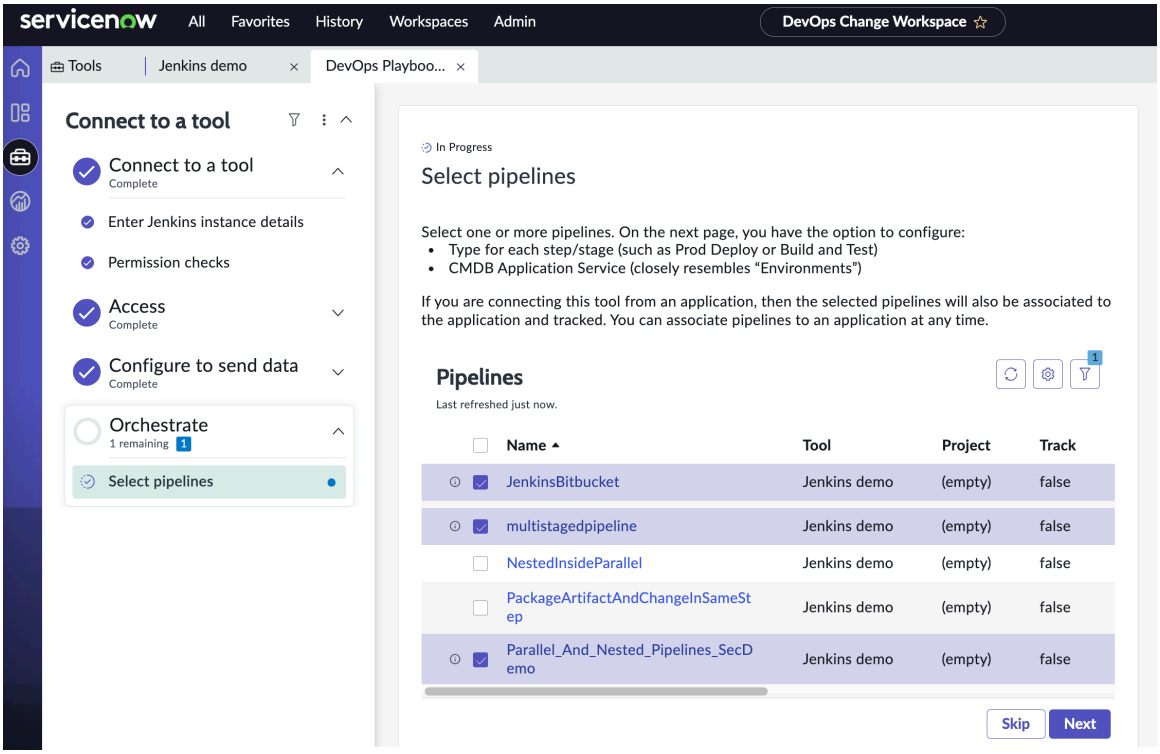
Vous pouvez également activer l'interrogation nocturne pour récupérer les données des pipelines suivis en sélectionnant l'option de propriété **Enable Polling (Activer l'interrogation)** dans le module **Administration**. Consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les pipelines disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

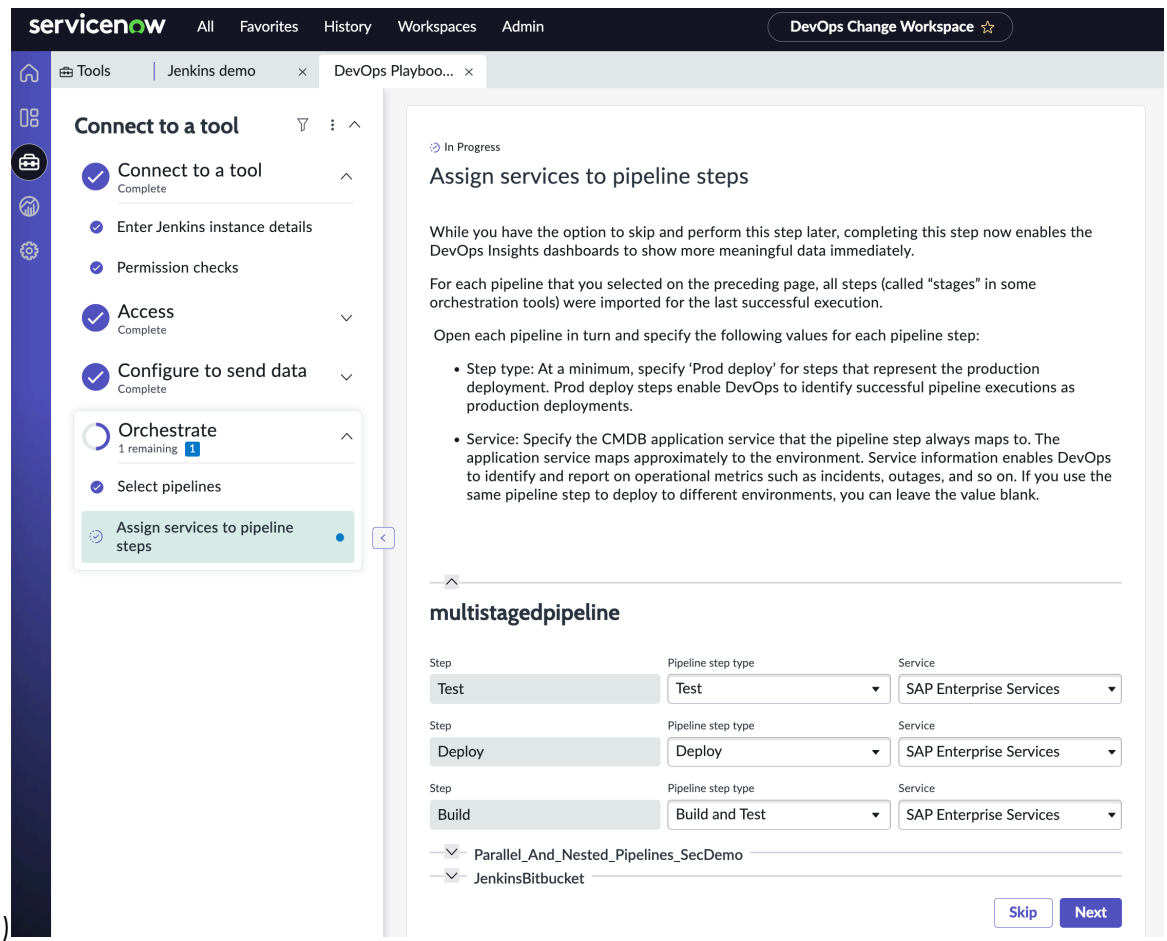
10. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez suivre à partir de l'activité du playbook **Sélectionner des pipelines**.
Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Facultatif : Dans l'activité Assign services to pipeline steps (Affecter des services aux étapes du pipeline), spécifiez le **type d'étape** et le **service** pour chaque étape du pipeline.

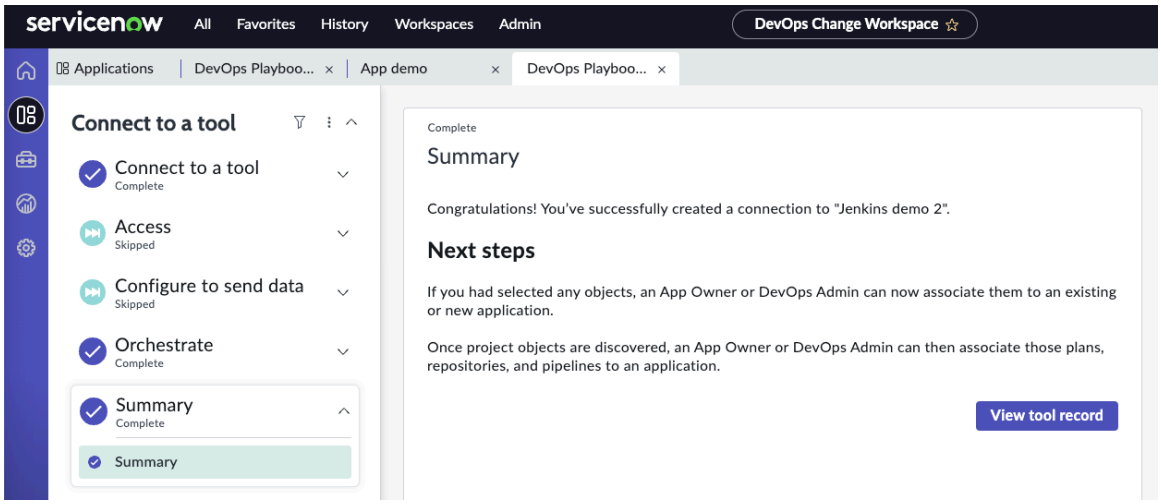
(Optional)



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exécution de cette étape dans le cadre de l'intégration de l'outil permet aux tableaux de bord Analyses DevOps d'afficher immédiatement les données plus significatives.

12. Si vous souhaitez importer des données de pipeline, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.
13. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'outil Jenkins connecté.



Remarque : si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Jenkins à Vélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Connectez votre instance Jenkins à l'aide du ServiceNow Catalogue de services pour récupérer des données telles que des artefacts, des résultats des tests, des résultats d'analyse, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration Jenkins.
Intégration d'outils	Sélectionnez Jenkins.
URL de l'outil	URL de votre instance Jenkins.
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre instance Jenkins.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Accédez aux informations d'identification de votre instance Jenkins.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jenkins, reportez-vous à la section relative aux autorisations Jenkins dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails suivants :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Jenkins connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les pipelines sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les pipelines importés.

Intégrer Jenkins à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez votre instance Jenkins pour détecter et suivre vos pipelines, puis importez vos tâches d'orchestration pour assurer une traçabilité de bout en bout et l'automatisation des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Installez et activez le module d'extension **ServiceNow DevOps** pour Jenkins. Si vous l'avez déjà installé, effectuez la mise à jour vers la dernière version. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le module d'extension Jenkins.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Actions :

- **Connectez-vous** à Jenkins et obtenez l'URL du webhook lorsque vous soumettez un enregistrement d'outil DevOps.
- **Détectez** les tâches d'orchestration et les pipelines.
- **Importez** les enregistrements d'exécution de tâches et d'exécution d'étapes.

Remarque : vous pouvez authentifier votre connexion à Jenkins en utilisant des jetons d'API Jenkins. Pour plus d'informations, consultez Se connecter à Jenkins à l'aide de l'authentification par jeton d'API.

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil dans DevOps pour vous connecter automatiquement à Jenkins et obtenir l'URL du webhook.

   a. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**, puis créez un enregistrement.

   b. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Intégration d'outils	Jenkins
URL de l'outil	URL de l'outil Jenkins Par exemple : `https://jenkins.com`
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur Jenkins
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Mot de passe, jeton d'accès ou jeton d'API Jenkins que vous générez.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour générer un jeton d'API, consultez Se connecter à Jenkins à l'aide de l'authentification par jeton d'API.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jenkins, reportez-vous à la section relative aux autorisations Jenkins dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

c. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un Serveur MID.
La valeur du champ Application est automatiquement définie sur DevOps et celle du champ Aptitude est définie sur REST.

d. Cliquez sur **Envoyer**.
L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour détecter les tâches d'orchestration (étapes Jenkins) et les pipelines existants.

Remarque : les tâches d'orchestration et les pipelines sont détectés pour les dossiers imbriqués au niveau spécifié dans la propriété *sn_devops.discover.folder.depth*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec DevOps.

Les enregistrements sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez un enregistrement détecté à partir de la liste connexe Tâches d'orchestration, puis cliquez sur le lien connexe **Importer** pour importer des données historiques à partir de la tâche d'orchestration.
   Les enregistrements d'exécution de tâche et les enregistrements d'exécution d'étape importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Modéliser un pipeline Jenkins dans DevOps

Modélisez un pipeline Jenkins en mappant le pipeline à une application, puis les étapes du pipeline DevOps aux étapes Jenkins.

Avant de commencer

Un module d'extension Jenkins pour ServiceNow DevOps est fourni pour activer l'accélération du changement afin que votre outil d'orchestration puisse communiquer avec ServiceNow DevOps et contrôler certains aspects des exécutions de pipelines.

Installez le module d'extension à partir de Jenkins Marketplace. Accédez à **Gérer Jenkins > Configuration système > Modules d'extension** dans votre instance Jenkins. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pipelines scriptés (Jenkinsfile) et les tâches Freestyle sont pris en charge.

Pour les étapes Jenkinsfile, les étapes de pipeline sont créées, mappées et associées aux tâches d'orchestration automatiquement et non manuellement.

Procédure

1. Mappez votre pipeline à une application dans DevOps.

   a. Accédez à **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications** et ouvrez l'enregistrement d'application à associer au pipeline.

   b. Dans la liste connexe Pipelines, cliquez sur **Modifier...** pour sélectionner un pipeline à associer à l'application ou cliquez sur **Nouveau** pour créer le pipeline.
   Pour un nouveau pipeline, renseignez le champ **Pipeline d'orchestration** en utilisant le nom de projet complet spécifié dans Jenkins.

   > **Remarque :** lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ouvrez à nouveau l'enregistrement de pipeline et cochez la case **Suivre** afin que les événements du pipeline soient reçus.

   > **Remarque :** vous devez cocher la case **Suivre** pour intégrer le pipeline à DevOps.

3. Créez automatiquement ou manuellement des étapes DevOps à mapper à chaque étape de pipeline Jenkins afin de créer une tâche d'orchestration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les pipelines déclaratifs ou scriptés, exécutez votre pipeline Jenkins pour créer et mapper automatiquement les étapes de pipeline dans DevOps.

  Les étapes de pipeline sont automatiquement créées, mappées et associées lorsque DevOps reçoit des notifications d'étape de votre pipeline Jenkins pendant l'exécution.

- Pour les tâches Freestyle, créez et mappez manuellement chaque étape de pipeline à une tâche du pipeline Jenkins.

  Dans la liste connexe Étapes, cliquez sur **Nouveau** pour créer une étape DevOps pour chaque étape de pipeline Jenkins (champ **Étape d'orchestration**).

  Remarque : la valeur du champ **Étape d'orchestration** de chaque étape est sensible à la casse et doit correspondre au nom d'origine de l'étape de pipeline Jenkins correspondante.

Nom	Nom de l'étape du pipeline.
Pipeline	Pipeline dans lequel l'étape est configurée.
Type	Type d'étape du pipeline. ▪ Construire et tester ▪ Test ▪ Déployer ▪ Déployer et tester ▪ Manuel ▪ Déploiement produit
Ordre	Ordre dans lequel les étapes sont exécutées. **Remarque :** l'ordre des étapes détermine l'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline. L'ordre des cartes dans l'interface utilisateur du pipeline suit l'exécution des tâches.
Étape d'orchestration	Nom de l'étape du pipeline Jenkins (sensible à la casse). **Remarque :** pour associer les étapes aux étapes de pipeline Jenkins, vous devez configurer le champ **Étape d'orchestration**.
Service d'entreprise	Service de configuration qui s'applique à l'étape.

Une fois les tâches d'orchestration créées, associez chaque tâche d'orchestration de la liste connexe Tâches d'orchestration à une étape de pipeline DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Facultatif : Activez le contrôle du changement automatiquement ou manuellement en fonction du type de pipeline.
   - Pour les pipelines déclaratifs ou scriptés, si vous avez utilisé le script snDevOpsChange dans votre pipeline, exécutez votre pipeline Jenkins pour activer automatiquement le contrôle du changement. Vous pouvez également activer le contrôle du changement manuellement en suivant les étapes indiquées pour les tâches Freestyle.
   - Pour les tâches Freestyle, cochez la case **Contrôle du changement** dans une étape pour activer l'accélération du changement et les champs de configuration correspondants.

     Remarque : l'application Gestion des changements ServiceNow doit être installée pour l'accélération du changement.

Reçu de changement	(Optional) Sélectionnez cette option pour activer le reçu de changement pour l'étape afin que le pipeline ne s'interrompe pas lors de la création d'une demande de changement. Toutes les données du pipeline sont incluses dans le changement, mais l'approbation n'est pas requise pour la reprise du pipeline.
Groupe d'approbation des changements	(Optional) Groupe d'approbation de la demande de changement. Le groupe d'approbation de changement devient le **Groupe d'affectation** dans la demande de changement DevOps. **Remarque :** assurez-vous que le groupe sélectionné compte des membres et un gestionnaire de groupe afin que le champ Approbateur ne soit pas vide.
Type de changement	Type de demande de changement à créer. ▪ Normal (par défaut) ▪ Standard ▪ Urgence
Modèle de changement	Modèle de changement pour la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement DevOps.
(Optional) Modèle **Remarque :** ce champ est affiché uniquement si **Type de changement** est défini sur Normal ou Urgence.	(Optional) Liste des modèles à utiliser pour remplir automatiquement les champs pour les demandes de changement Normal ou Urgence.

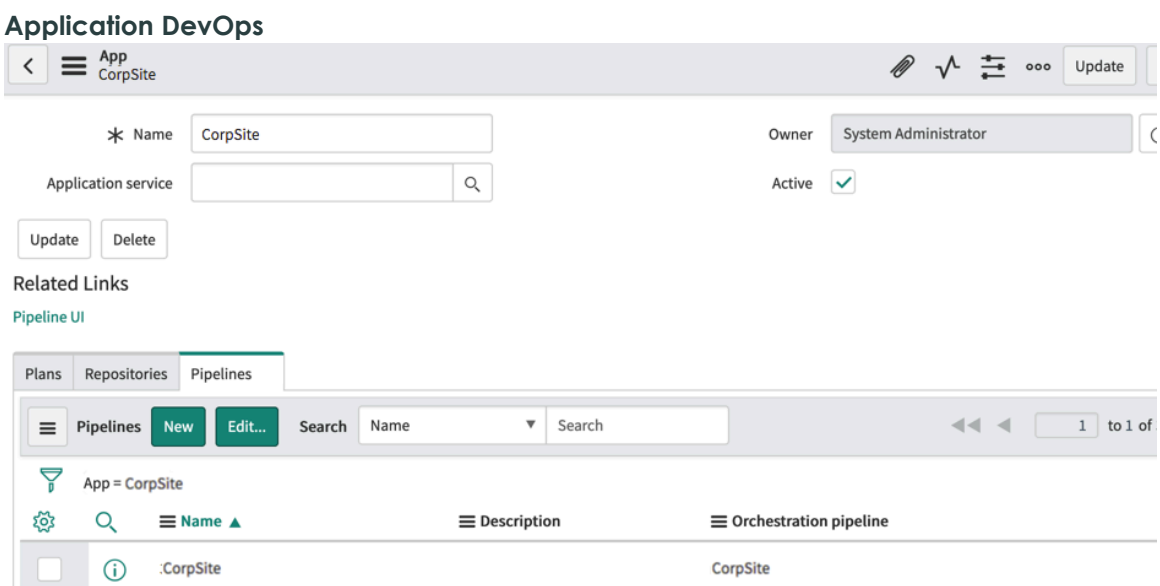
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Sélectionnez un modèle ou créez-en un.
(Optional) Modèle de changement standard **Remarque :** ce champ est affiché uniquement si **Type de changement** est défini sur Standard.	Liste des modèles de changement standard à utiliser pour les demandes de changement standard. **Remarque :** ce champ est obligatoire pour le type de changement Standard.
Modifier les branches contrôlées	(Optional) (Multibranche uniquement) Liste des branches séparées par des virgules qui sont sous contrôle de changement. Les caractères génériques sont pris en charge.

5. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Outils d'orchestration** puis, dans l'enregistrement de l'outil Jenkins, copiez la valeur du champ DevOps **URL Webhook**.
   Le champ URL Webhook contient l'emplacement DevOps vers lequel Jenkins envoie des messages, y compris le sys_id de l'outil :

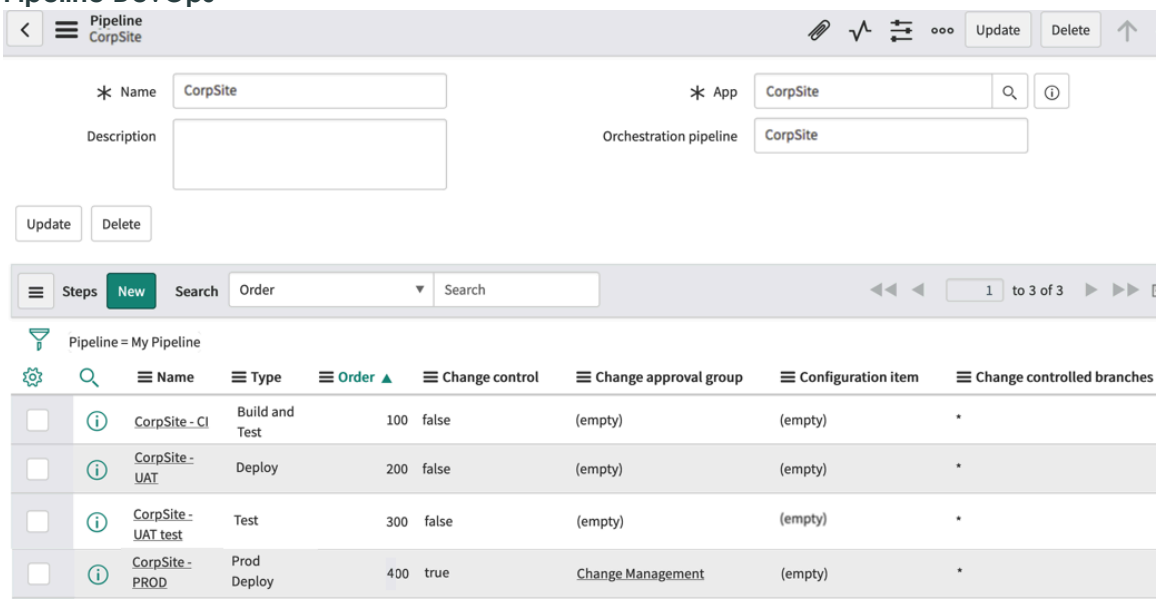
   ```
   https://<devops.integration.user>:<mot de passe>@<votre-instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/event/{sys_id de l'enregistrement}
   ```

Example:

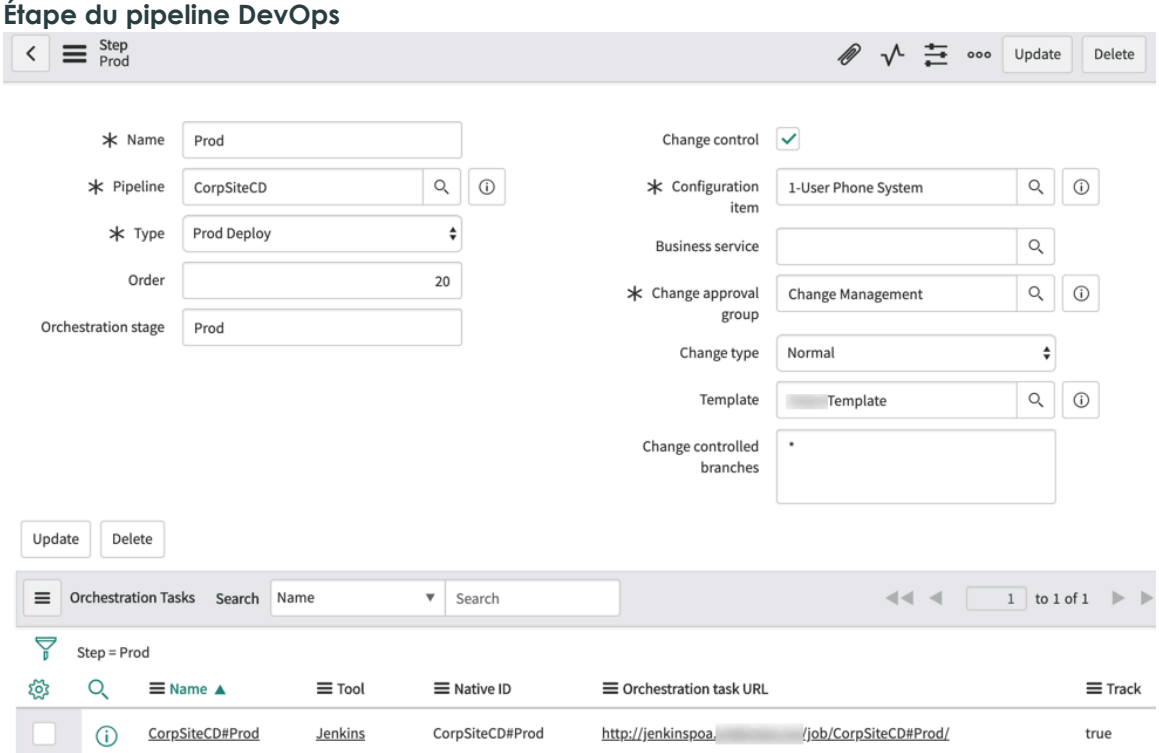


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pipeline DevOps



Étape du pipeline DevOps



Informations supplémentaires - Jenkins

Informations supplémentaires sur Jenkins.

Configurer le module d'extension Jenkins

Configurez Jenkins pour envoyer des notifications en temps réel pour les exécutions de pipeline à Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installez le module d'extension **ServiceNow DevOps** à partir de Jenkins Marketplace en accédant à **Manage Jenkins (Gérer Jenkins) > Configuration système > Modules d'extension** dans votre instance Jenkins.
2. Recherchez **le module d'extension ServiceNow DevOps** et sélectionnez-le, puis sélectionnez **Installer**.

Information associée

Configurer manuellement des webhooks pour Jenkins

Configurer manuellement des webhooks pour Jenkins

Configurez des webhooks dans Jenkins pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, administrateur Jenkins

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un total de dix configurations ServiceNow DevOps. Par exemple, vous pouvez configurer des connexions Jenkins pour vos instances de développement, de test, de production, etc.

Si vous êtes un client qui effectue une mise à niveau, vous devez télécharger et installer le dernier module d'extension Jenkins pour activer plusieurs configurations ServiceNow. Après l'installation, votre configuration existante est conservée et devient la configuration par défaut.

Dans la section Configuration de ServiceNow DevOps de Jenkins, les valeurs du champ **Nom** et de la combinaison des champs **URL de l'instance** et **ID de l'outil d'orchestration** doivent être uniques.

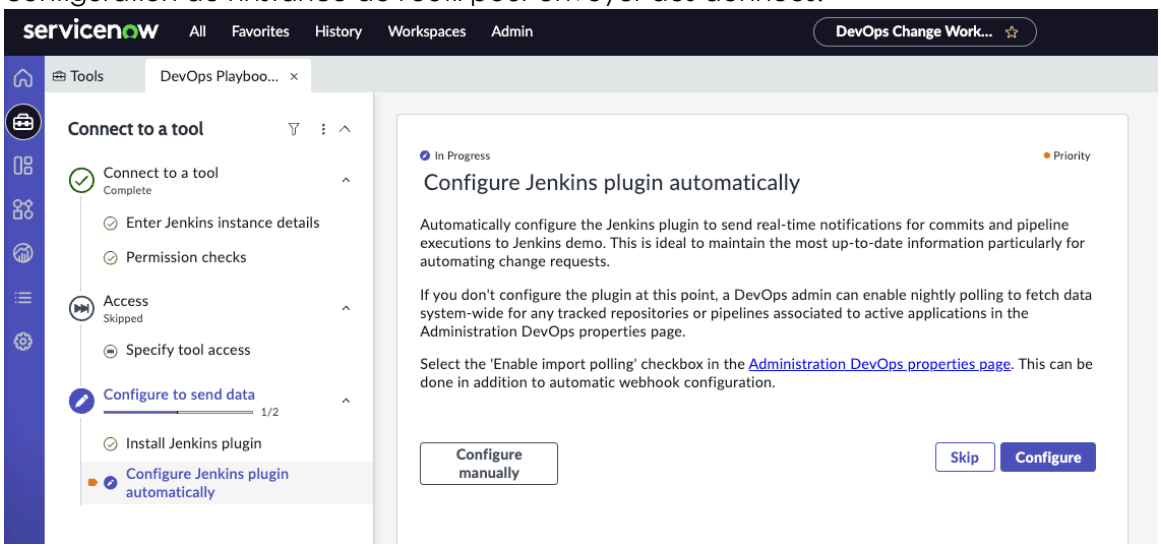
Si vous choisissez de configurer automatiquement un outil à partir de ServiceNow, la configuration existante de ServiceNow DevOps est remplacée dans Jenkins.

Si l'application DevOps Config est installée, vous pouvez uniquement configurer Jenkins manuellement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

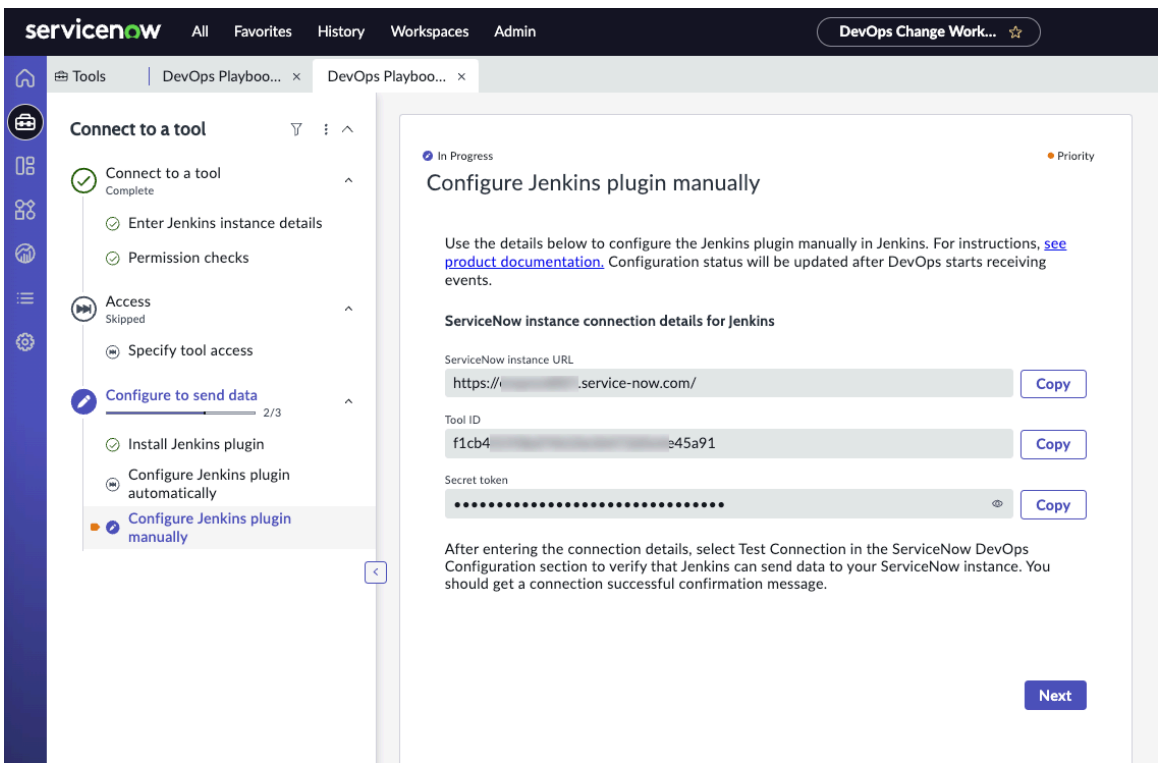
Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.



2. Sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers.

   L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



3. Dans Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins** > **Configuration système** > **Manage Plugins (Gérer les modules d'extension)** > **Configure System (Configurer le système)**.
4. Dans la section Configuration de ServiceNow DevOps, sélectionnez **Ajouter**.

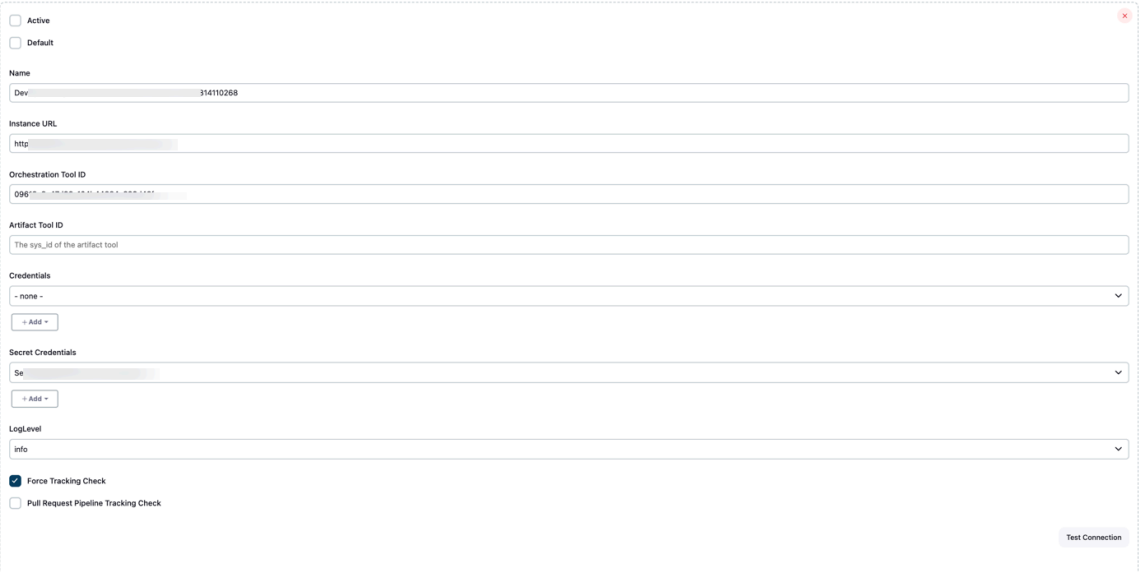
   Remarque : vous pouvez ajouter plusieurs connexions en sélectionnant **Ajouter** pour chaque nouvelle configuration.

5. Configurez le module d'extension en remplissant les champs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'il est activé, Jenkins commence à envoyer des événements à DevOps en tant qu'événements entrants.

Remarque : les valeurs sont sensibles à la casse.



Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option pour activer la connexion. Par défaut, cette option est sélectionnée lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une nouvelle connexion. **Remarque :** toutes les connexions pour lesquelles l'option Actif est activée envoient des notifications webhook pour l'exécution de votre pipeline. Cependant, pour l'étape de changement, seule la connexion spécifiée est prise en compte.
Valeur par défaut	Sélectionnez cette option pour faire de la connexion la connexion par défaut lorsque le nom de la connexion n'est pas transmis dans une étape existante d'un pipeline. **Remarque :** si vous ne sélectionnez pas cette option lorsqu'une seule connexion est disponible, une erreur est générée.
Nom	Nom unique de la connexion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : la valeur du champ Nom est générée automatiquement lorsque vous configurez automatiquement une connexion à partir de ServiceNow.
URL de l'instance	Saisissez l'URL de votre instance ServiceNow que vous avez copiée à l'étape 2. Par exemple, `https://<votre-instance>.service-now.com`.
ID de l'outil d'orchestration	Élément sys_id de l'outil d'orchestration que vous avez copié à l'étape 2. Vous pouvez également copier cette valeur à partir du champ URL Webhook (valeur *toolid*) ou l'obtenir directement à l'aide de la commande `Copier sys_id` sur l'enregistrement de l'outil d'orchestration. **Remarque :** la combinaison des valeurs des champs ID de l'outil d'orchestration et URL de l'instance doit être unique pour chaque connexion.
ID de l'outil d'artefact	Élément sys_id de l'outil d'artefact.
Informations d'identification	Sélectionnez les informations d'identification d'authentification de base que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à Jenkins. **a.** Pour ajouter des informations d'identification, sélectionnez **Ajouter**. **b.** Dans le champ **Nom d'utilisateur**, saisissez vos détails Utilisateur d'intégration DevOps. Par défaut, devops.integration.user. **c.** Dans le champ **Mot de passe**, saisissez votre mot de passe Utilisateur d'intégration DevOps.
Secret Credentials (Informations d'identification du secret)	Sélectionnez le jeton secret que vous avez copié à l'étape 2. Vous pouvez également procéder comme suit pour obtenir le jeton secret à partir de l'enregistrement de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a. Copiez le jeton secret de votre outil Jenkins dans Changement DevOps. ▪ Espace de travail : accédez à l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** et copiez le jeton secret. ▪ Interface utilisateur classique : accédez à l'enregistrement de l'outil et sélectionnez **Copier le jeton**. **b.** Pour ajouter des jetons, sélectionnez **Ajouter**. **c.** Dans la liste **Genre**, sélectionnez **Secret text (Texte secret)**. **d.** Dans le champ **Secret**, saisissez le jeton secret généré lors de la création de la connexion de l'outil Jenkins dans DevOps. **e.** Dans le champ **ID**, saisissez un nom pour le jeton.
Niveau de journal	Niveau des messages de journal que vous souhaitez stocker dans les journaux Jenkins/l'enregistreur de journaux ServiceNow. Sélectionnez l'une des options suivantes : ◦ héritage ◦ arrêt ◦ severe ◦ avertissement ◦ info ◦ config ◦ fine (fin) ◦ finer (plus fin) ◦ finest (le plus fin) ◦ tous Pour plus d'informations sur les niveaux de journal et les enregistreurs de journaux, consultez Niveaux de journaux et enregistreurs de journaux Jenkins.
Forcer la vérification du suivi	Cochez la case pour effectuer un appel d'API REST (POST) vers Jenkins pour chaque exécution de pipeline afin de déterminer si le pipeline est suivi ou non. Décochez la case pour stocker les détails dans le fichier *snPipelineInfo.json* et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	arrêter d'effectuer des appels d'API pour chaque exécution de pipeline. **Remarque :** lorsqu'un pipeline est suivi, toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche.
Pull Request Pipeline Tracking Check (Vérification du suivi du pipeline de la demande d'extraction)	Cochez cette case pour activer le suivi des pipelines de demandes d'extraction. **Remarque :** lorsqu'un pipeline est suivi, toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche.

6. Sélectionnez **Tester la connexion**.
   Vérifiez que le message de réussite de la connexion s'affiche.
   - Si vous avez ajouté des informations d'identification d'authentification de base, en cas de connexion réussie, le message suivant s'affiche : `Connection using 'Credentials' is successful (La connexion à l'aide des « Informations d'identification » a réussi).`
   - Si vous avez ajouté le jeton secret, en cas de connexion réussie, le message suivant s'affiche : `Connection using 'Secret Credentials' is successful (La connexion à l'aide des « Informations d'identification du secret » a réussi).`
7. Sélectionnez **Appliquer** pour appliquer les changements, puis **Enregistrer**.

Se connecter à Jenkins à l'aide de l'authentification par jeton d'API

Connectez-vous à Jenkins à l'aide de l'authentification par jeton d'API au lieu du nom d'utilisateur et du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Admin Jenkins ou tout utilisateur disposant des rôles globaux de lecture et de lecture de tâches

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir plusieurs jetons d'API actifs en même temps et suivre leur utilisation. Vous pouvez également révoquer des jetons d'API si nécessaire. De plus, vous pouvez utiliser le jeton d'API Jenkins pour l'authentification lorsque vous utilisez l'interface de ligne de commande Jenkins.

Procédure

Dans la bannière Jenkins, cliquez sur votre nom d'utilisateur pour ouvrir le menu utilisateur.

a. Accédez à **Votre nom d'utilisateur** > **Configurer** > **Jeton d'API**.

b. Cliquez sur **Add new Token (Ajouter un nouveau jeton)**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Générer**.

d. Copiez le jeton d'API généré.

Remarque :

- Régénérez les jetons tous les 6 mois (selon votre contexte). Jenkins affiche un indicateur concernant l'âge du jeton.
- Utilisez un jeton différent pour chaque application pour qu'en cas de compromission d'une application, vous puissiez révoquer son jeton individuellement.
- Si votre jeton arrive à expiration, régénérez-le et mettez-le à jour dans l'instance Now Platform.
- ServiceNow DevOps DevOps ne prend pas en charge l'utilisation des jetons d'API hérités, car Jenkins recommande de ne pas les utiliser. Pour plus d'informations, consultez la Jenkins publication du blog.

Réduire les appels entre Jenkins et ServiceNow DevOps pour extraire les informations de pipeline

Activez le champ Forcer la vérification du suivi dans le formulaire de configuration Jenkins pour créer un fichier de suivi de pipeline dans Jenkins. ServiceNow DevOps effectue un appel REST à Jenkins pour mettre à jour le fichier de suivi lorsque le champ de suivi d'un pipeline est modifié.

Forcer la vérification du suivi

La section de configuration ServiceNow DevOps dans Jenkins inclut une case à cocher **Forcer la vérification du suivi**, qui permet de réduire le nombre d'appels effectués de Jenkins à DevOps pour extraire les informations de pipeline, notamment les pipelines faisant l'objet d'un suivi. Flux du système de base :

- DevOps Jenkins Flux Mise à jour de fichier - Suivi
- DevOps Jenkins Flux Mise à jour de fichier - Informations de test

Fonctionnement

Dans les versions précédentes, un appel REST récupérait les informations de pipeline pour chaque version Jenkins déclenchée. Si vous disposiez de plusieurs pipelines dans votre environnement Jenkins, mais que vous n'en suiviez que quelques-uns, un appel était effectué pour récupérer les informations de suivi de chaque pipeline, même si vous suiviez uniquement certains d'entre eux.

La première fois que vous déclenchez une version de Jenkins ou une exécution de pipeline, Jenkins lance un appel d'API d'informations de pipeline et crée le fichier *`snPipelineInfo.json`* dans le répertoire `/{JENKINS_HOME}/jobs/{jobName}`. Pour chaque exécution de pipeline suivante, Jenkins vérifie les informations disponibles dans le fichier *`snPipelineInfo.json`* avant de lancer un appel d'API d'informations de pipeline.

Si vous décochez la case **Forcer la vérification du suivi** :

- Le flux DevOps Jenkins Mise à jour de fichier - Suivi se déclenche lorsque vous mettez à jour le champ **Suivi** sur le formulaire de pipeline. Les informations du champ **Suivi** sont mises à jour dans le fichier *`snPipelineInfo.json`*.
- Le flux DevOps Jenkins Mise à jour de fichier - Informations de test se déclenche lorsque vous mettez à jour le mappage de type de test pour l'intégration de l'outil Jenkins et vérifiez que les informations de test sont mises à jour dans le fichier *`snPipelineInfo.json`*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous cochez la case **Forcer la vérification du suivi**, Jenkins effectue des appels d'API d'informations de pipeline à DevOps, même s'il existe des informations de suivi/de test dans le fichier *snPipelineInfo.json*.

Utiliser un pipeline déclaratif ou scripté dans DevOps

Lorsque vous utilisez un fichier Jenkinsfile, les étapes sont créées, mappées et associées aux tâches d'orchestration automatiquement plutôt que manuellement.

Jenkinsfile est un fichier texte qui contient la définition d'un pipeline Jenkins et qui est archivé dans le contrôle de source.

Chaque étape de niveau racine configurée dans Jenkinsfile est détectée en tant que tâche d'orchestration distincte dans DevOps qui est mappée sur une étape individuelle.

Remarque : Le champ **Suivre** du pipeline doit être défini sur **True** dans DevOps pour recevoir des notifications de tâches de la part de Jenkins. Toutes les configurations Jenkins actives reçoivent des notifications de tâche lorsque ce champ est défini sur **True**.

Commandes DevOps Jenkinsfile

- *snDevOpsChange(ignoreErrors:{true/false},changeRequestDetails:{setCloseCode:{true/false},attributes:})*

  Où *ignoreErrors* spécifie le paramètre permettant d'empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur (true/false)

  Où *changeRequestDetails* spécifie le code de fermeture et les champs de demande de changement du pipeline

  Active le contrôle du changement pour chaque étape de niveau racine mappée sur une étape DevOps.

- *snDevOpsArtifact*

  Enregistre les artefacts lors de la configuration de Artefacts et packages.

- *snDevOpsPackage*

  Crée un package pour les artefacts lors de la configuration de Artefacts et packages.

- *snDevOpsGetChangeNumber*

  Récupère le numéro de demande de changement dans un pipeline Jenkins en fonction des détails d'un changement spécifique.

- *snDevOpsUpdateChangeInfo*

  Met à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Jenkins.

- *snDevOpsSecurityResult*

  Configure les analyses de sécurité à n'importe quelle étape du pipeline, et les détails de l'analyse sont extraits de l'étape correspondante et envoyés à Vélocité de changement DevOps.

Vous pouvez spécifier la configuration du serveur Jenkins au cours de l'une de ces étapes en transmettant l'attribut *configurationName* dans votre pipeline. Si le nom de la configuration n'est spécifié dans aucune étape, la configuration par défaut est utilisée dans cette étape.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La transmission d'un nom de configuration incorrect entraîne l'échec de l'étape, sauf si l'option **Ignorer les erreurs ServiceNow DevOps** est sélectionnée lors de la configuration du module d'extension Jenkins.

Remarque : Le mappage d'étapes n'est pris en charge que pour les étapes de niveau racine, et non pour les étapes imbriquées ou parallèles.

Générateur d'extraits Jenkins pour DevOps

Vous pouvez utiliser l'utilitaire Générateur d'extraits Jenkins pour générer un code de modèle pour les tâches d'orchestration des pipelines scriptés. Vous pouvez utiliser l'utilitaire Générateur d'extraits pour créer un modèle pour les tâches d'orchestration suivantes.

- SnDevOpsArtifact
- SnDevOpsChange
- SnDevOpsPackage
- snDevOpsGetChangeNumber
- snDevOpsUpdateChangeInfo
- snDevOpsSecurityResult

Pour générer un extrait d'étape, accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré, sélectionnez l'étape dans la liste **Exemple d'étape**, puis mettez à jour les valeurs des différentes variables de l'étape. Sélectionnez l'option **Ignorer l'erreur** pour empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier-coller l'extrait dans un pipeline.

Exemple de script de pipeline pour la tâche SnDevOpsChange :

```
snDevOpsChange changeCreationTimeOut: 3600, changeRequestDetails:
 '{ "attributes": { "short_description": "Test description", "priority":
 "1", "start_date": "2021-02-05 08:00:00", "end_date": "2022-04-05
 08:00:00", "justification": "test justification", "description":
 "test description", "cab_required": true, "comments": "This update
 for work notes is from jenkins file", "work_notes": "test work
 notes", "assignment_group": "a715cd759f2002002920bde8132e7018" },
 "setCloseCode": false, "autoCloseChange": true }', changeStepTimeOut:
 18000, configurationName: 'Jenkins1', pollingInterval: 60
```

Prise en charge d'étapes parallèles et de sous-étapes

Lorsqu'une étape (ou un ensemble d'étapes parallèles) est imbriquée dans une étape de pipeline, les règles suivantes s'appliquent :

- Toute action de l'étape imbriquée est traitée dans le cadre de l'étape de niveau racine parent
- Une seule demande de changement est créée (au niveau racine parent), même si plusieurs étapes imbriquées sous l'étape de niveau racine parent déclenchent un changement
- Les tâches d'orchestration créées sont toujours associées à l'étape de niveau racine parent (et non à l'étape imbriquée)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Sous-étape

Dans cet exemple de sous-étape, si une demande de changement est créée à partir de la sous-étape (déploiement en production), les détails de l'étape de niveau racine parent (déployer) sont utilisés dans la demande de changement, et les tâches d'orchestration sont également associées à l'étape de niveau racine parent (déployer).

```
stage("deploy") {
         stages{
             stage('deploy UAT') {
                when{
                   branch 'dev'
                }
            stage('deploy PROD') {
               when {
                  branch 'master'
               }
                steps{

                  snDevOpsChange()
                }
            }
        }
```

Example: Étape parallèle

Dans cet exemple d'étape parallèle, si une demande de changement est créée à partir d'une sous-étape (test UAT 1 et/ou test de code statique UAT), seule la première demande de changement est créée (à l'aide des détails de l'étape de niveau racine parent, test UAT), que les deux sous-étapes (test UAT 1 et test de code statique UAT) soient déclenchées ou non.

Rien n'indique l'étape parallèle à l'origine du changement, et les tâches d'orchestration sont associées à l'étape de niveau racine parent (test UAT).

```
stage('UAT test') {
      parallel {
          stage('UAT test-1') {
              steps {
                  snDevOpsChange()
                  // 'UAT test-1' tasks
              }
                post {
                  success {
                    // post success tasks. E.g.: junit
 '**/target/surefire-reports/*.xml'
                  }
              }
          }
          stage('UAT static code test') {
              steps {
                  snDevOpsChange()
                  // 'UAT static code test' tasks
              }
          }
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }
}
```

Configurer des analyses SonarQube sur les pipelines Jenkins

Configurez des analyses SonarQube sur les pipelines Jenkins.

Avant de commencer

Veillez à remplir les conditions préalables suivantes avant de configurer vos pipelines Jenkins pour les analyses SonarQube.

- SonarCloud ou SonarQube version 8.6.1 édition Community
- SonarQube Scanner pour Jenkins 2.4 ou supérieur est installé sur votre instance/environnement Jenkins.
- Module d'extension ServiceNow DevOps version 1.27 ou ultérieure pour Jenkins.
- Assurez-vous que des analyses SonarQube sont configurées et existent sur vos pipelines Jenkins à l'aide du module d'extension SonarQube Scanner pour Jenkins. Pour plus d'informations, consultez
  - SonarQube Scanner pour Jenkins
  - SonarScanner pour Jenkins
- Un outil SonarQube est créé et connecté au serveur SonarQube. Pour plus d'informations, consultez SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous exécutez un pipeline qui comporte des exécutions d'analyse SonarQube, les détails sont extraits dans ServiceNow DevOps à partir du pipeline Jenkins. À l'aide du module d'extension Jenkins, nous vérifions si l'exécution de l'analyse est configurée dans le pipeline Jenkins et recherchons les analyses SonarQube à chaque étape de l'orchestration, à l'aide de la balise `withSonarQubeEnv`. Si une analyse SonarQube a eu lieu à n'importe quelle étape de l'exécution du pipeline, dans le cadre de notre notification de fin, nous ajoutons un modèle avec les détails `scanID` et `URL` pour chaque analyse qui a lieu à une étape particulière. Ces analyses ou détails d'analyse sont corrélés et affichés dans la liste connexe Résumé de la qualité logicielle à partir des demandes de changement et des exécutions de tâches.

Procédure

1. Dans Jenkins, accédez à **Manage Jenkins (Gérer Jenkins)** > **Configure System (Configurer le système)**, cochez la case **Enable injection of SonarQube server configuration as build environment variables (Activer l'injection de la configuration du serveur SonarQube en tant que variables d'environnement de version)** dans la section **SonarQube Servers (Serveurs SonarQube)**, puis renseignez les champs.

   Installations SonarQube

Champ	Description
Nom	Nom unique de la configuration/du projet.
URL serveur	URL ou adresse IP du serveur SonarQube.
Authentification du serveur	Sélectionnez le type de jeton d'authentification approprié pour la configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : utilisez ces mêmes détails ou valeurs de serveur SonarQube lors de la création des outils SonarQube dans ServiceNow DevOps et dans le pipeline Jenkins.

2. Cliquez sur **Test de la connexion**.
   Vérifiez que le message Connexion réussie s'affiche.
3. Cliquez sur **Appliquer** et sur **Enregistrer**.
4. Exécutez le pipeline.

Résultats

Sur la base des résultats de l'analyse à différentes étapes de l'exécution du pipeline, les résultats sont affichés à l'étape correspondante du pipeline. Des événements entrants sont créés pour les notifications, et des flux secondaires sont déclenchés en fonction du type et de l'aptitude de notification.

Que faire ensuite

Remarque :

Accédez à l'interface utilisateur du pipeline pour afficher les détails de l'analyse sous **Qualité** > **Résultats de la qualité logicielle**.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre des exécutions de tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâche** et cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche approprié.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de la demande de changement. Affichez toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans la liste connexe **Résultats de la qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle**.

  1. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Configurer JFrog dans Jenkins

Configurez le module d'extension JFrog pour Jenkins afin de publier, déployer ou télécharger des artefacts.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur dans Jenkins

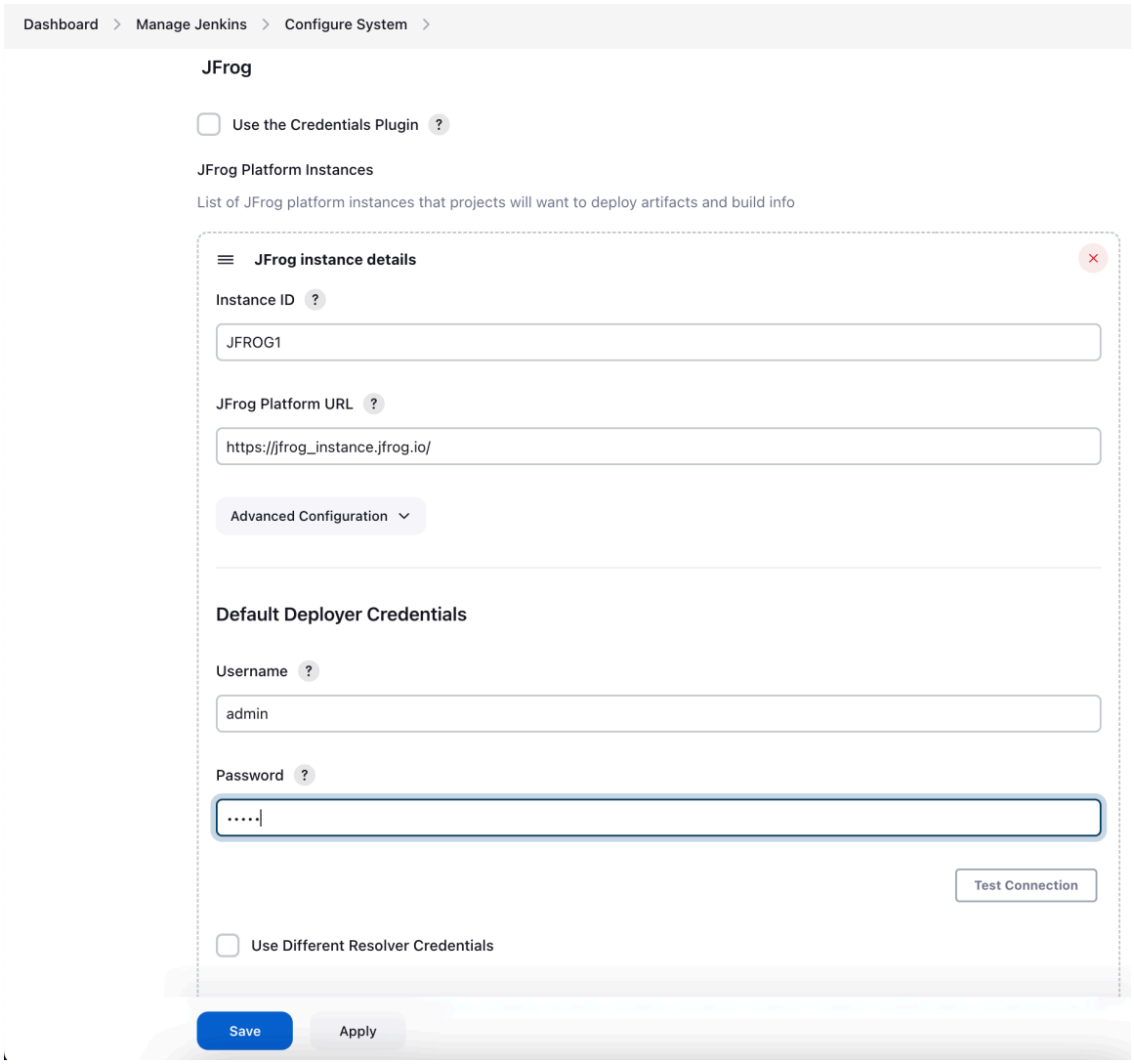
Procédure

1. Installez le module d'extension Artifactory pour intégrer Jenkins dans JFrog afin de publier, déployer ou télécharger des artefacts.
2. Après l'installation, configurez les détails du serveur JFrog dans **Gérer Jenkins** > **Configurer le système**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Pour intégrer JFrog avec Jenkins, vous devez publier les informations de version pour JFrog en même temps que les artefacts.



3. Utilisez les scripts suivants pour télécharger ou charger des artefacts vers Jenkins.

Pipeline scripté à charger :

```
     def server = Artifactory.server 'JFROG1'
               def uploadSpec = """{
                  "files": [{
                    "pattern":
"${env.WORKSPACE}/target/artifact-1.3.jar",
                     "target": "default-docker-virtual/"
                  }]
               }"""

            def buildInfo = server.upload(uploadSpec)
            server.publishBuildInfo buildInfo
```

Pipeline scripté à télécharger :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
         def server = Artifactory.server 'JFROG1'
               def downSpec= """{
                  "files": [{
                     "pattern":
"default-docker-local/artifact-1.3.jar",
                    "target":"/var/jfrog_artifacts/"
                  }]
               }"""

            def buildInfo = server.download(downSpec)
            server.publishBuildInfo buildInfo
```

Notifier le motif de rejet ou d'annulation de la demande de changement au pipeline Jenkins

Envoyez le motif de rejet ou d'annulation de la demande de changement avec le nom de l'approbateur et le numéro de la demande de changement vers les journaux du pipeline Jenkins.

Avant de commencer

- Assurez-vous d'avoir effectué une mise à niveau vers ServiceNow DevOps version 1.28 ou ultérieure.
- Assurez-vous de disposer d'une intégration Jenkins active.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez envoyer des commentaires ou des motifs de rejet ou d'annulation de la demande de changement vers les journaux du pipeline Jenkins.

- Assurez-vous de saisir les commentaires ou les motifs appropriés lorsque vous rejetez ou annulez manuellement une demande de changement.
- Si vous avez chargé des données de démonstration lors de la mise à niveau et que vous utilisez le flux de démonstration d'automatisation des changements DevOps ou un flux personnalisé basé sur celui-ci, une notification avec des valeurs de message par défaut est envoyée vers les journaux du pipeline Jenkins.

Remarque :

- Le numéro de la demande de changement est aussi automatiquement envoyé vers les journaux du pipeline (pour les pipelines Jenkins scriptés et Freestyle) dès que le changement est créé.
- Le *Approver name* et l'horodatage de l'annulation/du rejet sont aussi automatiquement envoyés vers les journaux du pipeline Jenkins.

Procédure

1. Pour rejeter ou annuler manuellement les demandes de changement, procédez comme suit :
   a. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline** > **Enregistrement de demande de changement**.
   b. Ouvrez l'enregistrement de demande de changement requis.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À partir du menu contextuel, cliquez sur **Annuler le changement**. Dans le champ **Annuler la demande de changement > Motif** , saisissez un motif approprié pour annuler le changement, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Dans la liste connexe Approbateurs, saisissez vos entrées dans le champ **Commentaire**, cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement, puis cliquez sur **Rejeter**.

La demande de changement est annulée/rejetée et le motif d'annulation du changement est ajouté au champ **Commentaires**, puis envoyé vers le journal du pipeline Jenkins.

2. Pour envoyer des messages personnalisés (à partir de demandes de changement rejetées automatiquement) vers Jenkins, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Concepteur de flux** > **Démonstration DevOps sur le flux d'automatisation des changements** > **Politique de changement de démonstration DevOps**.
   b. Accédez à décision *DevOps Auto Reject* > sous-flux *DevOps Apply Change Approval Definition* > action *Devops Create Auto Approval Record*.
   c. Modifiez le script d'entrée de l'action pour la valeur d'attribut `approval.comments`. Par défaut, les demandes de changement rejetées automatiquement stockent et envoient les variables `approval.comments = 'Auto ' + state + ' via Change Policy';` sous forme de message au pipeline Jenkins en tant que notifications.
3. Dans Jenkins, accédez au pipeline (qui correspond à la demande de changement rejetée), puis sélectionnez **Sortie de console**.
   Les commentaires de rejet ou d'annulation de la demande de changement stockés dans le cadre de l'exécution de l'étape sont reflétés dans la sortie de la console Jenkins.

Notifier le numéro de la demande de changement ServiceNow DevOps aux pipelines Jenkins

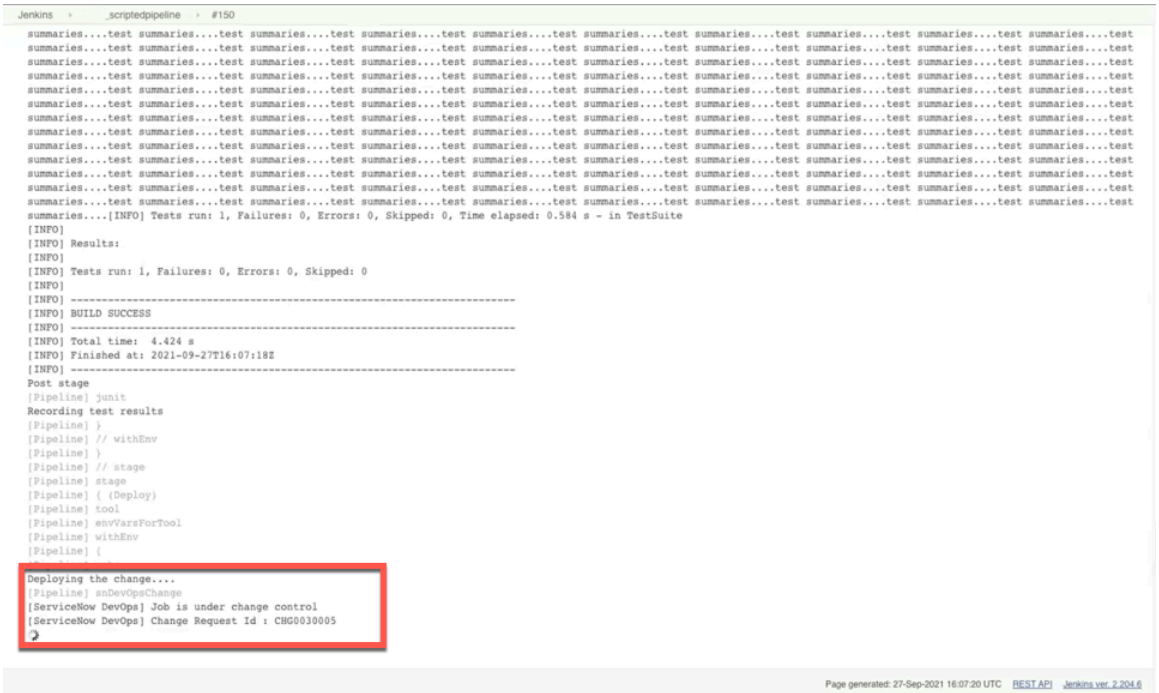
Envoyez les numéros de demande de changement aux étapes ou aux journaux du pipeline Jenkins lors de la création d'une demande de changement dans ServiceNow DevOps.

Envoyer une demande de changement ServiceNow DevOps au pipeline Jenkins

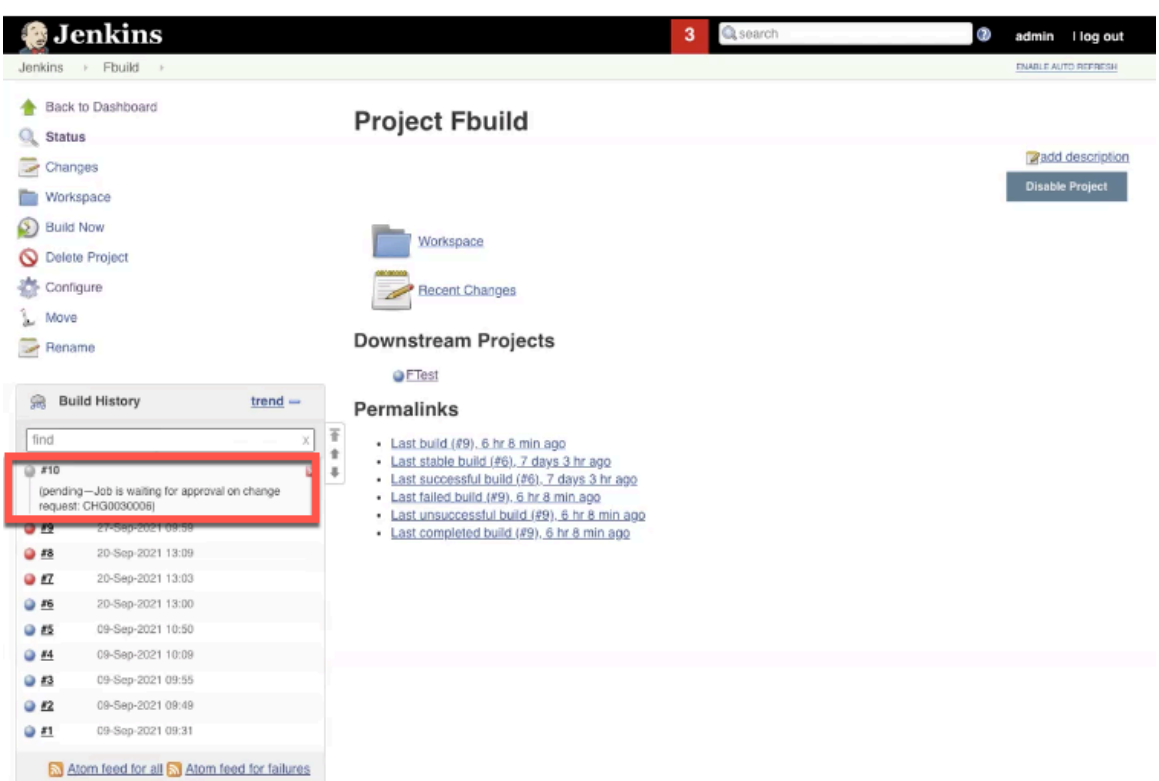
Les demandes de changement qui sont créées dans le cadre des exécutions de pipeline Jenkins, qu'il s'agisse de pipelines scriptés ou de pipelines Freestyle, sont notifiées à la console de pipeline Jenkins.

Lorsque vous déclenchez un pipeline Jenkins scripté et qu'une demande de changement est créée dans le cadre de l'étape d'exécution du pipeline dans ServiceNow DevOps, le numéro de la demande de changement est notifié à Jenkins. Le numéro de la demande de changement s'affiche dans les journaux des tâches du pipeline Jenkins pour les pipelines scriptés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors du déclenchement d'un pipeline Jenkins Freestyle, la demande de changement créée dans le cadre de l'étape d'exécution du pipeline ServiceNow DevOps attend que l'action d'approbation soit effectuée sur le changement. Le numéro et les détails de la demande de changement s'affichent selon la version correspondante dans la section **Historique de version** de la console Jenkins.



Remarque : Une fois qu'une action d'approbation ou de rejet est effectuée sur la demande de changement dans ServiceNow DevOps, la demande de changement s'affiche dans les journaux de version du pipeline Jenkins, comme dans les pipelines scriptés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir le numéro d'une demande de changement dans le pipeline Jenkins

Récupérez le numéro d'une demande de changement dans un pipeline Jenkins en fonction des détails d'un changement spécifique en exécutant le script snDevOpsGetChangeNumber.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Procédure

1. Dans votre tableau de bord Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous souhaitez récupérer le numéro d'une demande de changement.
2. Accédez à **Configurer > Pipeline**.
3. Dans la section Script de pipeline, mettez à jour le script `snDevOpsGetChangeNumber` avec les paramètres d'entrée suivants :
   - Nom du pipeline

     Remarque : dans le cas d'un pipeline à plusieurs branches, le nom du pipeline doit être suivi du nom de la branche comme suffixe.

   - Numéro de la version
   - Nom de l'étape

     Remarque : pour une étape imbriquée, le nom de l'étape doit être précédé du nom de l'étape parente comme préfixe.

   - Nom de la branche (uniquement pour le pipeline multibranche)

   Remarque : si vous ne fournissez pas les détails de la demande de changement comme paramètres d'entrée, le numéro de demande de changement associé au pipeline et à l'étape actuels sera récupéré.

   Exemple d'un pipeline à plusieurs branches :

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
    "github_multi_branch_pipeline/scratch/release", "build_number":
    "${env.BUILD_NUMBER}", "stage_name": "Prod/Deploy", "branch_name":
    "scratch/release" }""");
   ```

   Exemple d'un pipeline Jenkins :

   ```
   snDevOpsGetChangeNumber (changeDetails: """{ "pipeline_name":
    "github_pipeline", "build_number": "${env.BUILD_NUMBER}",
    "stage_name": "Prod/Deploy" }""");
   ```

4. Enregistrez le script.
5. Accédez à **DevOps > Orchestrer > Demandes de changement de pipeline**.
6. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé au pipeline.
7. Approuvez la demande de changement en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État**.
8. Dans Jenkins, ouvrez le pipeline dont vous récupérez le numéro d'une demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Build Now (Créer maintenant)**.
   Le numéro de la demande de changement associée au pipeline s'affiche en tant que sortie dans le pipeline.

Mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Jenkins

Mettez à jour les détails de la demande de changement associés à un pipeline Jenkins en y exécutant le script snDevOpsUpdateChangeInfo.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Jenkins

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

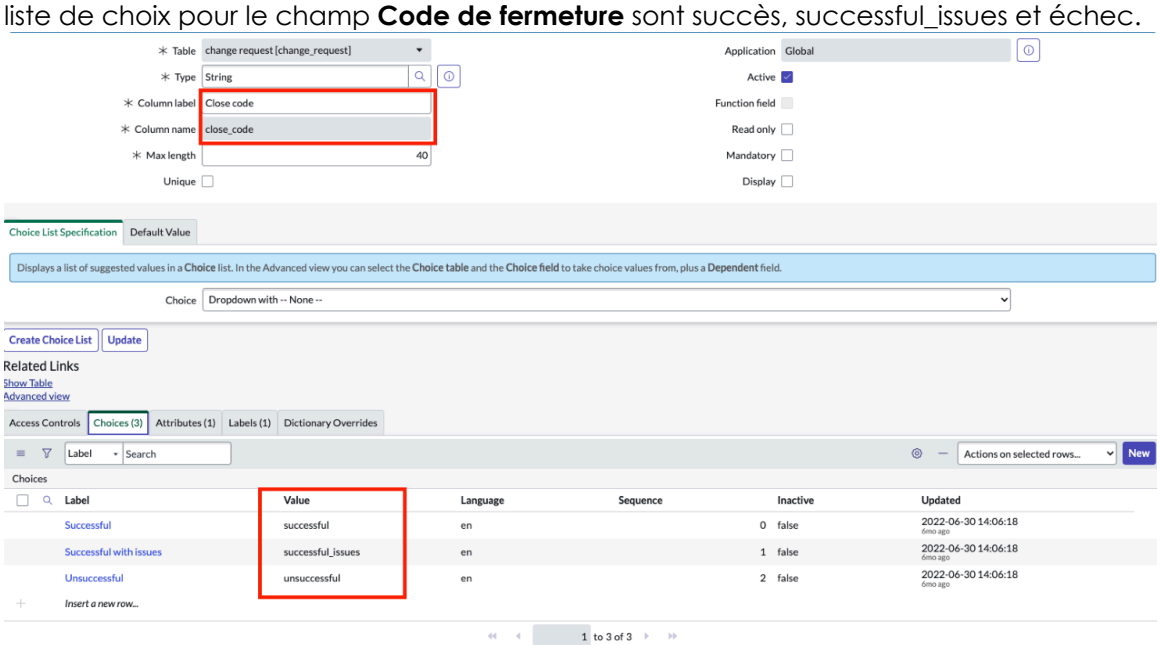
Lorsque vous mettez à jour le paramètre d'**état** dans une demande de changement, seules les transitions suivantes sont prises en charge :

- annuler : l'état de la demande de changement doit correspondre à **implémenter** pour passer à l'état **annuler**. Le **motif** est une entrée obligatoire pour mettre à jour l'état sur annulé.
- fermé : l'état de la demande de changement doit correspondre à **implémenter** ou **post-implémenter** pour passer à l'état **fermer**. **close_code** et **close_notes** sont des entrées obligatoires pour mettre à jour l'état sur fermé.

Spécifiez l'état de la demande de changement en tant que valeur entière :

- 4 - annuler (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.cancel_state)
- 3 - fermé (valeur définie dans la propriété sn_devops.change_request.closed_state)

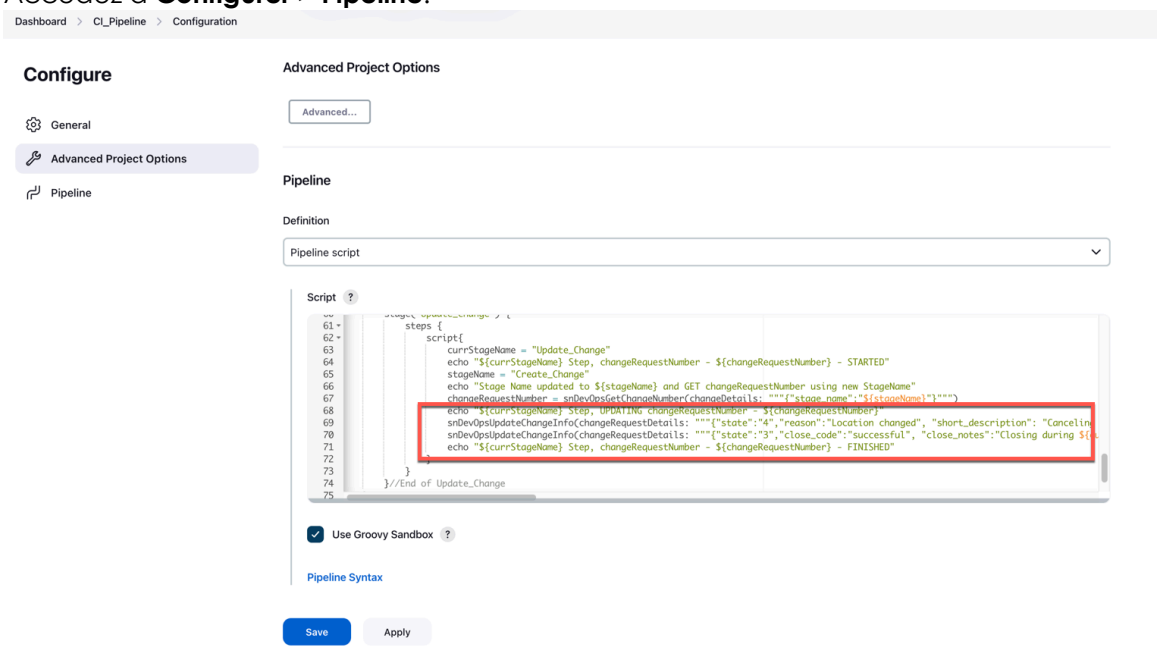
Lorsque vous mettez à jour un champ de choix, vous devez spécifier une valeur de choix valide disponible dans la liste de choix correspondante. Par exemple, les valeurs de la liste de choix pour le champ **Code de fermeture** sont succès, successful_issues et échec.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans votre tableau de bord Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous souhaitez mettre à jour les détails de la demande de changement.
2. Accédez à **Configurer > Pipeline**.



3. Dans la section Script de pipeline, mettez à jour le script `snDevOpsUpdateChangeInfo` avec les paramètres d'entrée suivants :
   - Numéro de la demande de changement dont les détails doivent être mis à jour.
   - Les détails de la demande de changement doivent être mis à jour en tant que paires clé:valeur.

```
{ "short_description": "Test description", "priority": "1",
 "start_date": "2021-02-05 08:00:00",
"end_date": "2022-04-05 08:00:00", "justification": "test
 justification", "description": "test description",
"cab_required": <true/false>, "comments": "This update for work notes
 is from jenkins file", "work_notes": "test work notes",
"assignment_group": "<SYS_ID>", "state":"<STATE_CODE>",
 "close_code":"<successful/successful_issues/unsuccessful>",
 "reason":"<As per Choice List>"
```

4. Enregistrez le script.
5. Accédez à **DevOps > Orchestrer > Demandes de changement de pipeline**.
6. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé au pipeline.
7. Approuvez la demande de changement en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État**.
8. Dans Jenkins, ouvrez le pipeline pour lequel vous mettez à jour les détails de la demande de changement.
9. Sélectionnez **Créer maintenant**.
   Les détails de la demande de changement spécifiés à l'étape 3 seront mis à jour pour le pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la demande de changement ServiceNow DevOps dans les journaux du pipeline Jenkins

Vous pouvez utiliser l'utilitaire Générateur d'extraits Jenkins pour configurer le mode et la date d'affichage de l'état du changement et des conditions de politique correspondantes dans les journaux des travaux du pipeline Jenkins. Cela permet aux développeurs d'afficher l'état du changement dans les journaux de la console du pipeline proprement dit.

Pour générer un extrait d'étape, accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré, sélectionnez l'étape **SnDevOpsChange** dans la liste **Exemple d'étape**, puis mettez à jour les valeurs des variables d'état du changement dans l'étape. Sélectionnez l'option **Ignorer l'erreur** pour empêcher l'échec de la tâche en cas d'erreur. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier-coller l'extrait dans le pipeline pour commencer à recevoir les notifications d'état du changement. Mettez à jour les variables suivantes dans l'étape **SnDevOpsChange** pour recevoir des notifications d'état du changement :

- **Intervalle d'interrogation** : spécifie la fréquence (en secondes) à laquelle Jenkins interroge ServiceNow sur l'état du changement et met à jour les journaux de la console avec l'état. L'état du changement est mis à jour dans les journaux de la console uniquement lorsque les champs **Transition d'état du changement**, **Mises à jour du groupe d'affectation**, **Mises à jour de l'approbation**, **Date de début/fin prévue** ou **Détails du changement** (le cas échéant) sont mis à jour.

  Remarque : Si ce champ n'est pas renseigné, la vérification de l'intervalle d'interrogation n'est pas exécutée pour mettre à jour l'état du changement dans les journaux de la console.

- **Délai d'expiration de création du changement** : spécifie la valeur du délai d'expiration de création du changement, en secondes. À l'expiration du délai, Jenkins vérifie l'état de création du changement dans ServiceNow. Si le changement n'a pas été créé, le pipeline reprend ou est abandonné en fonction du marqueur **Abandonner en cas d'échec de création du changement**. Par défaut, le pipeline est abandonné lorsque le délai d'expiration est spécifié et que le marqueur **Abandonner en cas d'échec de création du changement** est sélectionné.

  Remarque : Si ce champ n'est pas renseigné, la vérification du délai d'expiration de création du changement n'est pas exécutée pour mettre à jour le pipeline.

- **Abandonner en cas d'échec de création du changement** : abandonnez ou reprenez le pipeline si le changement n'est pas créé avant l'expiration du délai de création du changement.
  - Sélectionné : Abandonner
  - Désactivé : Reprendre
- **Délai d'expiration de l'étape de changement** : spécifie la valeur du délai d'expiration de l'étape de changement, en secondes. À l'expiration du délai, Jenkins vérifie l'état de l'étape de changement dans ServiceNow. Si l'étape de changement est toujours en cours, le pipeline reprend ou est abandonné en fonction du marqueur **Abandonner à l'expiration du délai de l'étape de changement**. Par défaut, le pipeline est abandonné lorsque le délai est spécifié et que le marqueur **Abandonner à l'expiration du délai de l'étape de changement** est sélectionné.

  Remarque : Si ce champ n'est pas renseigné, la vérification du délai d'expiration de l'étape de changement n'est pas exécutée pour mettre à jour le pipeline.

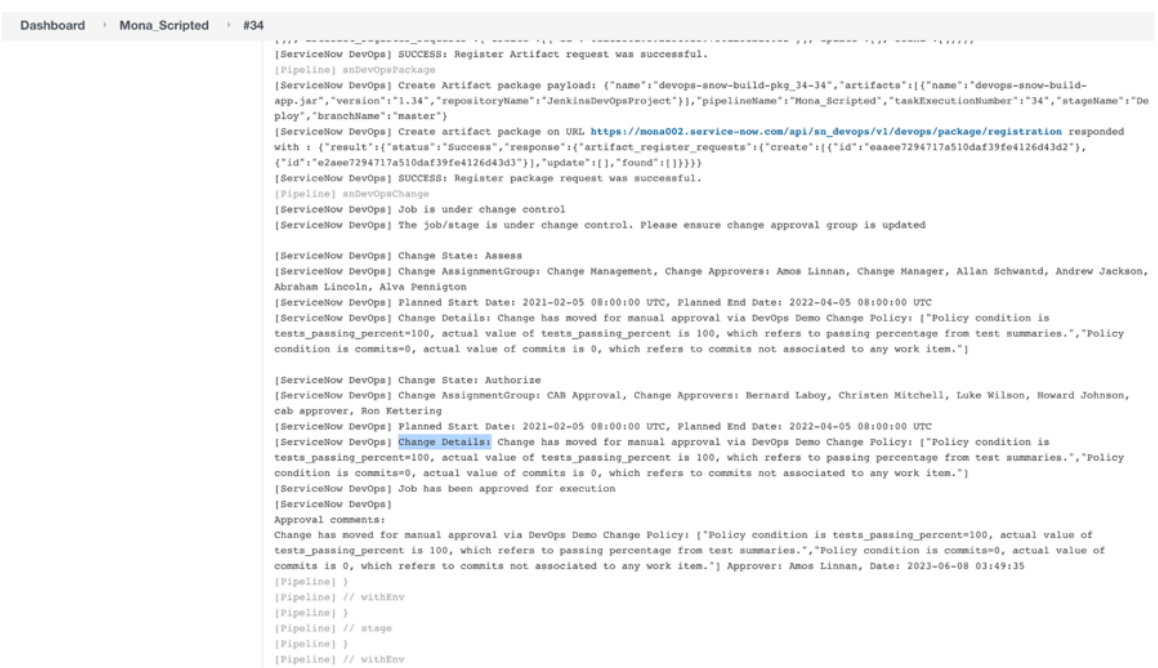
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Abandonner à l'expiration du délai de l'étape de changement** : abandonnez ou reprenez le pipeline si l'étape de changement est toujours en cours à l'expiration du délai de l'étape de changement.
  - Sélectionné : Abandonner
  - Désactivé : Reprendre

Vous pouvez accéder aux journaux de la console dans votre pipeline pour afficher l'état d'une demande de changement lors de la création d'une demande de changement ou lors de la mise à jour de l'état de la demande de changement. Les conditions de politique associées à l'état de la demande de changement sont également évaluées et consignées dans les journaux. Par exemple, si la politique Automatisation avancée de la demande de changement DevOps est activée, les conditions de politique sont évaluées et la décision correspondante (approbation automatique/rejet automatique/approbation manuelle) est consignée dans les journaux.

Les détails suivants sur la demande de changement s'affichent :

- Numéro
- Détails
- état
- sys_id
- type
- risk
- Priorité
- changeState
- plannedStartDate
- plannedEndDate
- changeRequestURL



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les journaux des conditions de politique s'affichent comme suit pour les flux de changement du système de base :

- Politique Changement de modèle DevOps : seuls les journaux s'affichent lors de la création du changement et lors de la mise à jour de l'état du changement.
- Politique Automatisation minimale de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.
- Politique Automatisation avancée de demande de changement DevOps : les journaux ainsi que la décision de changement et les conditions de politique correspondant à la décision de changement s'affichent.

L'entrée de politique de changement et les conditions de décision sont stockées dans la table Décisions [sys_decision_question]. Les journaux s'affichent si les champs et opérateurs suivants sont utilisés comme entrée pour les conditions de politique :

Champs

- code_coverage
- commits_without_work_item
- integration_tests_failed
- load_tests_failed
- regression_tests_failed
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- num_of_open_incidents
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- risk
- code_security
- validations

Opérateurs

- <=
- >=
- !=
- =
- <
- >
- ISNOTEMPTY
- ISEMPTY
- ENTRE
- ANYTHING
- NSAMEAS
- SAMEAS

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- GT_FIELD
- LT_FIELD

Remarque : Si d'autres champs que ceux du système de base sont modifiés dans une politique de changement, ces champs doivent être ajoutés manuellement au flux pour que les conditions de politique soient évaluées.

Si une demande de changement n'est pas créée en raison d'un problème, le motif de l'échec et l'état sont également consignés dans la console.

Étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines Jenkins

Utilisez des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines Jenkins scriptés pour accélérer l'exécution de votre pipeline. Les demandes de changement sont créées pour les étapes imbriquées et parallèles, et pas seulement pour l'étape parente.

Prise en charge des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines Jenkins

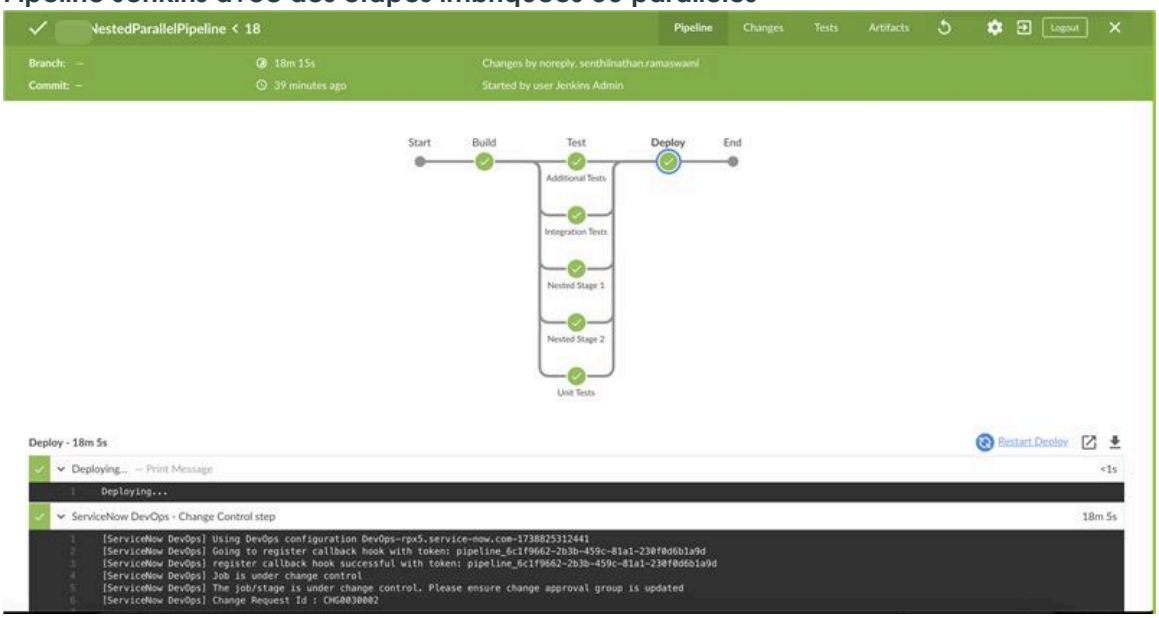
Vous pouvez utiliser des étapes imbriquées et parallèles dans les pipelines Jenkins scriptés pour automatiser et accélérer les tâches qui peuvent être exécutées en parallèle. Par exemple, vous disposez d'un pipeline Jenkins scripté avec des étapes imbriquées et parallèles pour divers scénarios de tests, notamment différents contrôles qualité pour différents systèmes d'exploitation et navigateurs.

ServiceNow DevOps prend en charge le traitement des étapes parallèles et imbriquées dans les pipelines Jenkins et affiche le pipeline dans l'interface utilisateur de pipeline DevOps. En effet, l'interface utilisateur de pipeline ServiceNow DevOps affiche ou réplique l'interface utilisateur de pipeline Jenkins en temps réel. Dans la vue **Exécution de pipeline** du pipeline concerné, cliquez sur le lien connexe **Interface utilisateur de pipeline** pour afficher l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Jenkins. Les détails de l'artefact associé provenant du pipeline de version, des résultats des tests, des résultats du résumé de la qualité logicielle et des détails de la demande de changement s'affichent sur l'interface utilisateur de pipeline.

Important : La prise en charge des étapes parallèles et imbriquées est limitée aux pipelines scriptés dans Jenkins. Les pipelines Freestyle continuent d'apparaître de manière séquentielle ou en série dans l'interface utilisateur de pipeline DevOps, même si les étapes parallèles et imbriquées font partie des pipelines Freestyle dans Jenkins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pipeline Jenkins avec des étapes imbriquées ou parallèles



Exemple de pipeline avec des étapes imbriquées ou parallèles

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('Build') {
            steps {
                echo 'Building...'
                // Your build steps here
            }
        }

        stage('Test') {
            parallel {
                stage('Unit Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running unit tests...'
                        // Your unit test steps here
                    }
                }
                stage('Integration Tests') {
                    steps {
                        echo 'Running integration tests...'
                        // Your integration test steps here
                    }
                }
                stage('Additional Tests') {
                    steps {
                        script {
                            parallel(
                                'Nested Stage 1': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
 1...'
                                    // Your nested parallel stage 1 steps
 here
                                },
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                                'Nested Stage 2': {
                                    echo 'Running nested parallel stage
 2...'
                                    // Your nested parallel stage 2 steps
 here
                                }
                            )
                        }
                    }
                }
            }
        }

        stage('Deploy') {
            steps {
                echo 'Deploying...'
                snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "attributes":
 {"chg_model":
 "e55d0bfec343101035ae3f52c1d3ae49","standard_change_template"="563504cc4
7410200e90d87e8dee490e2"},"autoCloseChange": false}',changeStepTimeOut:
 18000, pollingInterval: 60
                // Your deploy steps here
            }
        }
    }
}
```

Demandes de changement dans les étapes imbriquées et parallèles

Les demandes de changement sont créées pour toutes les étapes imbriquées et parallèles, une fois que tous les événements en amont (préalables à la demande de changement) sont reçus. Dans les versions précédentes, les étapes imbriquées ou parallèles dans les pipelines Jenkins n'étaient pas identifiées ni traitées dans ServiceNow DevOps. Seules les étapes parentes étaient identifiées et traitées de manière linéaire ou séquentielle. S'il existait des demandes de changement dans le cadre d'étapes imbriquées et parallèles, ces demandes de changement étaient ignorées et une seule demande de changement était traitée dans le cadre de l'étape parente. Lorsque vous exécutez un nouveau pipeline après la mise à niveau, de nouvelles étapes et exécutions d'étapes sont créées pour les étapes imbriquées.

Les étapes imbriquées et parallèles n'étaient pas traitées auparavant, et les groupes d'approbation étaient mappés uniquement sur l'étape parente. Étant donné que les étapes imbriquées et parallèles sont identifiées pendant le traitement, vous devez vérifier que les groupes d'approbation pertinents sont mappés sur l'étape imbriquée ou parallèle appropriée. Si les étapes suivantes du pipeline dépendent de l'approbation de la demande de changement, l'exécution du pipeline est interrompue et reprend lorsque la demande de changement est approuvée.

Considérations sur la mise à niveau

Si vous utilisez déjà Jenkins avec des pipelines imbriqués et parallèles comme outil d'orchestration, tenez compte des points suivants lors de la mise à niveau.

- Effectuez la mise à niveau en dehors des heures de pointe.
- Assurez-vous qu'aucune exécution de pipeline n'est en cours dans ServiceNow DevOps. Si des exécutions de pipeline sont en cours de traitement, les exécutions d'étapes peuvent ne pas être créées comme prévu pour les exécutions de pipelines en cours. Réexécutez le pipeline pour créer des exécutions d'étapes appropriées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de journaux et enregistreurs de journaux Jenkins

Définissez les niveaux de journaux dans le module d'extension Jenkins pour ServiceNow DevOps en fonction du nombre de détails dont vous avez besoin pour le débogage.

Enregistreur de journaux du système de base dans les journaux Jenkins

Vous pouvez définir le niveau de détails capturé dans les messages de vos journaux. Dans les versions précédentes du module d'extension, vous ne pouviez activer ou désactiver que le mode de **débogage**, ce qui signifiait que vous pouviez activer ou désactiver tous les journaux Jenkins sans pouvoir sélectionner le niveau d'informations ou de détails à consigner dans vos journaux. Cette approche entraînait un excès d'informations dans vos journaux, une utilisation accrue de l'espace disque et une collecte d'informations pas toujours pertinentes ou utiles.

La possibilité de définir les niveaux de journaux vous donne la liberté de sélectionner les informations de niveaux de journaux en fonction des besoins de votre organisation. Vous pouvez sélectionner des niveaux de journaux personnalisés en fonction des niveaux de journaux ou des catégories que Jenkins prend actuellement en charge.

Le niveau des journaux est désactivé par défaut pour les premières installations de DevOps. Tenez compte des points suivants après une mise à niveau réussie :

- Si vous avez coché la case **Déboguer**, le niveau des journaux est activé et défini par défaut sur *Info*.
- Si vous avez désactivé la case **Déboguer**, les niveaux des journaux sont désactivés par défaut.

Remarque :

Le journal Jenkins n'enregistre pas les messages de journaux à un niveau inférieur à *Info*. Les enregistreurs de journaux ServiceNow DevOps du système de base sont utilisés pour enregistrer ce type de messages.

Vous pouvez sélectionner un niveau personnalisé à partir du module d'extension Jenkins - Formulaire de configuration ServiceNow DevOps > liste Niveau de journal. Un enregistreur de journaux ServiceNow DevOps du système de base est créé dans la liste Enregistreurs de journaux Jenkins. Pour plus d'informations, consultez la documentation Jenkins sur l'affichage des journaux.

Remarque : Ne modifiez pas l'enregistreur de journaux à partir de Jenkins > Enregistreurs de journaux > Configurer les enregistreurs de journaux. La modification de l'enregistreur de journaux à partir de Jenkins crée une entrée en double pour tous les changements que vous apportez aux niveaux des journaux. Utilisez la liste des niveaux des journaux dans le formulaire de configuration ServiceNow DevOps pour modifier les niveaux des journaux.

Intégration d'Argo CD à Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Argo CD pour automatiser le déploiement d'applications à partir des référentiels GitHub.

Vue d'ensemble de l'intégration d'Argo CD

Cette intégration permet à la plateforme ServiceNow de gérer le processus de fermeture des demandes de changement en fonction de l'état de synchronisation envoyé par Argo CD pour le déploiement continu d'applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez activer le module d'extension Intégration de DevOps à Argo CD (sn_devops_argocd) avant de connecter votre instance Argo CD dans ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Activer un module d'extension.

Workflow

Le workflow du processus de déploiement continu via Argo CD dans ServiceNow DevOps est le suivant.

- Créez une connexion d'outil Argo CD dans ServiceNow Vélocité de changement DevOps à l'aide de l'interface utilisateur classique ou de l'interface utilisateur de l'espace de travail.
- Créez manuellement un webhook dans Argo CD.
- Mettez à jour votre fichier de configuration dans le référentiel GitHub à des fins de déploiement. Lors de la mise à jour du fichier de configuration, spécifiez le numéro de demande de changement dans la balise de validation (sn_devops_change-<numéro de demande de changement>).

  Remarque : Le numéro de demande de changement spécifié dans la balise de validation doit avoir été créé par le pipeline de CI et être à l'état Implémenter.

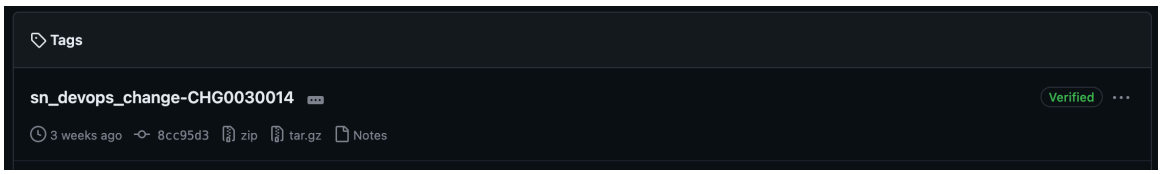
- Synchronisez l'application requise associée à votre fichier de configuration et à votre référentiel dans Argo CD.
- Une fois la synchronisation réussie, des notifications sont envoyées à ServiceNow DevOps et des événements entrants sont créés.
- Le numéro de la demande de changement est récupéré à partir des événements entrants et mis à jour avec l'état de synchronisation Argo CD.
- La demande de changement est fermée et, en fonction de l'état de la synchronisation, les champs Code de fermeture, Notes de travail et Notes de fermeture sont mis à jour dans la demande de changement.

Exemple

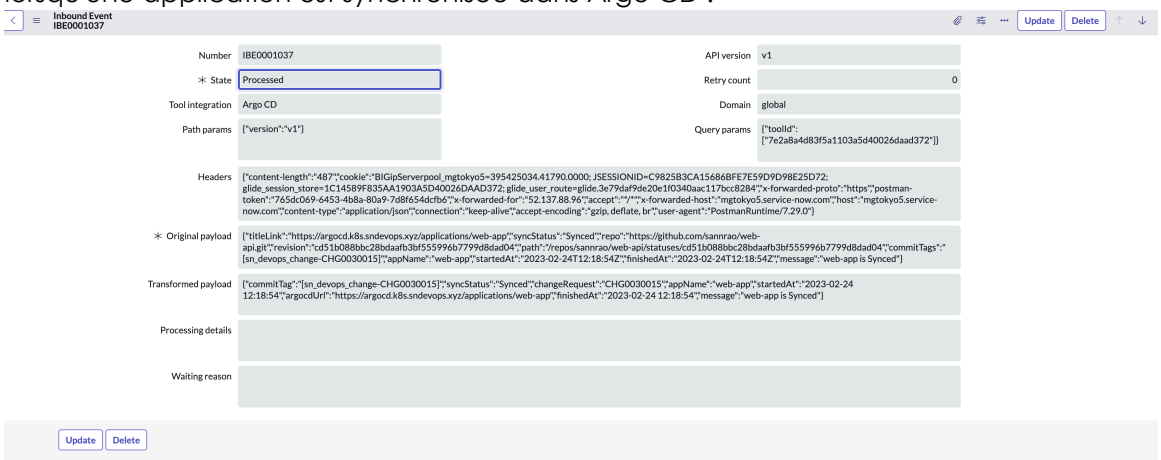
Les exemples suivants illustrent la façon dont les changements apportés dans Argo CD sont notifiés à ServiceNow DevOps via le webhook.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le fichier de configuration est mis à jour dans GitHub avec le format de balise de validation suivant :



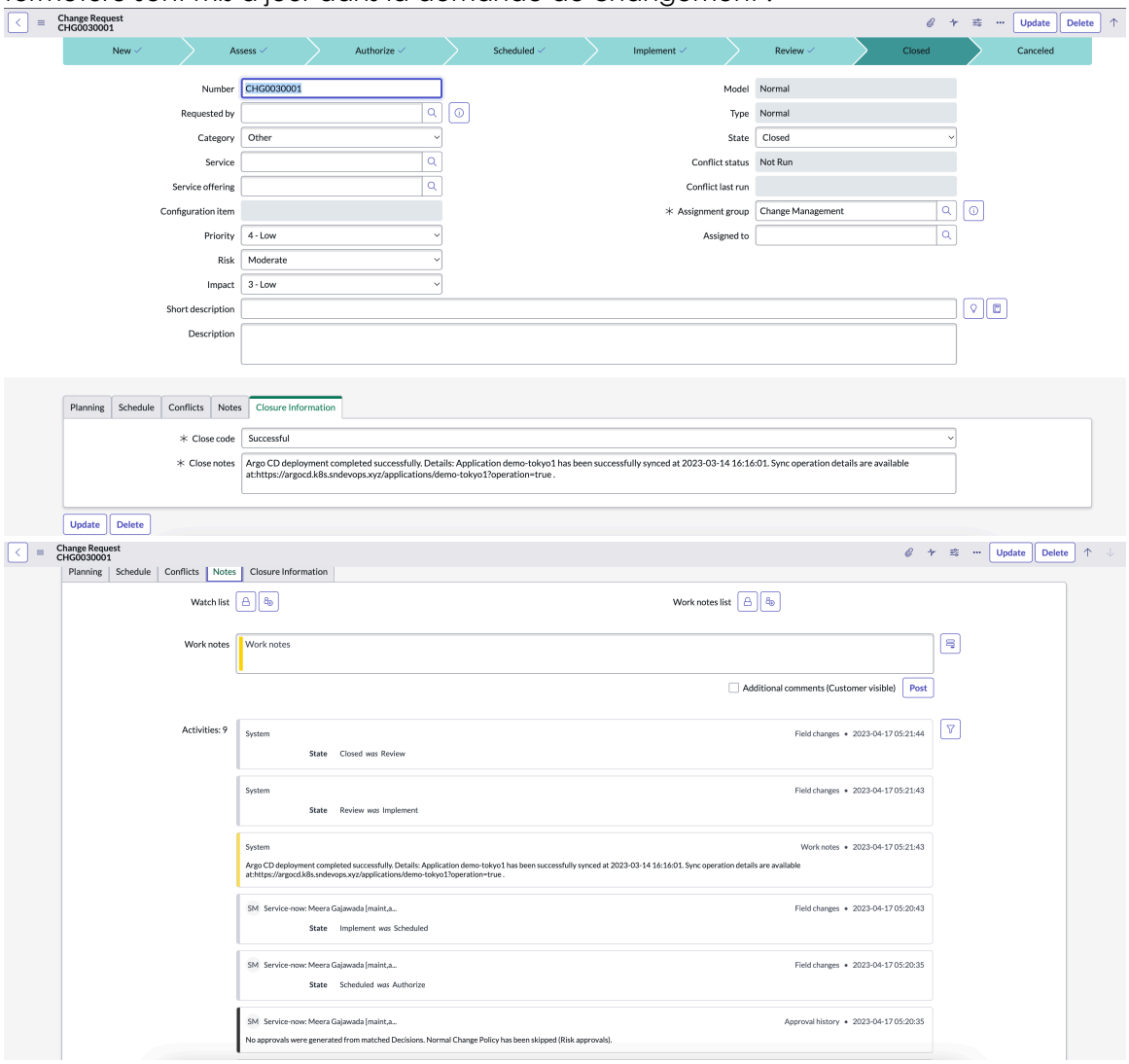
- Les événements entrants sont créés dans ServiceNow lorsqu'une application est synchronisée dans Argo CD :



- Si la synchronisation réussit, la demande de changement est fermée et les champs Code de fermeture, Notes de travail et Notes de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fermeture sont mis à jour dans la demande de changement :



Intégrer Argo CD à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Argo CD à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour automatiser le déploiement d'applications à partir des référentiels GitHub.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

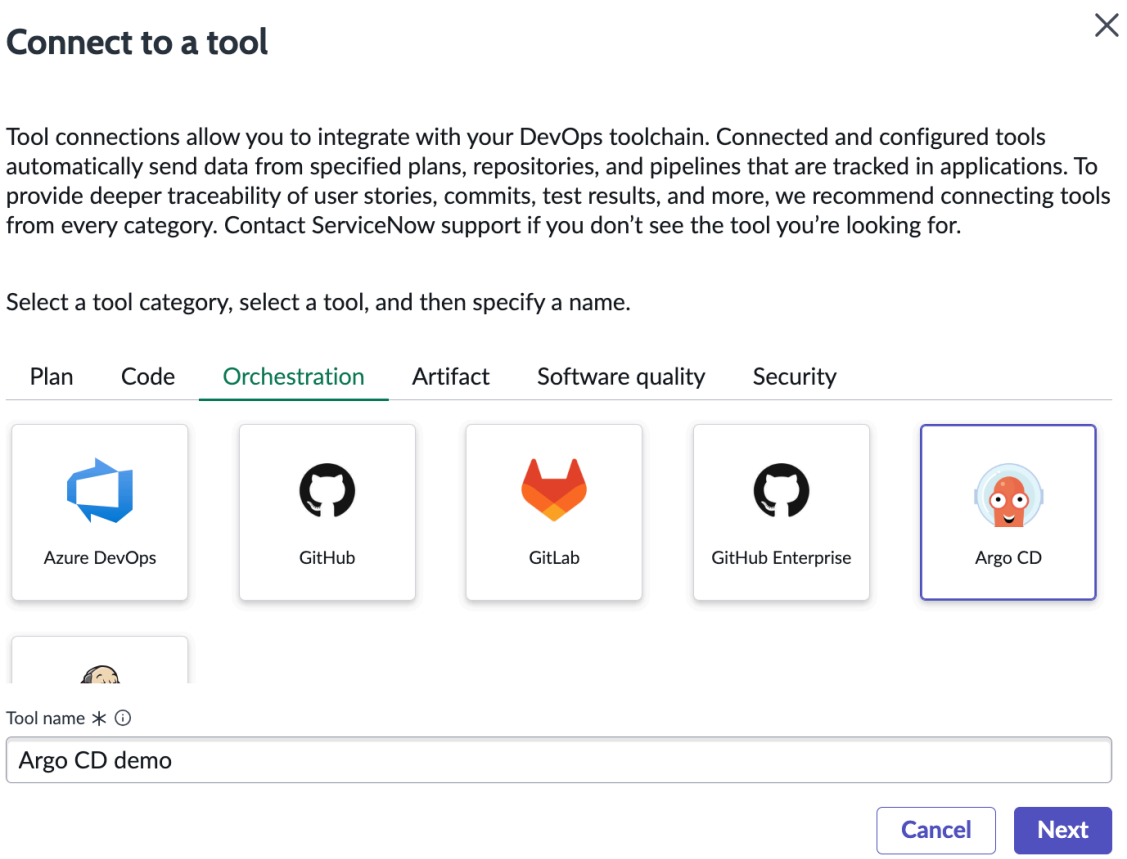
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Argo CD.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez le widget **Connecter l'outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Argo CD dans la catégorie **Orchestration**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ). **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Classique. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Argo CD dans la catégorie **Orchestration**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ). **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Orchestration**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Argo CD.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil**, puis sélectionnez **Suivant**.



3. Dans la page d'activité du playbook de saisie des détails de l'instance Argo CD :

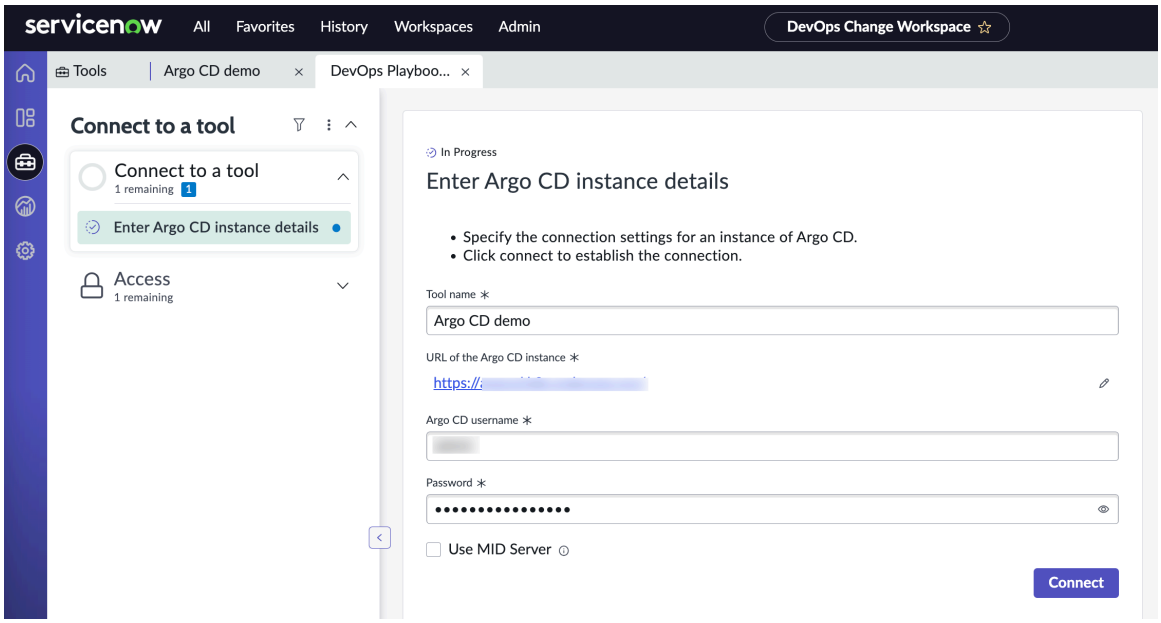
a. Saisissez l'URL de votre instance Argo CD.

b. Saisissez les informations d'identification de connexion de l'instance Argo CD.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : pour générer un jeton pour l'utilisateur dans Argo CD, accédez à **Comptes**. Assurez-vous que l'utilisateur dispose de l'aptitude : apiKey. Pour plus d'informations, consultez la documentation Argo CD.

c. Facultatif : Si votre instance Argo CD est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et saisissez les détails correspondants.
Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.



4. Sélectionnez **Connexion**.

5. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

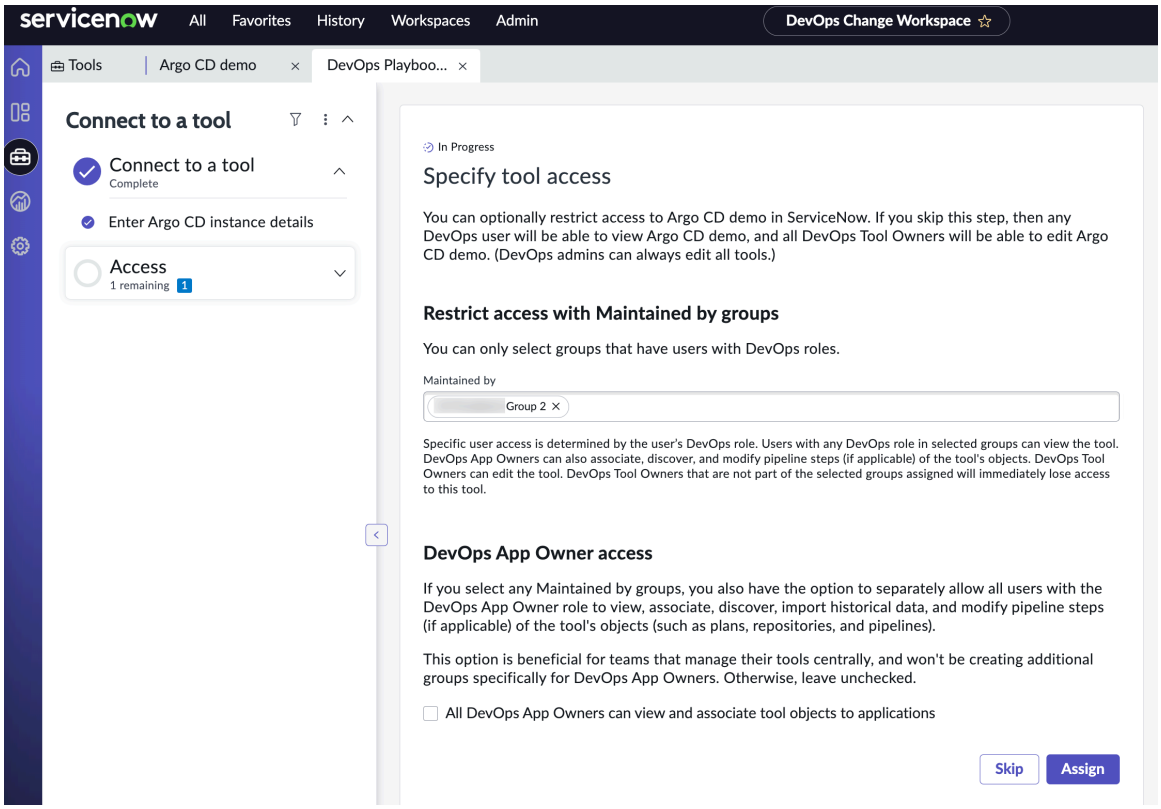
b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure

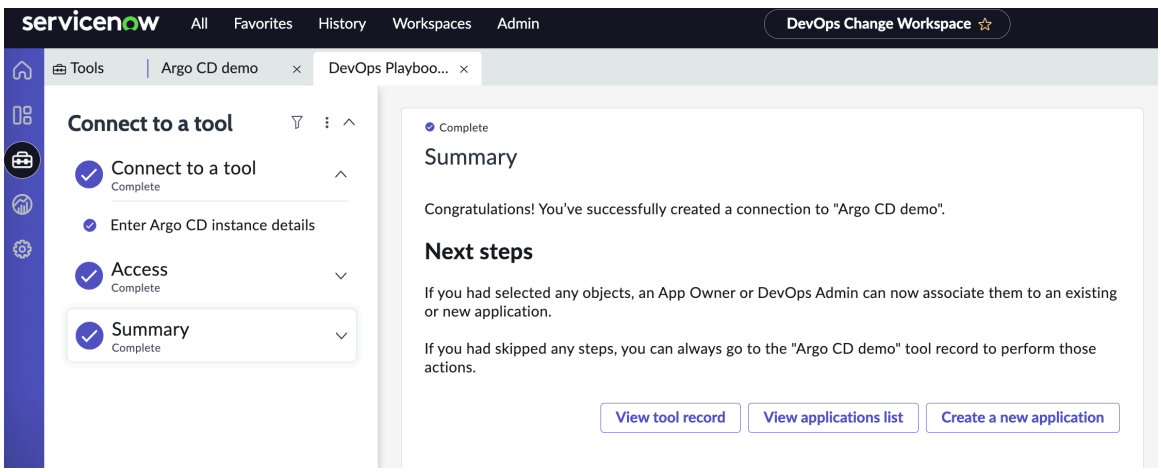
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Argo CD à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer Argo CD à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Connectez votre instance Argo CD à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Argo CD.
Intégration d'outils	Sélectionnez Argo CD.
URL de l'outil	URL de l'instance Argo CD.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	Nom d'utilisateur de votre instance Argo CD.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Jeton ou mot de passe d'utilisateur Argo CD.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails suivants :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Argo CD connecté.
Pipelines	Sélectionnez les pipelines pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de pipeline sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les pipelines sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les pipelines importés.

Intégrer Argo CD à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez votre instance Argo CD à l'aide de l'interface utilisateur classique dans Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **DevOps > Outils > Créer nouveau (hérité)**, puis créez un enregistrement.
2. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **Argo CD**.
URL de l'outil	URL de l'instance Argo CD existante à intégrer. Par exemple : https://argocd.k8s.sndevops.xyz/
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre instance Argo CD.
Mot de passe de l'outil	Mot de passe de votre instance Argo CD.

3. Facultatif : Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'outil est automatiquement connecté avec succès à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification de base).

Configurer manuellement des webhooks dans Argo CD

Configurez des webhooks dans Argo CD pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Argo CD

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'abonnement aux événements de l'application Argo CD peut être défini à l'aide de l'annotation `notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service>:<recipient>`.

Procédure

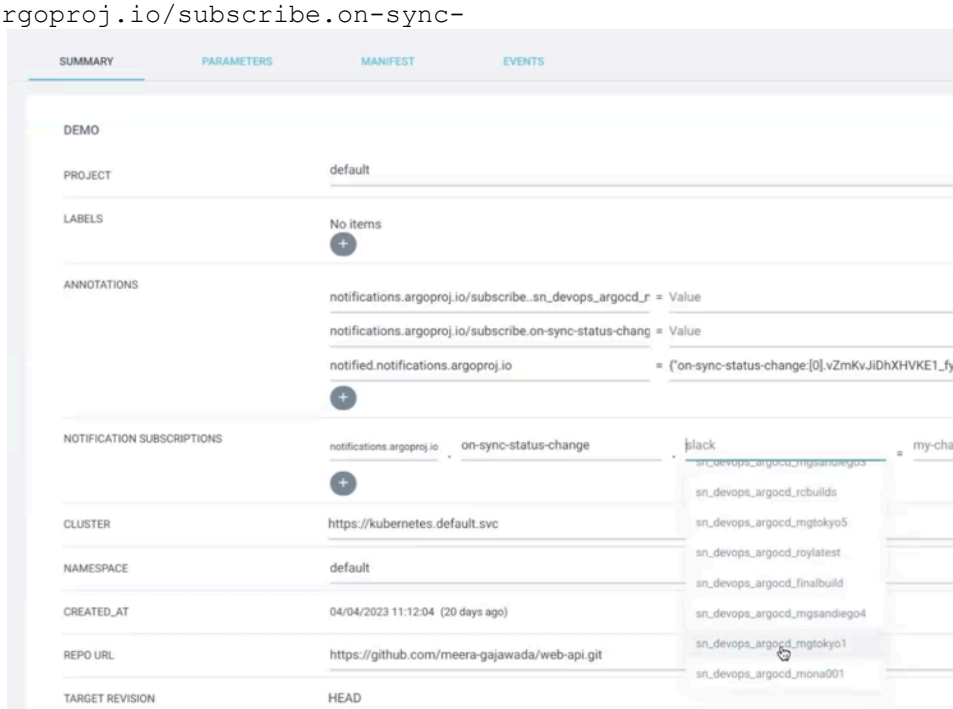
1. Dans Argo CD, mettez à jour `ConfigMap: argocd-notifications-cm.yaml` pour configurer les notifications envoyées à Vélocité de changement DevOps.

```
apiVersion: v1
kind: configMap
metadata:
  name: argocd-notifications-cm
  namespace: default
data:
  context: |
    argocdUrl: "https://<argocdURL>"
  service.webhook.sn_devops_argocd: |
    url:
 https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orches
tration?toolId=<toolId>
    basicAuth: #optional username password
      username: ""
      password: ""
  template.app-sync-succeeded: |
    webhook:
      sn_devops_argocd:
        method: POST
        body: |
          {
          "titleLink" :
 "http://<argocdURL>/applications/{{.app.metadata.name}}",
          "syncStatus" : "{{.app.status.sync.status}}",
          "repo" : "{{.app.spec.source.repoURL}}",
          "revision": "{{.app.status.sync.revision}}",
          "path":
 "/repos/{{call .repo.FullNameByRepoURL .app.spec.source.repoURL}}/stat
uses/{{.app.status.operationState.operation.sync.revision}}",
          "commitAuthor" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Author}}",
          "commitMessage" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Message}
}",
          "commitTags" :
 "{{(call .repo.GetCommitMetadata .app.status.sync.revision).Tags}}",
          "startedAt" : "{{.app.status.operationState.startedAt}}",
          "finishedAt" : "{{.app.status.operationState.finishedAt}}",
          "message": "{{.app.metadata.name}} app is synced"
          }
  trigger.on-sync-status-unknown: |
    - description: Application status is 'Unknown'
      send:
      - app-sync-status-unknown
      when: app.status.sync.status == 'Unknown'
  trigger.on-sync-succeeded: |
    - description: Application syncing has succeeded
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    send:
    - app-sync-succeeded
    when: app.status.operationState.phase in ['Succeeded']
subscriptions: |
  - recipients:
    - sn_devops_argocd
    triggers:
    - on-sync-succeeded
    - on-sync-status-unknown
```

2. Ouvrez l'application Argo CD pour laquelle vous configurez des webhooks.
3. Accédez à **DÉTAILS DE L'APPLICATION > RÉSUMÉ**.
4. Ajoutez l'annotation **notifications.argoproj.io/subscribe.<trigger>.<service>: <recipient>** avec la condition de déclenchement pour synchroniser l'état du changement pour votre instance.
   Par exemple, `notifications.argoproj.io/subscribe.on-sync-succeeded.sn_devops_argocd`.



Jira intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Jira serveur ou cloud pour détecter les plans et activer les notifications en temps réel pour les projets, les problèmes et les mises en production.

Vue d'ensemble de l'intégration Jira

Lorsque vous connectez et configurez une instance Jira, tous les éléments de travail existants sont importés via des plans, et un webhook est établi pour garantir le suivi des mises à jour en temps réel. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à l'application pour une traçabilité de bout en bout.

Commencez

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Jira. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Jira à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Jira Server ou Jira Cloud à partir de l'espace de travail de changement DevOps pour détecter les plans disponibles et enregistrer des webhooks pour suivre les projets, les stories, les fonctionnalités et les épopées.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Jira.

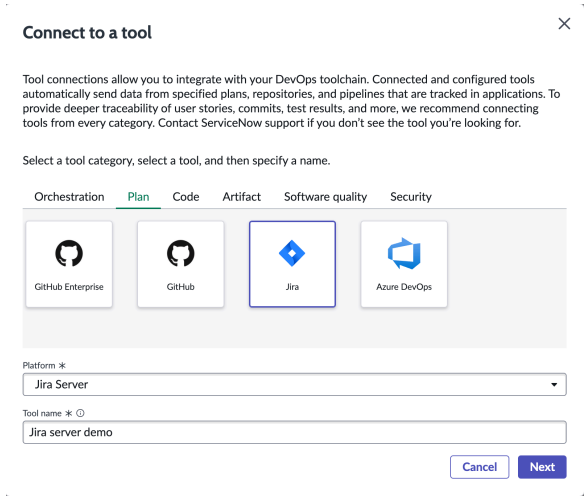
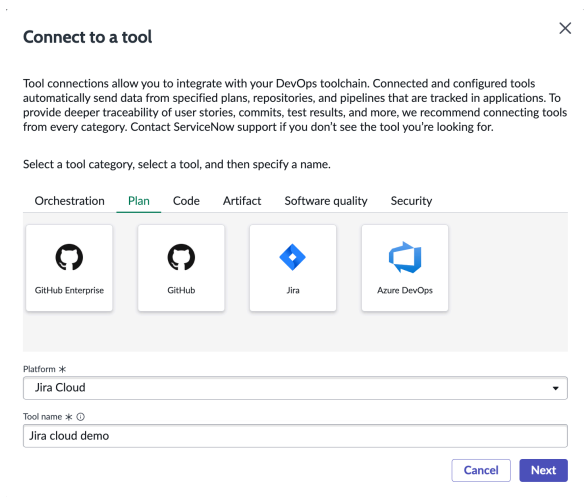
Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Jira dans la catégorie **Plan**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Jira dans la catégorie **Plan**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Planification**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Jira**.

Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Connectez-vous à votre instance Jira Server ou Jira Cloud.

Jira Server	**a.** Dans la liste **Plateforme**, sélectionnez **Serveur Jira**. **b.** Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil. Ce nom permet d'identifier votre instance Jira dans la liste des outils connectés à Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	
Jira Cloud	**a.** Dans la liste **Plateforme**, sélectionnez **Cloud Jira**. **b.** Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil. Ce nom permet d'identifier votre instance Jira dans la liste des outils connectés à Vélocité de changement DevOps. 

3. Sélectionnez **Suivant**.

La page du playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Terminez la procédure de connexion à votre outil Jira à l'aide du playbook.

a. Saisissez les détails de la connexion.

Jira Server	**i.** Saisissez l'URL de votre instance Jira Server. **ii.** Dans la liste **Type d'informations d'identification**, sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre serveur Jira.

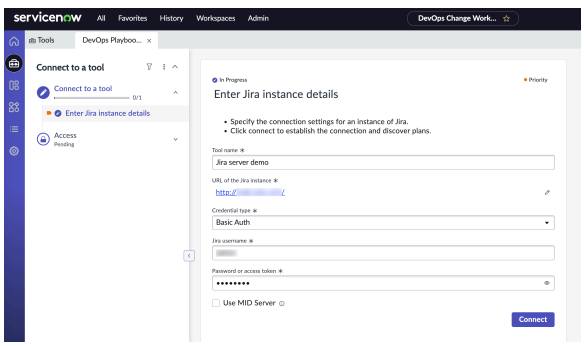
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Authentification de base**

1. Saisissez votre nom d'utilisateur Jira Server.

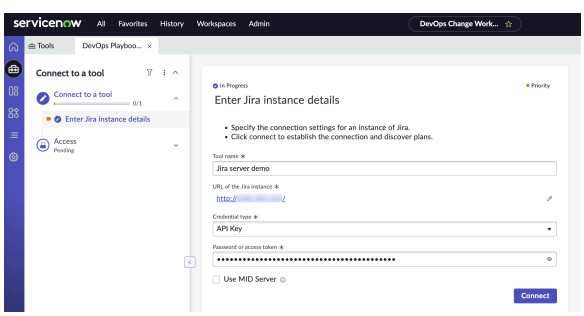
> **Remarque :** le compte d'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations d'administrateur Jira.

2. Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.



- **Clé API**

Saisissez le jeton d'API pour accéder à l'instance.



iii. Si votre instance Jira est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

Jira Cloud

i. Saisissez l'URL de votre instance Jira Cloud.

> **Remarque :** si vous sélectionnez le type d'informations d'identification **OAuth 2.0 avec 3LO** à l'étape suivante, vous devez saisir l'URL de votre instance Jira au format suivant :
>
> ```
> https://api.atlassian.com/ex/jira/<Cloud-ID>
> ```
>
> Pour en savoir plus sur l'obtention de la valeur de l'ID cloud, consultez Obtenir la valeur de l'ID dans le cloud.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

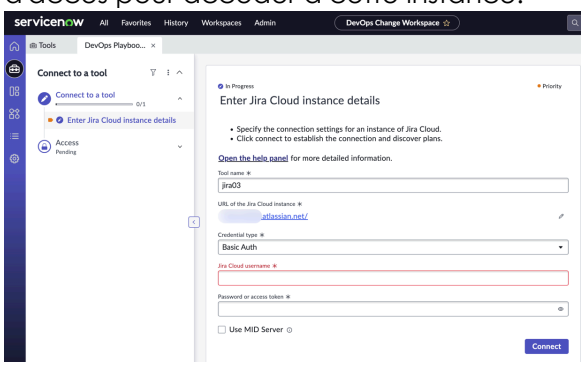
ii. Sélectionnez le type d'informations d'identification **Authentification de base** ou **OAuth 2.0 avec 3LO**.

Authentification de base

1. Saisissez votre nom d'utilisateur Jira Cloud.

   Remarque : le compte d'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations d'administrateur Jira.

2. Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.



OAuth 2.0 avec 3LO

Prérequis :

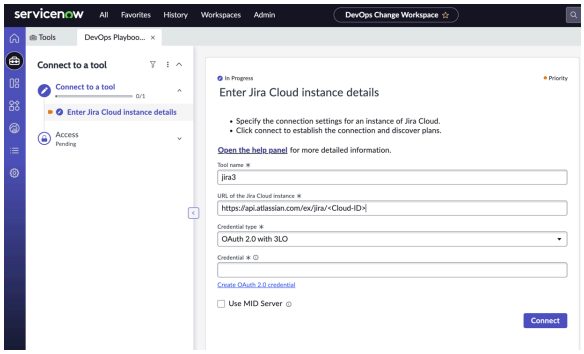
- Créer une intégration OAuth 2.0 dans le Jira compte
- Créer un registre d'application dans l'instance ServiceNow
- Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud

Sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0 existant dans le champ **Informations d'identification** ou sélectionnez **Create OAuth 2.0 credential record (Créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0)** pour créer un enregistrement. Pour obtenir des instructions sur la création d'un enregistrement d'informations d'identification, consultez Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud.

Remarque :

- L'option de création d'un enregistrement OAuth 2.0 n'est disponible que si vous disposez du rôle administrateur de connexion et d'authentification OAuth.
- Seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés ni configurés pour Jira Cloud peuvent être sélectionnés comme enregistrements d'informations d'identification existants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



iii. Si votre instance Jira est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

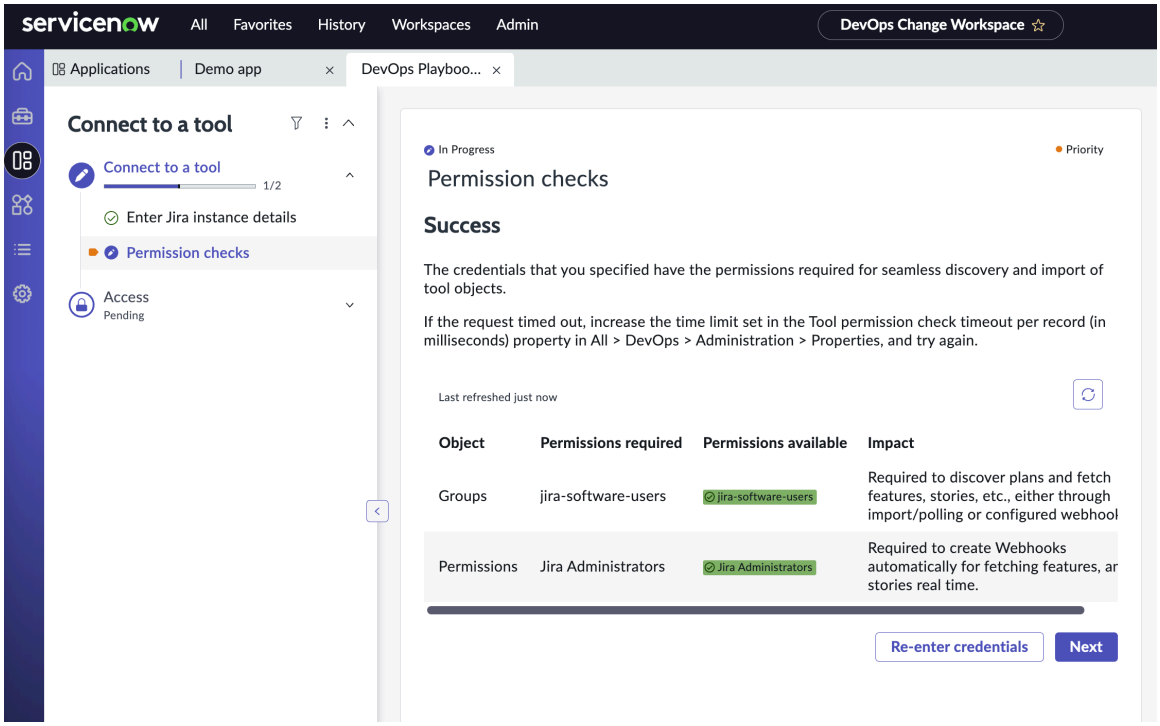
b. Sélectionnez **Connexion**.

Si la connexion est établie, l'outil est créé dans Vélocité de changement DevOps et connecté à votre instance Jira.

c. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.
Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations Jira dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Sélectionnez **Suivant**.

5. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

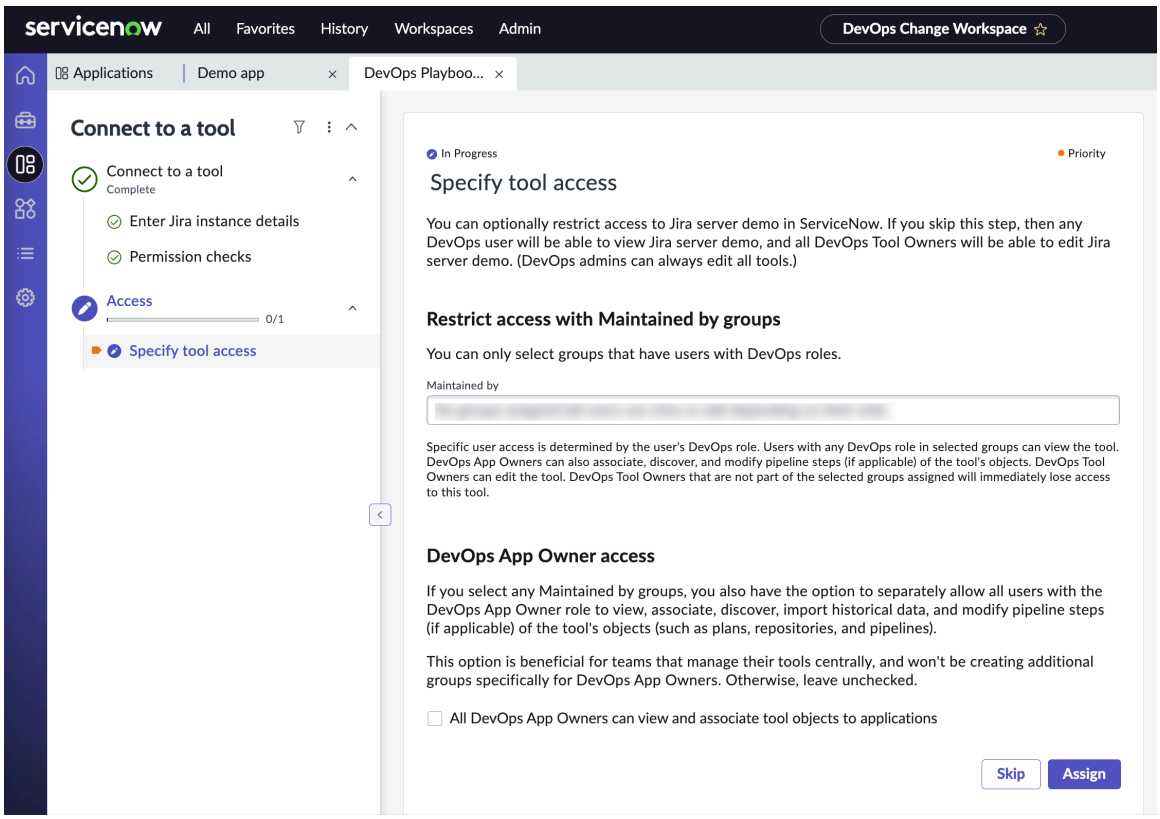
Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Affecter**.



6. Pour envoyer des données en temps réel entre DevOps et votre instance Jira, sélectionnez **Configurer**.

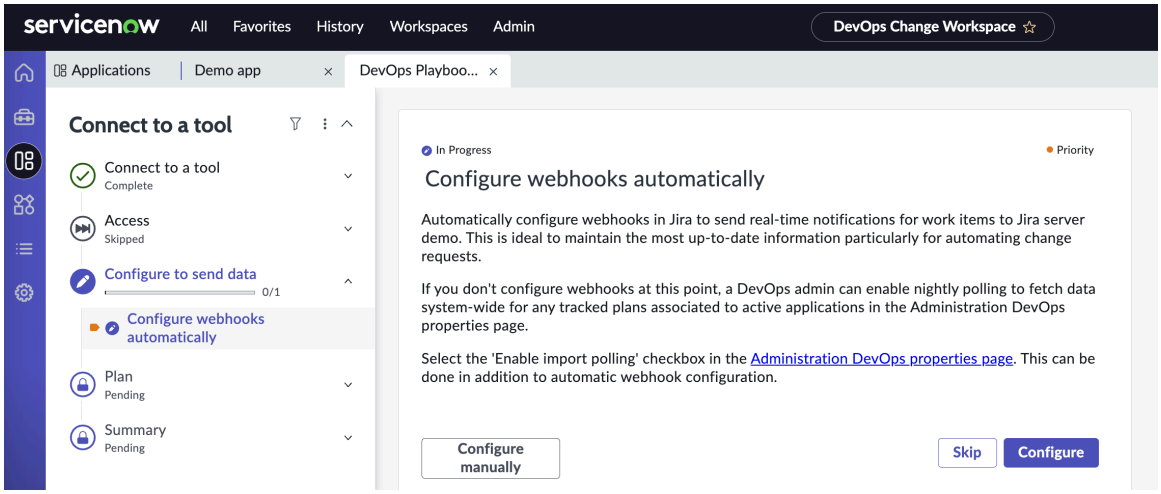
   Cette action effectue les opérations suivantes :

   - Elle enregistre un webhook entre vos instances Jira et ServiceNow et permet le transfert de données en temps réel entre les deux.
   - si vous avez connecté votre outil Jira à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous effectuez une configuration automatique, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira. Si vous choisissez de configurer manuellement les webhooks pour un outil Jira créé à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, un webhook en double peut être créé.

   Tous les projets Jira détectés sont répertoriés en tant que plans.

   Si vous n'effectuez pas la configuration maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la propriété système *Enable Polling* sur **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour configurer manuellement des webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement des webhooks dans Jira pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre instance Jira sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

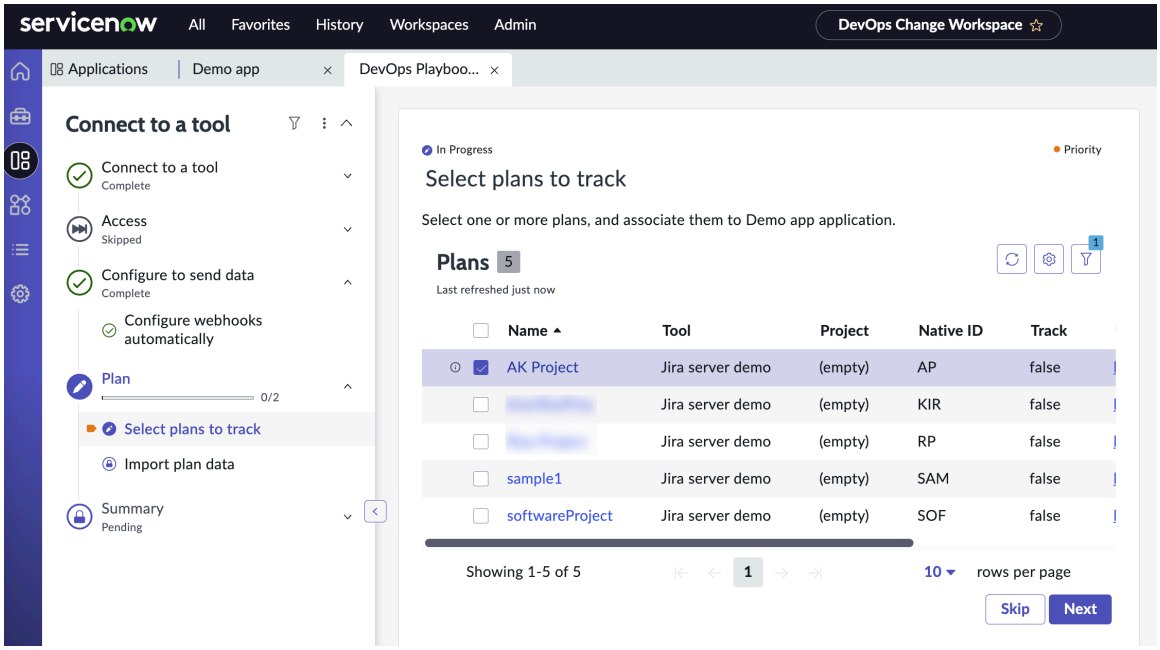
7. Sélectionnez les plans à suivre.

   a. Sélectionnez les plans dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application.

      Une fois l'intégration de l'outil terminée, seuls les éléments de travail de ces plans sélectionnés sont importés automatiquement.

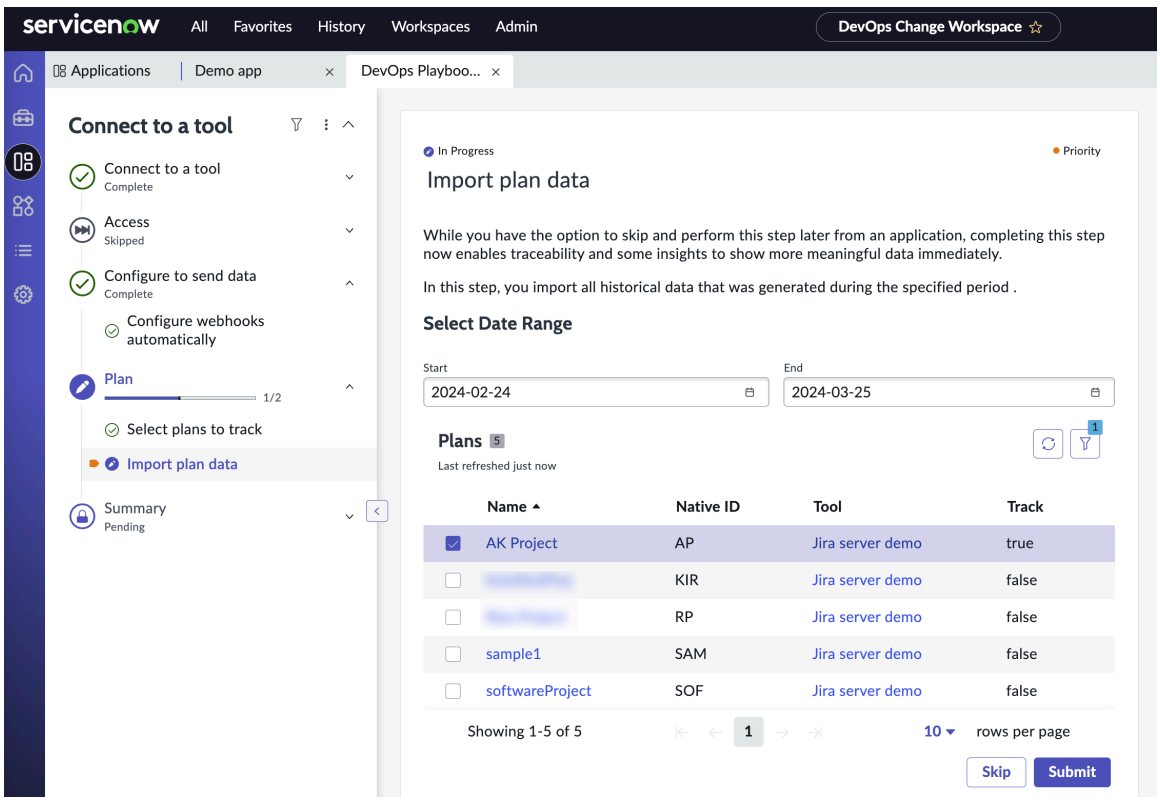
   b. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



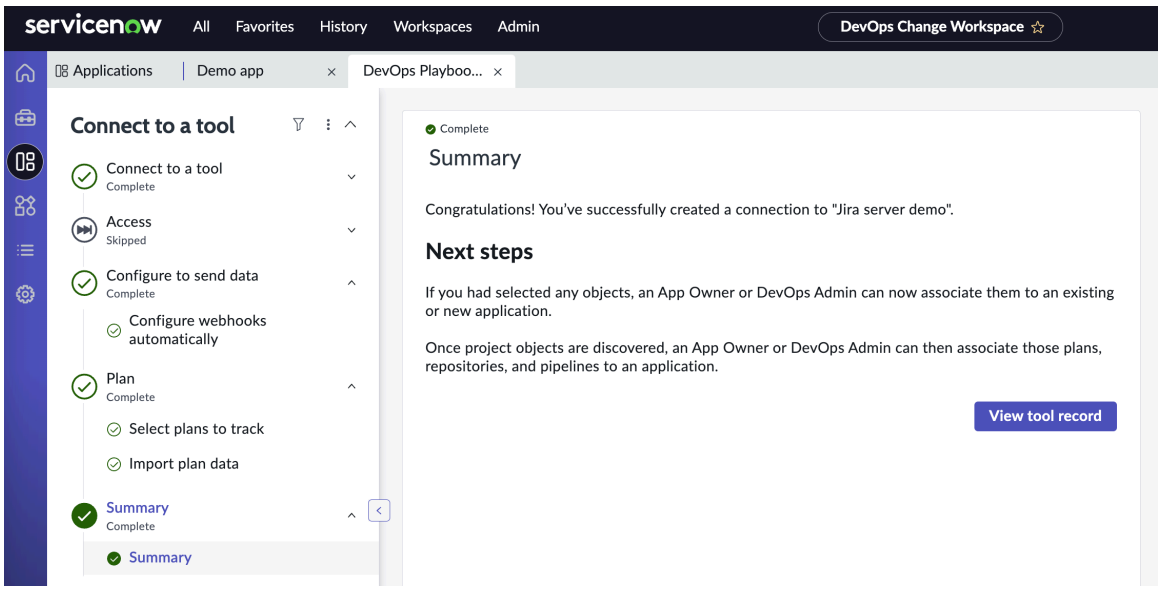
c. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et des plans détectés correspondants.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Jira à Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite

Sur la page d'enregistrement de l'outil, vous pouvez :

- Consulter les détails et l'état de l'outil.
- **Détecter** les plans et **configurer** les webhooks.

Remarque :

- Par défaut, les projets sont détectés dans un ensemble de 50 pour Jira Cloud. 50 représente la limite de pagination maximale prise en charge par Jira. Si vous souhaitez réduire cette valeur, vous devez modifier la constante correspondante dans le script DevOpsCommonConstants.
- Les données de projet et de version détectées ne sont ni mises à jour ni suivies en temps réel.

- Affectez des groupes pour contrôler l'accès à l'outil à l'aide du champ **Maintenu par**.
- Vérifiez les autorisations des informations d'identification et mettez à jour les informations d'identification de l'outil. Pour en savoir plus, consultez Vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification des outils - Espace de travail.
- Dans l'onglet **Plans**, sélectionnez un plan pour en afficher les détails, tels que les éléments de travail importés, les fonctionnalités, etc.
- Pour importer des données historiques à partir des plans, associez ceux-ci à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

Remarque : il est recommandé de ne pas mettre à jour la clé des projets dans Jira. Si la clé de projet est mise à jour, les noms d'objets mis à jour ne sont pas reflétés dans Vélocité de changement DevOps. Ce n'est que lorsque l'objet est mis à jour dans Jira que le nouveau nom est appliqué dans Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Jira à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance Jira Server ou Jira Cloud à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Jira Server	**a.** Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil. **b.** Dans le champ **Intégration d'outils**, recherchez et sélectionnez Jira. **c.** Saisissez l'URL de votre instance Jira Server. **d.** Dans la liste **Type d'informations d'identification**, sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre serveur Jira. ▪ **Authentification de base** **i.** Saisissez votre nom d'utilisateur Jira Server. **Remarque :** le compte d'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations d'administrateur Jira. **ii.** Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. ▪ **Clé API** Saisissez le jeton d'API pour accéder à l'instance. **e.** Si vous souhaitez configurer des webhooks pour tous les projets détectés dans votre instance Jira, sélectionnez l'option **Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	f. Sélectionnez **Utiliser un Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.
Jira Cloud	**a.** Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil. **b.** Dans le champ **Intégration d'outils**, recherchez et sélectionnez Jira Cloud. **c.** Dans le champ **URL de l'outil**, saisissez l'URL de votre instance Jira Cloud. **d.** Dans le champ **Type d'informations d'identification**, sélectionnez **Authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base** **i.** Saisissez votre nom d'utilisateur Jira Cloud. **Remarque :** le compte d'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations d'administrateur Jira. **ii.** Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. **OAuth 2.0** Prérequis : ▪ Créer une intégration OAuth 2.0 dans le Jira compte ▪ Obtenir la valeur de l'ID dans le cloud ▪ Créer un registre d'application dans l'instance ServiceNow ▪ Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud Dans le champ **Informations d'identification de l'outil**, sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification existant de l'outil OAuth 2.0. **Remarque :** seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés ni configurés pour Jira Cloud peuvent être sélectionnés comme enregistrements d'informations d'identification existants. **e.** Si vous souhaitez configurer des webhooks pour tous les projets détectés dans votre instance Jira, sélectionnez l'option **Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si vous avez connecté votre outil Jira à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous effectuez une configuration automatique, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira.

f. Sélectionnez **Utiliser un Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jira, reportez-vous à la section relative aux autorisations Jira dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, configuré et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**, puis **Essayer**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails ci-dessous :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Jira connecté.
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Intégrer Jira à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez votre instance Jira Server ou Jira Cloud pour détecter, configurer et importer des projets et des éléments de travail tels que des stories, des épopées et des fonctionnalités.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches indiquées dans Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance Jira Server ou Jira Cloud.

   a. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.

   b. Saisissez les détails de la connexion à votre instance Jira.

Jira Server	i. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil. ii. Dans le champ **Intégration d'outils**, recherchez et sélectionnez Jira. iii. Saisissez l'URL de votre instance Jira Server. iv. Dans la liste **Type d'informations d'identification**, sélectionnez le type d'authentification que vous souhaitez utiliser pour vous connecter à votre serveur Jira. ▪ **Authentification de base** 1. Saisissez votre nom d'utilisateur Jira Server. **Remarque :** le compte d'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations d'administrateur Jira. 2. Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance. ▪ **Clé API** Saisissez le jeton d'API pour accéder à l'instance.
Jira Cloud	i. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil. ii. Dans le champ **Intégration d'outils**, recherchez et sélectionnez Jira Cloud. iii. Dans le champ **URL de l'outil**, saisissez l'URL de votre instance Jira Cloud. iv. Dans le champ **Type d'informations d'identification**, sélectionnez **Authentification de base** ou **OAuth 2.0**. **Authentification de base**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Saisissez votre nom d'utilisateur Jira Cloud.

   Remarque : le compte d'utilisateur Jira que vous utilisez ici doit disposer des autorisations d'administrateur Jira.

2. Saisissez le mot de passe ou le jeton d'accès pour accéder à cette instance.

OAuth 2.0

Prérequis :

- Créer une intégration OAuth 2.0 dans le Jira compte
- Obtenir la valeur de l'ID dans le cloud
- Créer un registre d'application dans l'instance ServiceNow
- Créer un enregistrement d'informations d'identification pour Jira Cloud

Dans le champ **Informations d'identification de l'outil**, sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification existant de l'outil OAuth 2.0.

Remarque : seuls les enregistrements qui ne sont pas utilisés ni configurés pour Jira Cloud peuvent être sélectionnés comme enregistrements d'informations d'identification existants.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Jira, reportez-vous à la section relative aux autorisations Jira dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

c. Facultatif : Si votre instance Jira est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

(Optional) Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

L'outil est automatiquement connecté à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion HTTP (informations d'identification Authentification de base).

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

Rôle	Description
Rôle Propriétaire de l'outil DevOps	Peut afficher et modifier l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description
Rôle Propriétaire de l'application DevOps	Peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
Rôle Administrateur DevOps	Peut modifier tous les outils.
Autres rôles DevOps	Peut afficher l'outil.

Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Sélectionnez **Détecter** pour détecter tous les projets existants dans Jira.

   Remarque : par défaut, les projets sont détectés dans un ensemble de 50 pour Jira Cloud. 50 représente la limite de pagination maximale prise en charge par Jira. Si vous souhaitez réduire cette valeur, vous devez modifier la constante correspondante dans le script DevOpsCommonConstants.

4. Sélectionnez **Configurer** pour configurer les webhooks.

   Cette action effectue les opérations suivantes :

   - Elle enregistre un webhook entre vos instances Jira et ServiceNow et permet le transfert de données en temps réel entre les deux.
   - si vous avez connecté votre outil Jira à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous effectuez une configuration automatique, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira.

   Tous les projets Jira détectés sont répertoriés en tant que plans.

   Si vous n'effectuez pas la configuration maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la propriété système *`Enable Polling`* sur **Oui**.

   Remarque : si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur pour Jira afin d'autoriser la configuration automatique de l'URL de webhook, demandez à votre administrateur Jira de la configurer pour vous. Cette action nécessite de créer et de configurer manuellement l'URL du webhook dans votre instance d'outil. Une fois le webhook configuré dans l'outil, sélectionnez **Entrer en mode de configuration manuelle** pour vous connecter à Jira manuellement, puis quittez le mode de configuration manuelle.

5. Sélectionnez le lien connexe **Importer** pour importer des données historiques à partir de projets Jira.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments de travail importés sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

Remarque : si la clé d'un projet est mise à jour dans Jira, les noms d'objets mis à jour ne sont pas reflétés dans Vélocité de changement DevOps. Ce n'est que lorsque l'objet est mis à jour dans Jira que le nouveau nom est appliqué dans Vélocité de changement DevOps.

Configurer manuellement des webhooks dans Jira

Configurez des webhooks dans votre instance Jira Server ou Jira Cloud pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis :

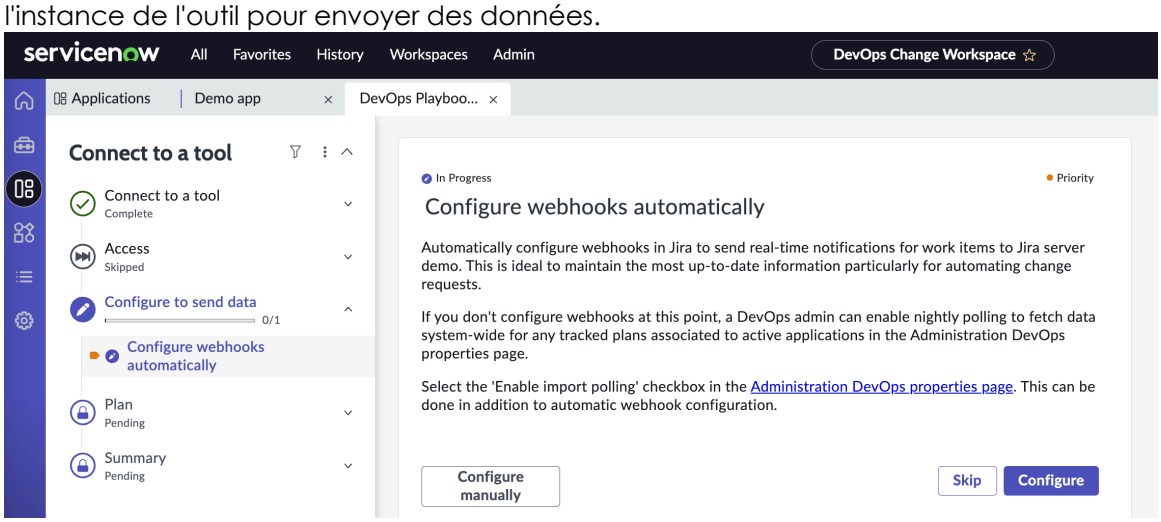
- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps
- Administrateur Jira dans votre instance Jira Server ou Jira Cloud

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

si vous avez connecté votre outil Jira à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous effectuez une configuration automatique, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira. Si vous choisissez de configurer manuellement les webhooks pour un outil Jira créé à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, un webhook en double peut être créé.

Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, dans l'activité du playbook Configurer pour envoyer des données, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.

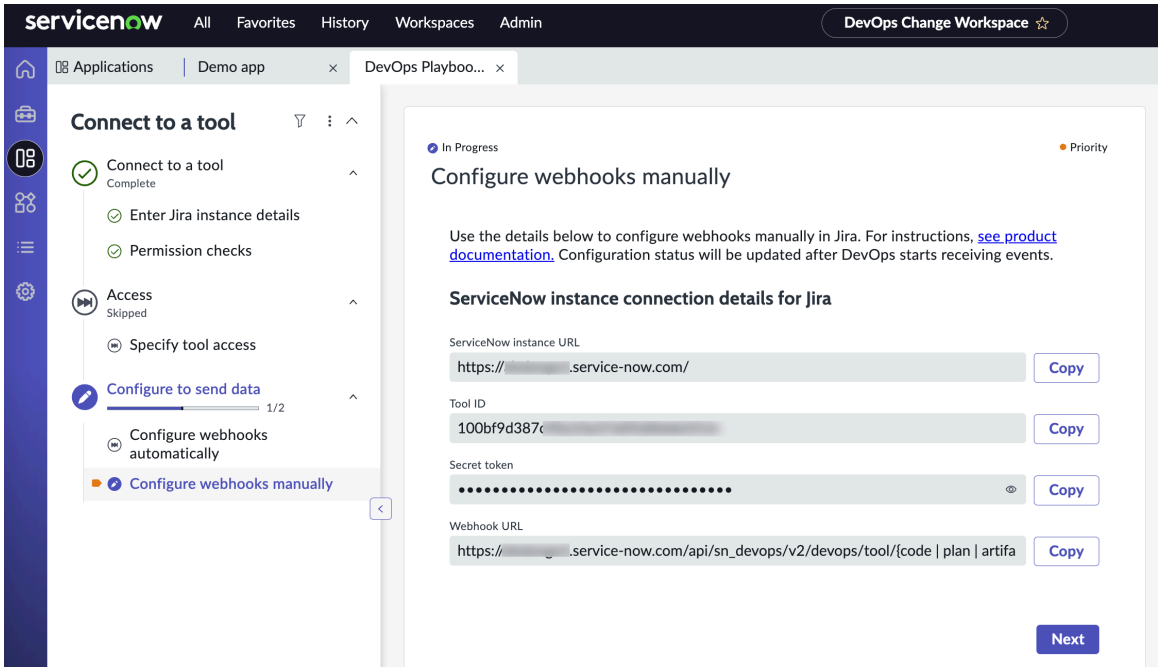


Remarque : vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Jira dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer** > **Configurer manuellement**.

2. Copiez la valeur du champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Jira.

Remarque : sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.

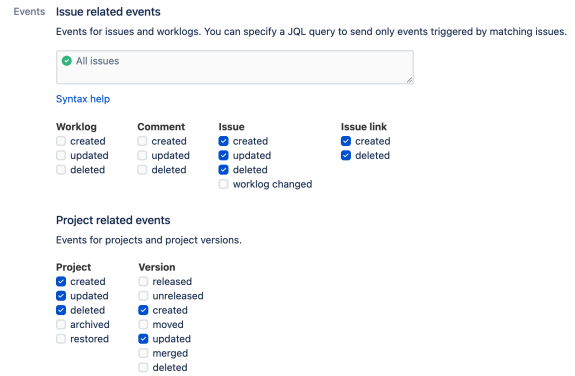
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accédez à :
   - Pour Jira Server, accédez à **Administration** > **Système** > **WebHooks**.
   - Pour l'instance Jira Cloud, accédez à **Paramètres** > **Système** > **WebHooks**.
4. Sélectionnez **Créer un webhook**.
5. Saisissez les détails du webhook.

Champ	Description
Nom	Attribuez un nom au webhook.
Statut	Sélectionnez **Activé**.
URL	Collez la valeur du champ URL Webhook copiée à partir de Vélocité de changement DevOps. ◦ Modifiez l'URL de webhook copiée pour refléter l'aptitude au code. Exemple : `https://<votre_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/code?toolId=<votre_toolID>?ni.nolog.token=<Jeton de sécurité>` ◦ Ajoutez le jeton à la fin de l'URL du webhook.
Événements	Sélectionnez les événements à suivre. Par exemple :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	

6. Sélectionnez **Créer**.
   Si vous souhaitez tester le webhook, consultez la section relative à Jira dans Tester les webhooks manuellement.

Rally intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Broadcom Rally pour détecter les plans et configurer les notifications en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

Vue d'ensemble de l'intégration Rally

Cette intégration vous permet de configurer et d'exposer des données telles que des projets, des stories d'utilisateurs et des défauts à partir de Rally. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à une application pour une traçabilité de bout en bout.

Installer le module d'extension Rally

Vous devez installer l'application Rally à partir de ServiceNow Store.

Remarque :

- Les types d'objets par défaut configurés pour Rally sont `"ObjectTypes"["HierarchicalRequirement","Defect","Feature"]`.
- L'include de script du fichier **Aide pour le mappage d'état Rally** est modifiable. Vous pouvez remplacer ce fichier par votre personnalisation spécifique, si nécessaire.
- Scheduledstate dans Rally est utilisé lors du mappage de l'état de l'objet sur l'état de l'élément de travail ServiceNow interne.
- Pour les mappages d'outils, consultez Mappages d'outils.

Commencez

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Rally. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Rally à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Rally à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour configurer des webhooks et détecter des plans.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Rally.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Rally dans la catégorie Plan.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Rally dans la catégorie Plan.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Planification**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Rally**.

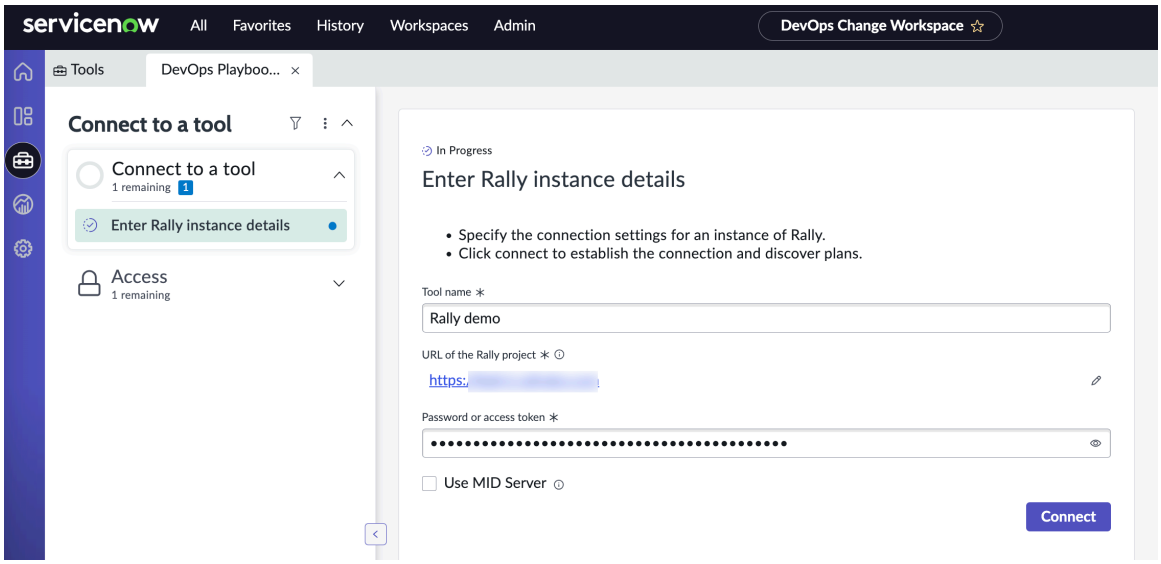
Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez **Suivant**.
3. Dans l'activité du playbook Enter Rally instance details (Saisir les détails de l'instance Rally), saisissez les détails suivants :
   a. Dans le champ **URL of the Rally project (URL du projet Rally)**, saisissez l'URL de votre projet Rally.
   b. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès**, saisissez le jeton d'API de votre instance Rally.
   c. (Facultatif) Si votre instance Rally est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

      Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.
4. Sélectionnez **Connexion**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la connexion établie, l'outil est créé dans ServiceNow et connecté à votre instance Rally.



5. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

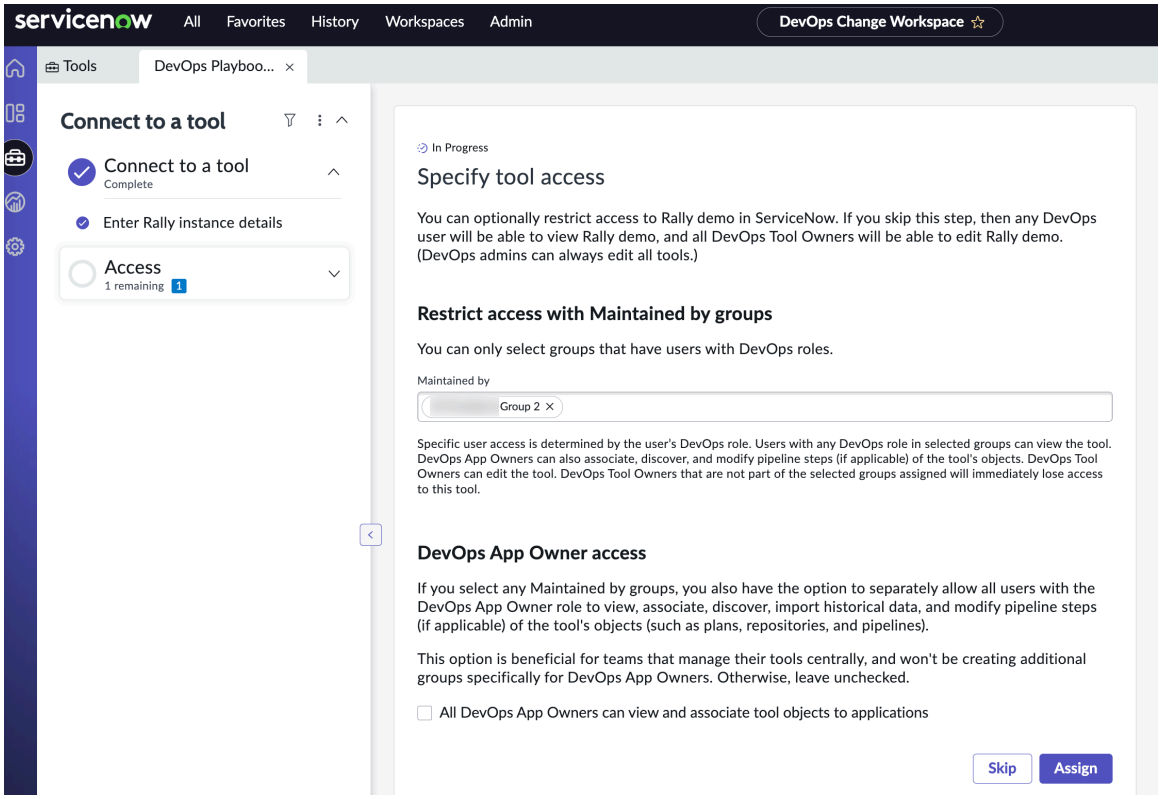
- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Configurez automatiquement des webhooks dans Rally pour envoyer des notifications en temps réel.

   Remarque : si vous préférez ne pas configurer de webhooks, vous pouvez activer l'interrogation nocturne pour extraire les données de tous les plans suivis en cochant la case **Activer l'interrogation d'importation** dans Propriétés DevOps.

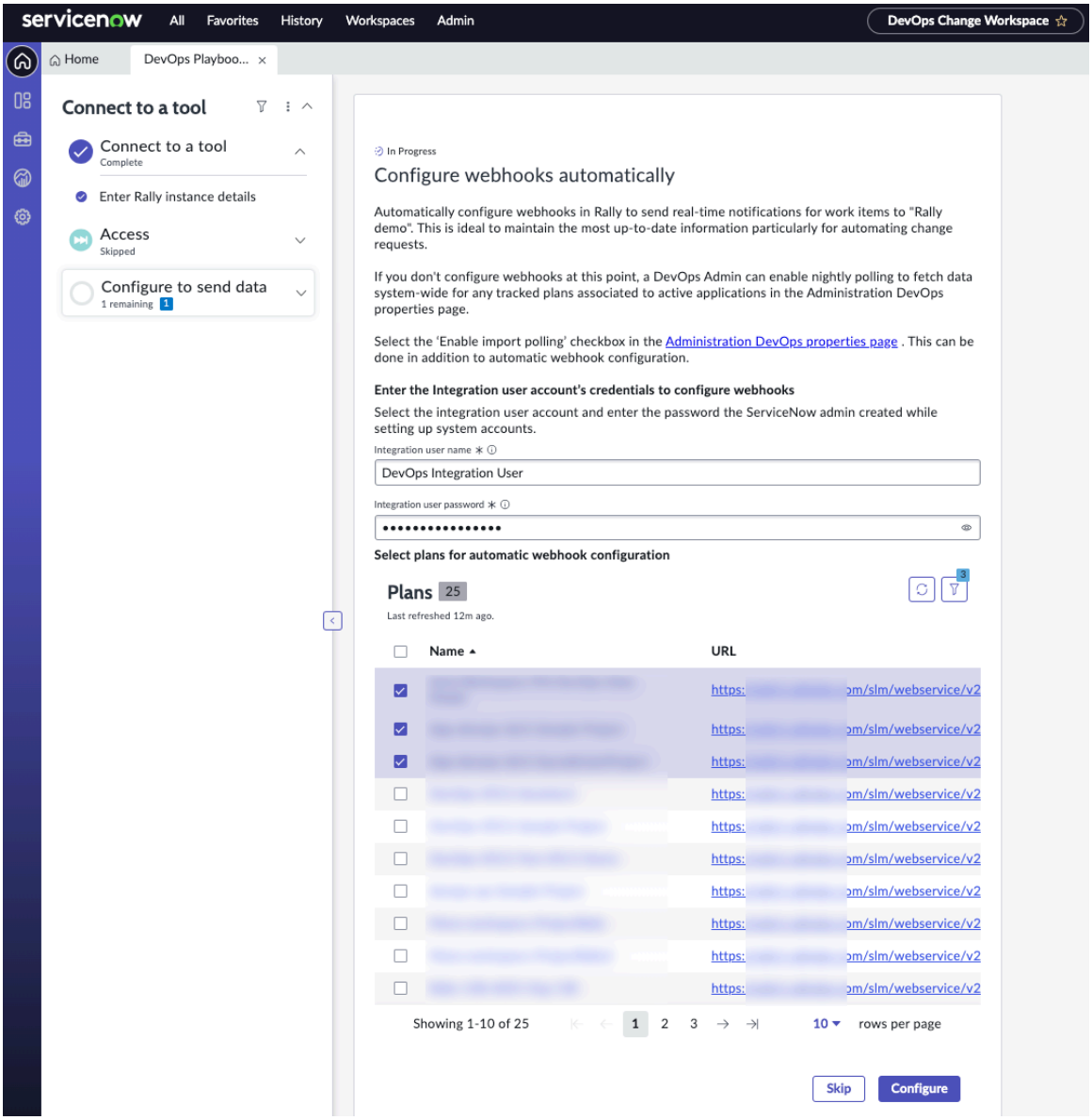
   a. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'intégration.

      Pour en savoir plus sur la création de l'utilisateur et du mot de passe d'intégration DevOps, consultez Configurer un compte d'utilisateur d'intégration dans Vélocité de changement DevOps.

   b. Sélectionnez les plans à suivre.

   c. Sélectionnez **Configurer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



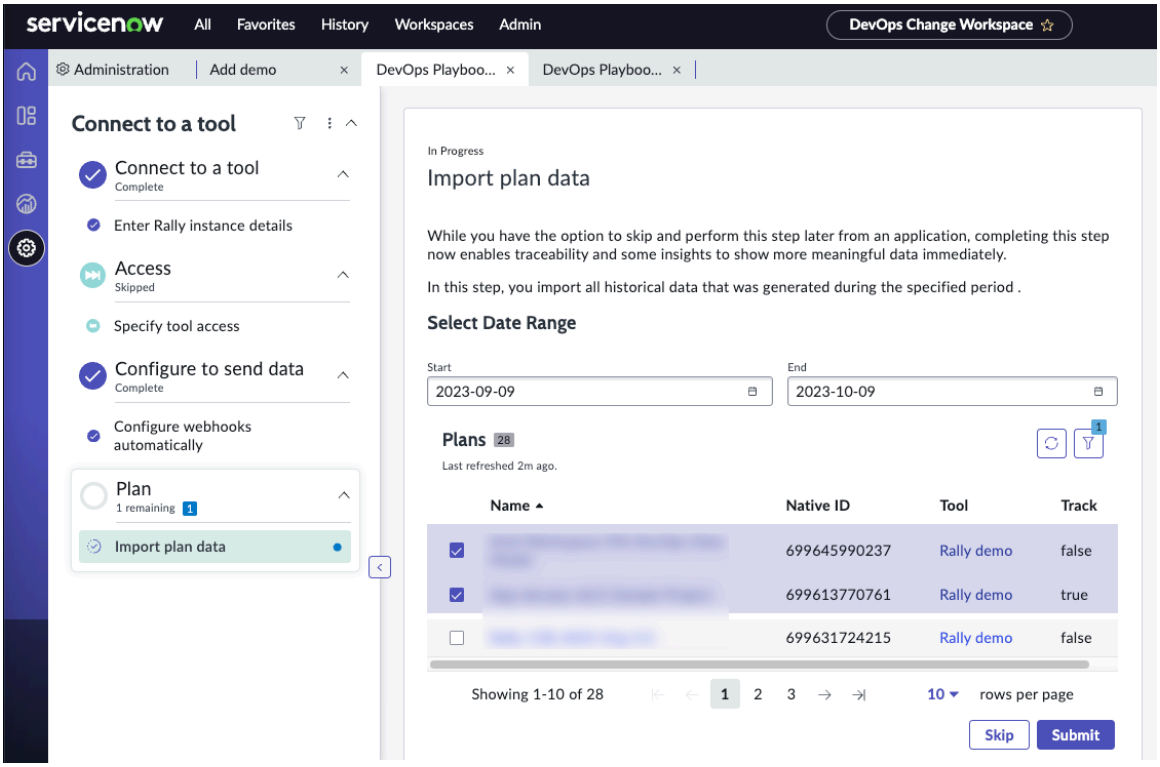
Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

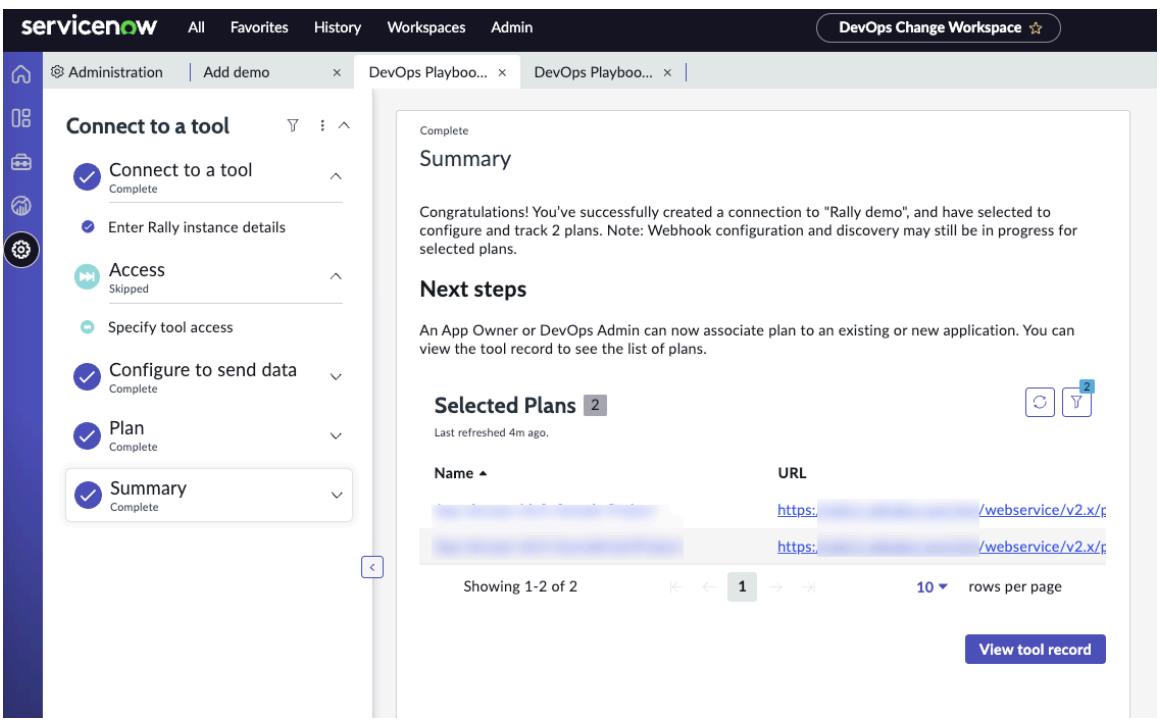
7. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

   Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Dans l'onglet **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et des plans détectés correspondants.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Rally à Vélocité de changement DevOps.

Que faire ensuite

Dans la page d'enregistrement de l'outil, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Consultez les détails et l'état de l'outil.
- Détectez les plans et configurez les webhooks.
- Affectez des groupes pour contrôler l'accès à l'outil à l'aide du champ **Maintenu par**.
- Dans l'onglet **Plans**, sélectionnez un plan pour en afficher les détails, tels que les éléments de travail importés, les fonctionnalités, etc.
- Pour importer des données historiques à partir des plans, associez ceux-ci à une application et importez les données. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

Intégrer Rally à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance Rally à l'aide du Catalogue de services ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration Rally.
Intégration d'outils	Sélectionnez Rally.
URL de l'outil	URL de votre instance Rally à intégrer.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Saisissez la clé API de Rally.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, détecté et configuré.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**, puis **Essayer**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Rally connecté.
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

Intégrer Rally à Vélocité de changement DevOps - Classique

Cette intégration vous permet de configurer et d'exposer des données telles que des projets, des stories d'utilisateurs et des défauts à partir de Rally. Vous pouvez ensuite associer ces objets de planification à l'application pour une traçabilité de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer un outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Nom de l'outil	Nom de l'outil que vous intégrez.
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Sélectionnez Rally.
URL de l'outil	URL de votre instance Rally à intégrer.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Saisissez la clé API de Rally.
Utiliser un Serveur MID	Le serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. La valeur du champ Application est automatiquement définie sur DevOps et celle du champ Aptitude est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définie sur REST. Pour plus d'informations, consultez Sélection du Serveur MID.

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Rally.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

5. Cliquez sur **Détecter** pour importer les projets existants associés à Rally.
   Les enregistrements de plans sont ajoutés aux liens connexes **Plans**.
6. Pour configurer des webhooks pour les projets Rally :
   a. Cliquez sur **Configurer**.
   b. Sélectionnez les projets pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks, puis cliquez sur **Continuer**.
   c. Saisissez vos informations d'identification d'utilisateur de l'intégration DevOps.
7. Facultatif : Pour importer des données historiques, sélectionnez un plan et cliquez sur **Importer**.
   Sélectionnez les dates pour importer des données historiques à partir du projet Rally. Vous pouvez afficher les données importées dans **Éléments de travail**. Sélectionnez un élément de travail pour afficher les détails correspondants, y compris les validations effectuées.

   Remarque : Scheduledstate dans Rally est utilisé lors du mappage de l'état de l'objet à l'état de l'élément de travail ServiceNow interne.

   L'ID formaté est utilisé pour l'élément de travail NativeID afin d'associer des éléments de travail et des validations.

Agile Development 2.0 intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance ServiceNow Agile Development 2.0 pour suivre vos produits ainsi que les stories, les épopées et les versions qui lui sont associées.

Pour plus de détails sur Agile Development 2.0, consultez Agile Development 2.0.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Agile Development 2.0. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Agile Development 2.0 à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour activer le suivi des stories et des épopées.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Activez le module d'extension Agile Development 2.0. Pour plus d'informations, consultez Activer Agile Development 2.0.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

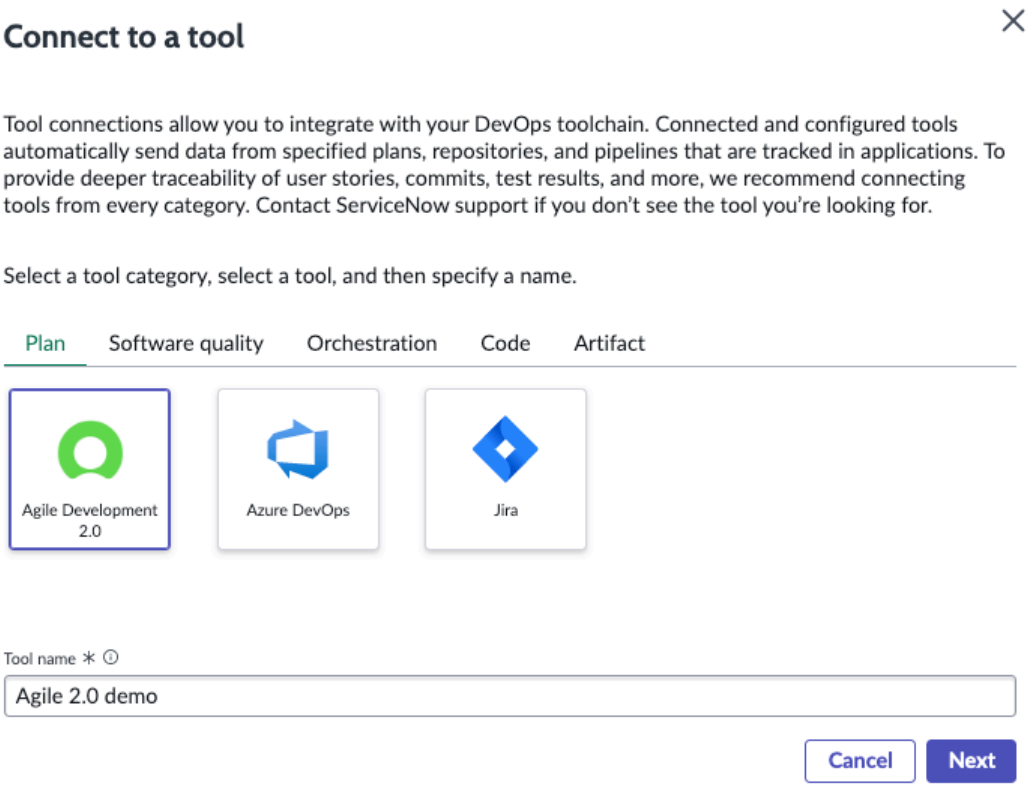
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Agile Development 2.0.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Agile Development 2.0 dans la catégorie **Plan**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Agile Development 2.0 dans la catégorie **Plan**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Planification**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Agile Development 2.0**.

> **Important :** si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des plans lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.

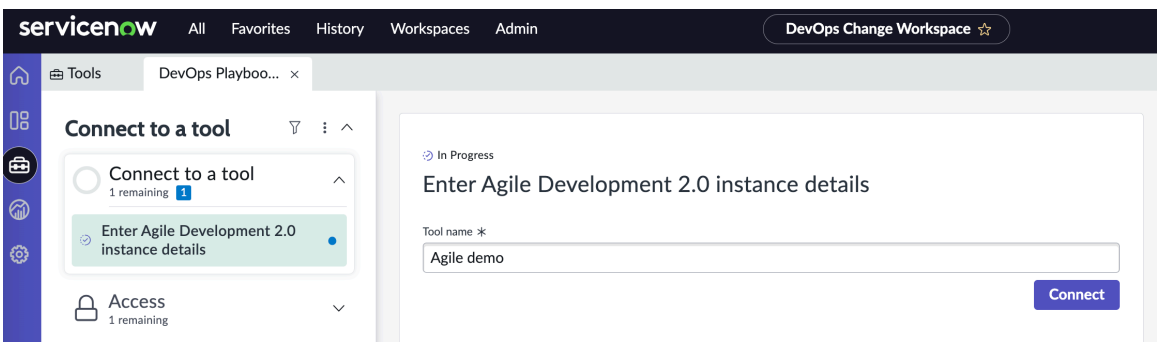
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Suivant**.

   Le playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Sélectionnez **Connexion**.



5. Spécifiez l'accès à l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

      Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
      - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
      - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

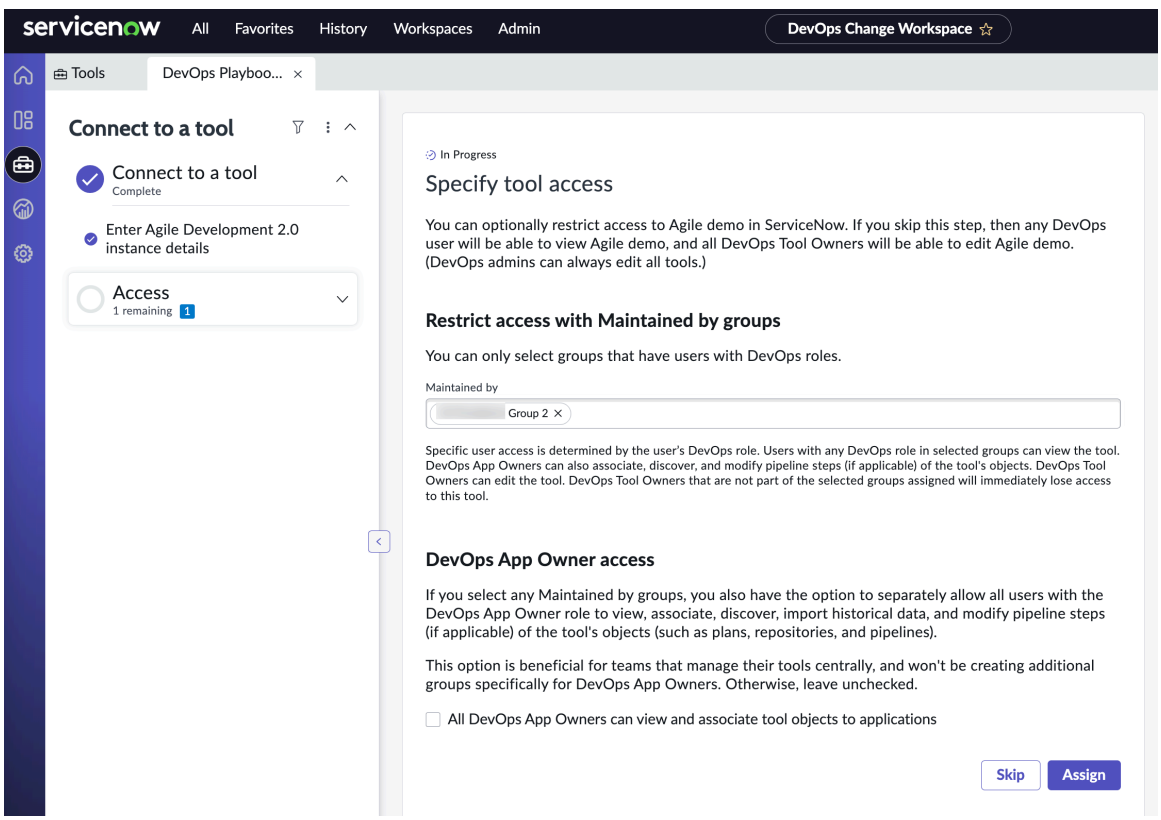
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



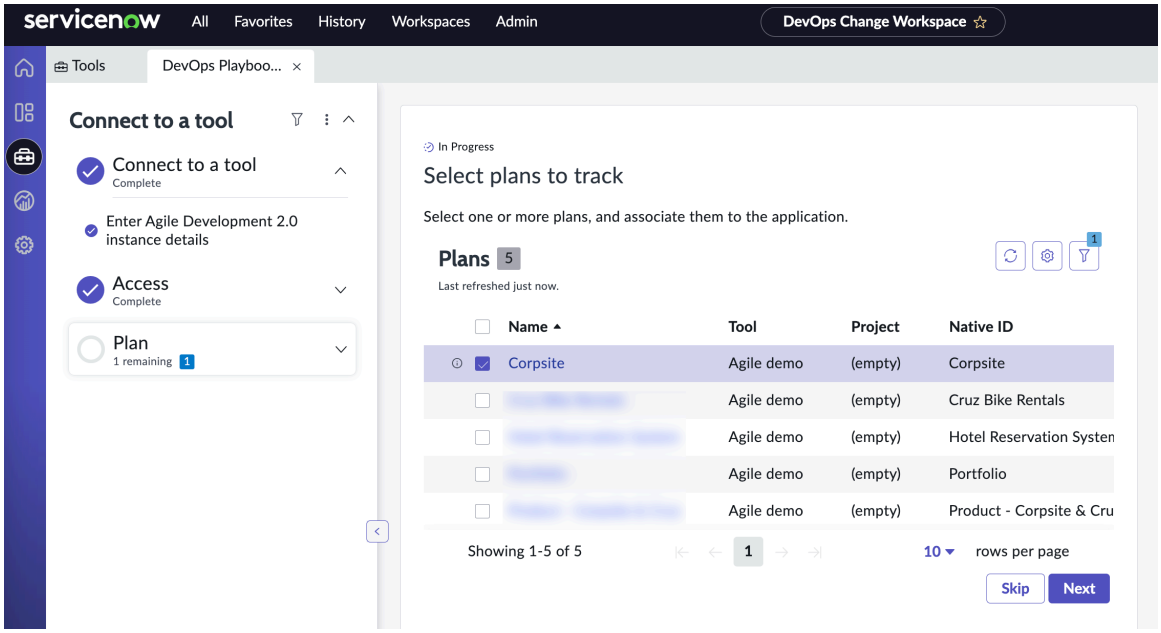
Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les plans disponibles dans votre projet sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

6. Sélectionnez les plans dont vous souhaitez suivre les mises à jour et que vous voulez associer à l'application, puis sélectionnez **Suivant**.

Si vous ne sélectionnez pas de plans maintenant, vous pouvez activer l'interrogation nocturne ultérieurement pour extraire les données de tous les plans suivis en définissant la propriété système *Enable Polling* sur **Oui**.

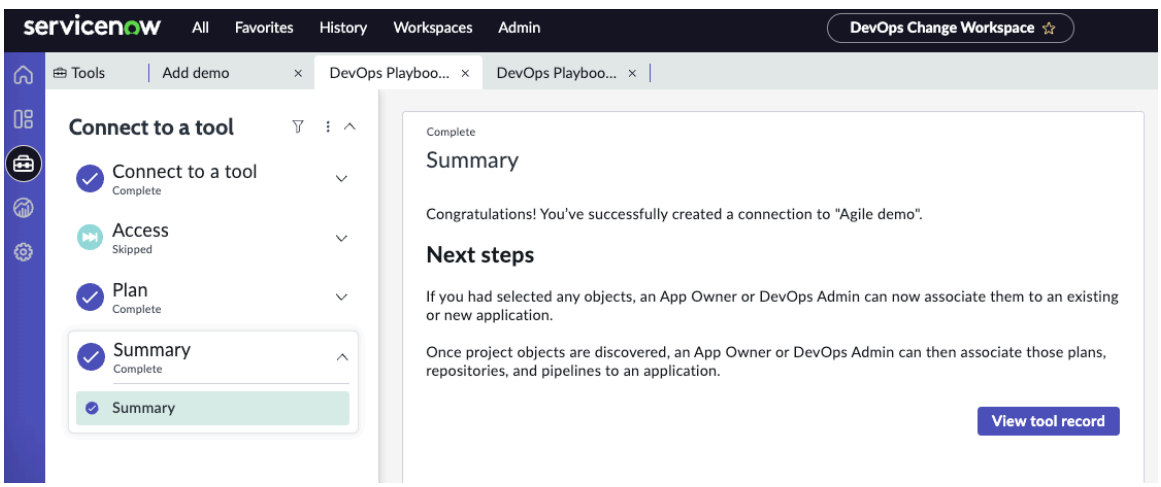
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Si vous souhaitez importer des données de plan, sélectionnez la plage de dates, puis **Soumettre**.

   Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

8. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et des plans détectés correspondants.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance Agile Development 2.0 à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

La version Jira Cloud n'est pas prise en charge.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration Agile Development 2.0.
Intégration d'outils	Sélectionnez Agile Development 2.0.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté, configuré et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**, puis **Essayer**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails ci-dessous :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.
Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	À laisser vide.
Plans d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Agile Development 2.0 connecté.
Plans	Sélectionnez les plans pour lesquels vous souhaitez importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de plan sont associés à l'enregistrement de l'application, ce qui permet un suivi en temps réel. Les données historiques sont également importées pour les plans sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les plans importés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Agile Development 2.0 à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez-vous à Agile Development 2.0 et détectez des plans à partir de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil dans DevOps pour vous connecter automatiquement à Agile Development 2.0 et obtenir l'URL du webhook.

   a. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Nom de l'outil	Nom de votre choix permettant d'identifier l'outil.
Intégration d'outils	Sélectionnez **Agile Development 2.0**.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

3. Cliquez sur **Détecter** pour découvrir les produits d'Agile Development 2.0.

   Les enregistrements détectés sont ajoutés à la liste connexe Plans.

4. Pour importer les données des plans détectés, cliquez sur le lien connexe **Importer** dans l'enregistrement d'un plan.
   Les épopées, stories et versions associées à ce plan sont répertoriées dans les listes connexes respectives.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste connexe Éléments de travail affiche les stories et les défauts.

  Les champs **État natif** et **Type natif** de l'élément de travail contiennent les valeurs d'état et de type d'origine de l'outil source.

- La liste connexe Versions du plan affiche les versions.
- La liste connexe Fonctionnalités affiche les épopées.

Bitbucket intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Bitbucket pour suivre les référentiels Bitbucket.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Bitbucket. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Bitbucket à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Bitbucket à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour détecter les référentiels.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

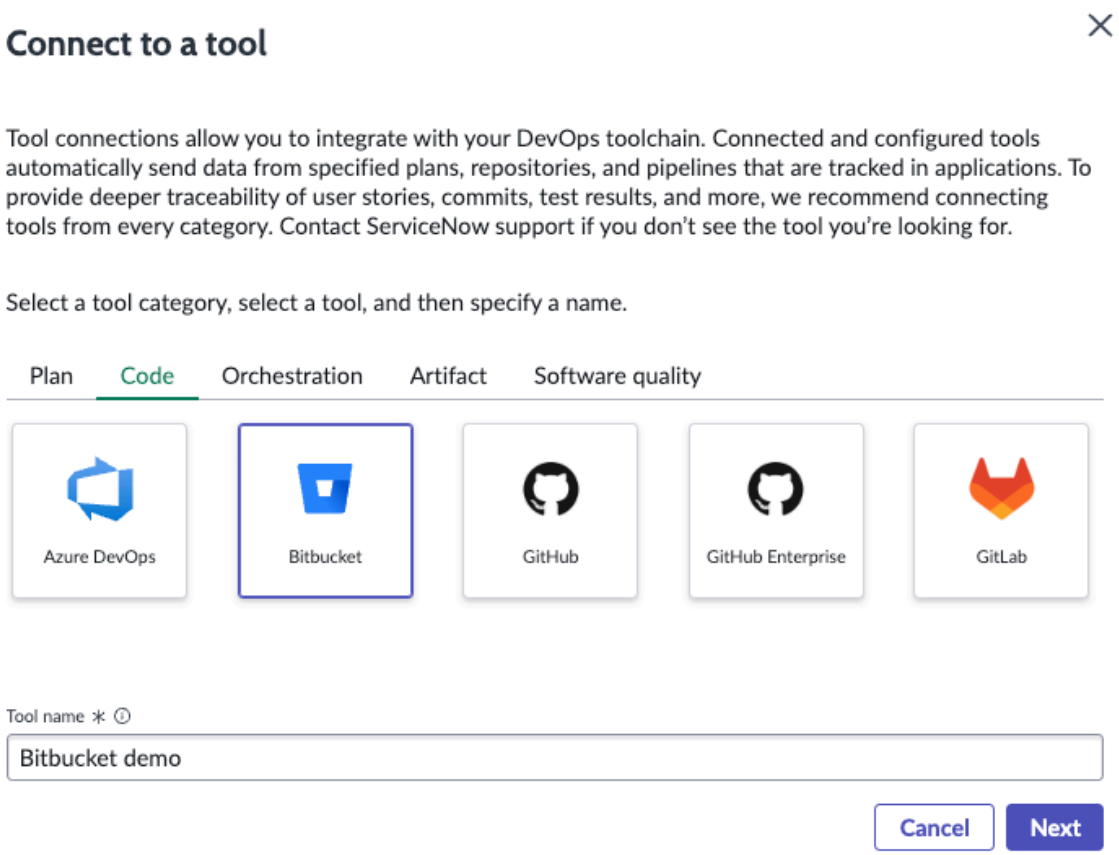
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Bitbucket.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Bitbucket dans la catégorie **Code**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Bitbucket dans la catégorie **Code**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Codage**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Bitbucket.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

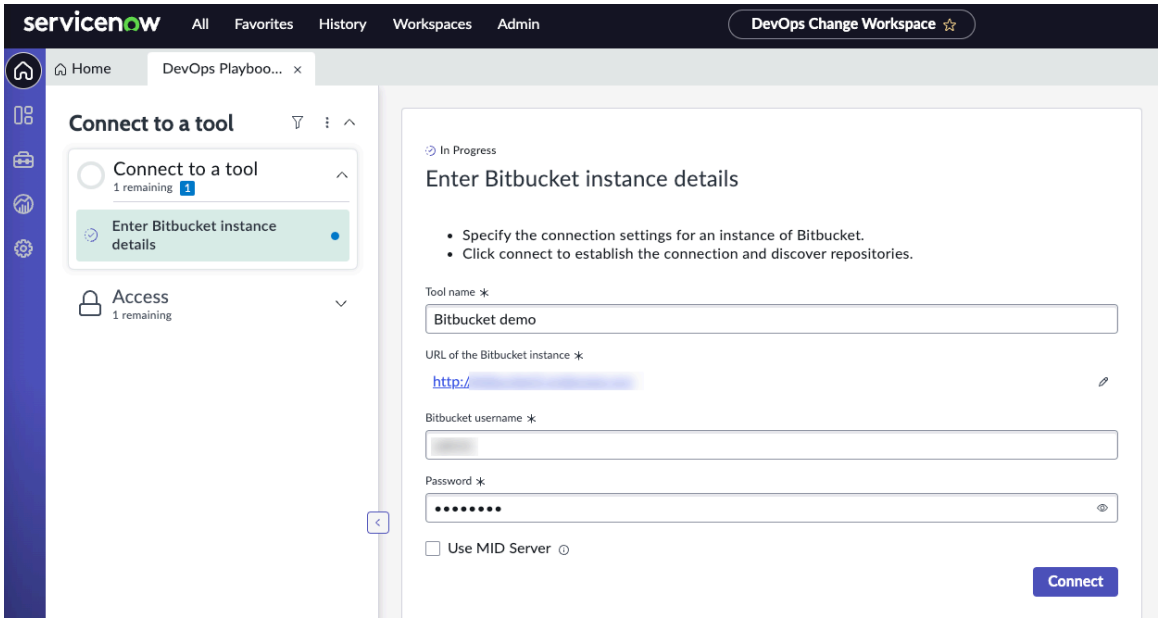
Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des référentiels lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil**, puis sélectionnez **Suivant**.



3. Dans la page d'activité du playbook de saisie des détails de l'instance Bitbucket :
   a. Entrez l'URL de votre instance Bitbucket.
   b. Saisissez les informations d'identification de connexion de l'administrateur général de l'instance Bitbucket.
   c. Si votre instance Bitbucket est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et saisissez les détails correspondants. Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.
4. Sélectionnez **Connexion**.

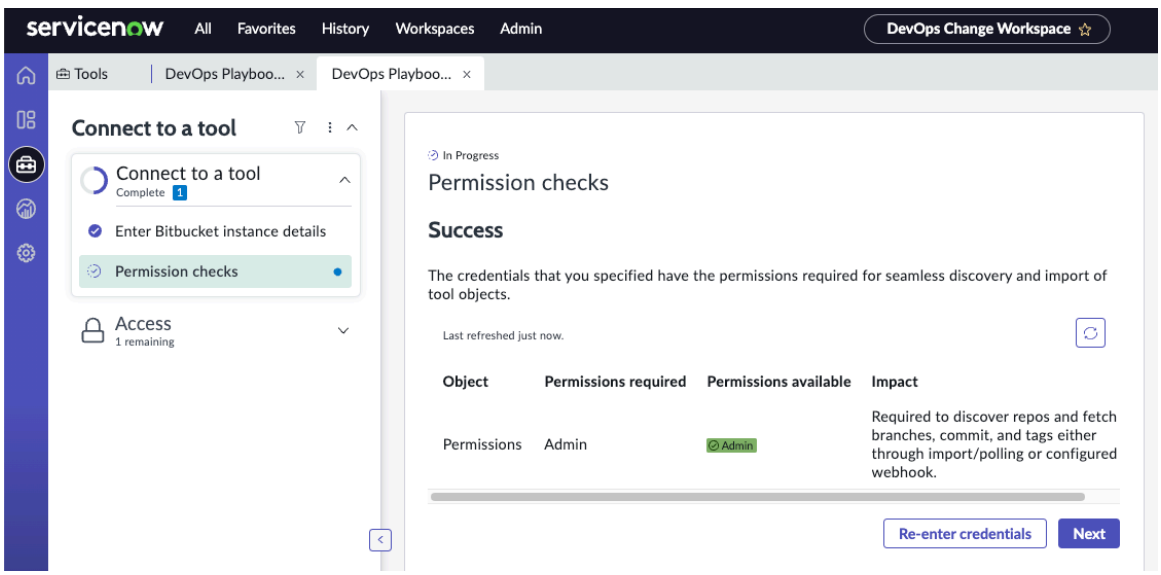
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.

   Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations Bitbucket dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

   Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.



6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Spécifiez l'accès à l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

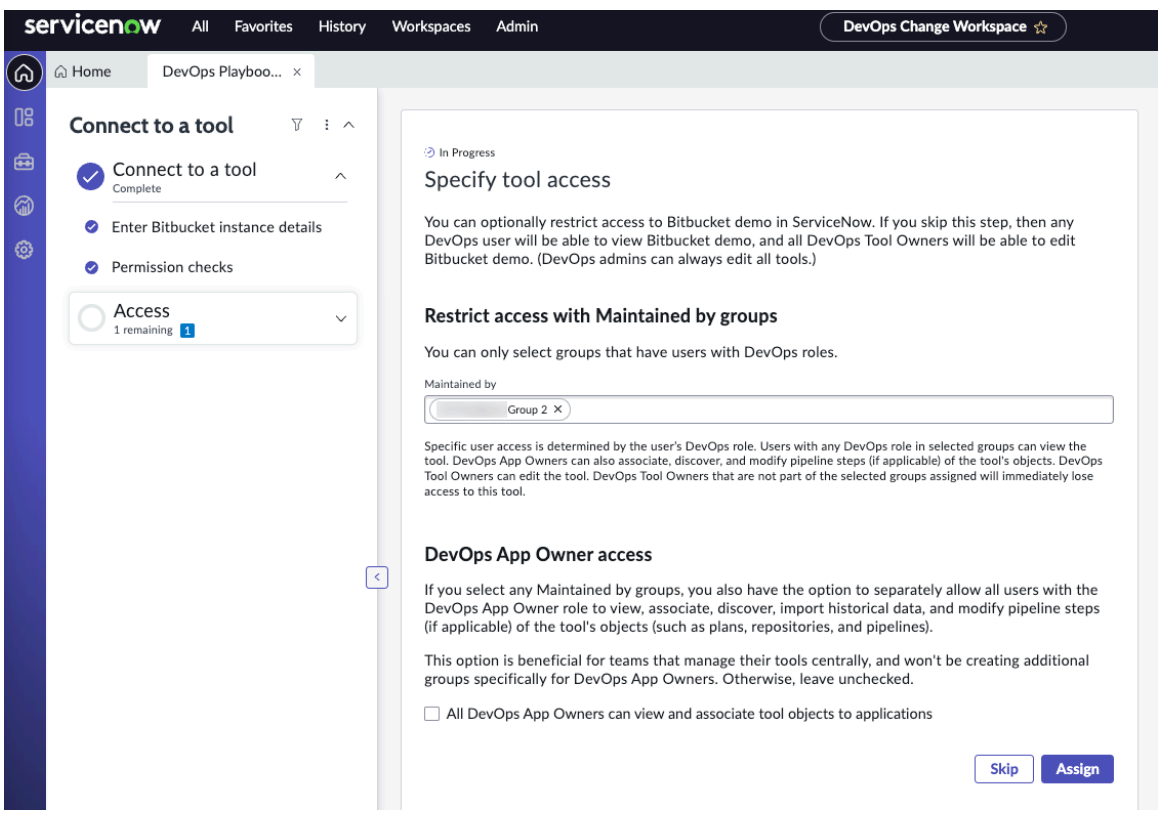
- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.



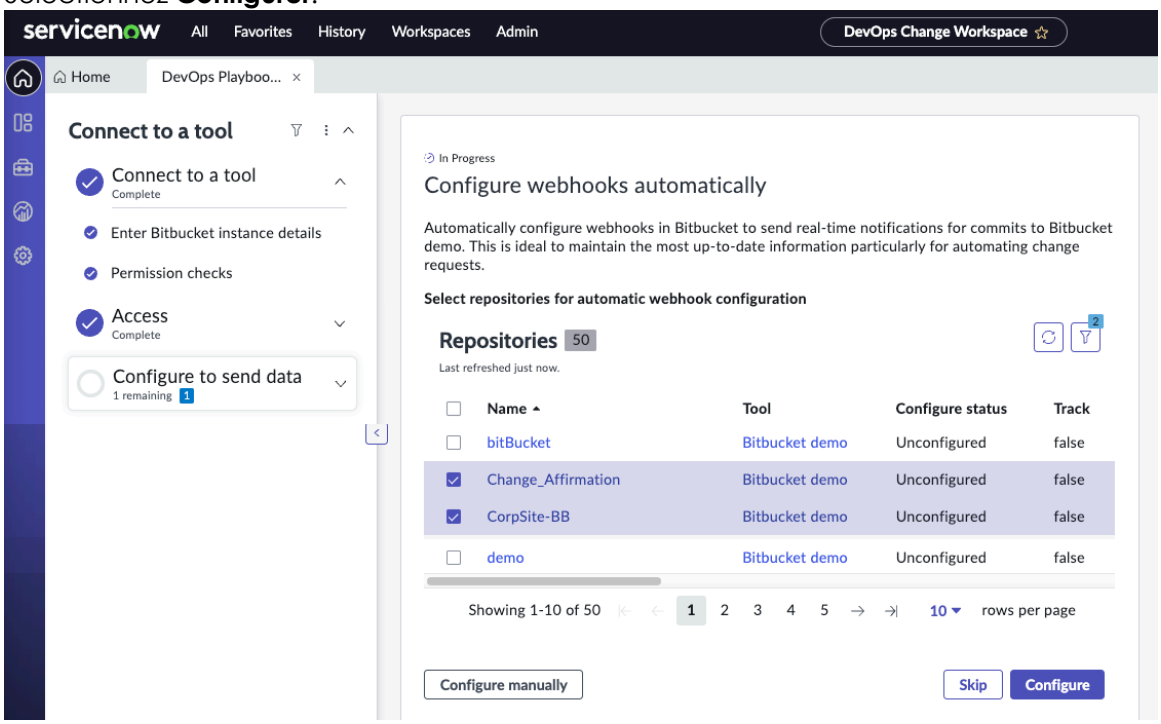
8. Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks automatiquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications en temps réel sont idéales pour garantir l'actualisation des informations, notamment pour automatiser les demandes de changement.

Vous pouvez également configurer un webhook manuellement. Vous pouvez également activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels suivis en définissant la propriété **Enable Polling (Activer l'interrogation)** sur **Oui**.

9. Sélectionnez **Configurer**.



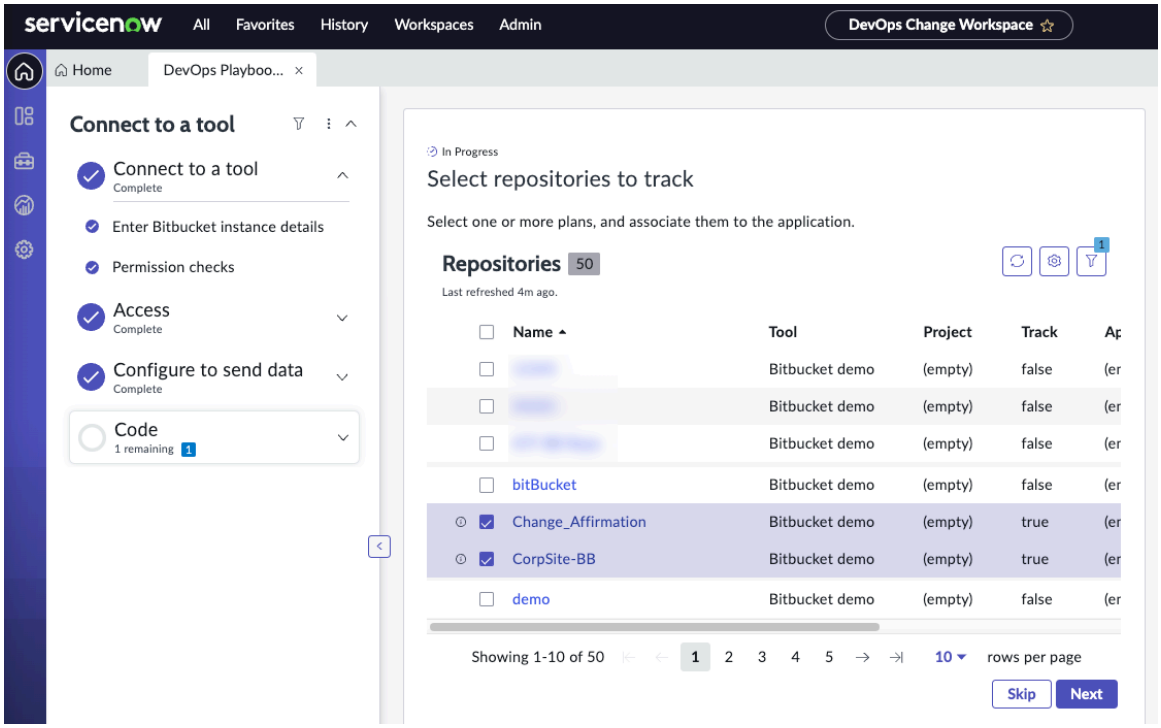
Pour configurer manuellement des webhooks, sélectionnez **Configurer manuellement**. Consultez Configurer manuellement des webhooks dans Bitbucket pour plus d'informations.

Important :

- Si vous vous connectez à partir de la page d'accueil ou du module Outils, la connexion est terminée et vous êtes redirigé vers la page Résumé.
- Si vous vous connectez à partir du module Applications, les référentiels disponibles dans votre instance sont détectés. Vous pouvez en suivre et en importer des données historiques.

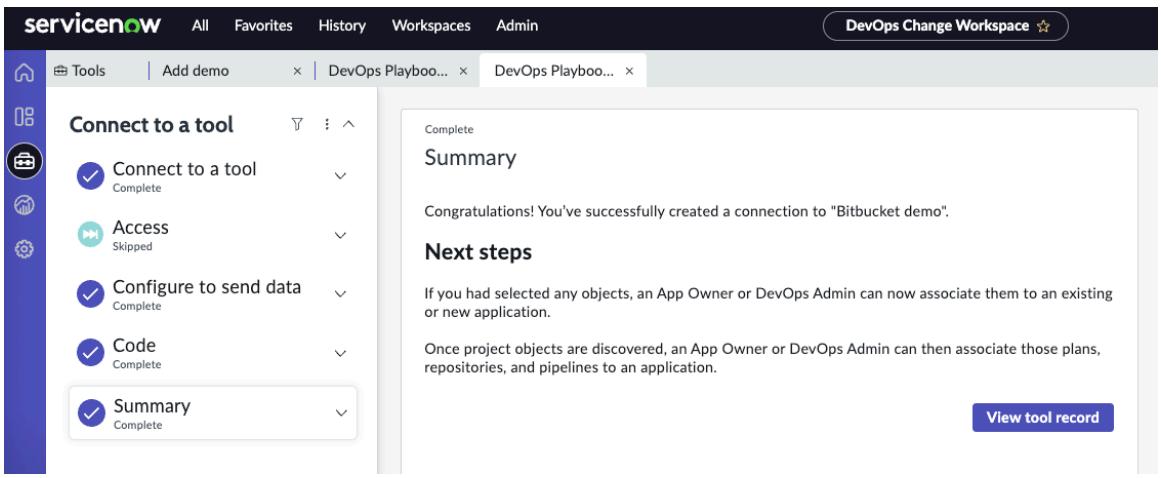
10. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez suivre et associez-les à l'application à partir de l'activité du playbook **Select repositories to track (Sélectionner des référentiels à suivre)**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Sélectionnez **Suivant**.
12. Dans la page **Résumé**, passez en revue les détails de l'outil Bitbucket correctement connecté.

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée et des référentiels détectés correspondants.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil Bitbucket à Vélocité de changement DevOps.

Remarque : si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Information associée

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Bitbucket à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Créez, connectez, détectez et configurez votre instance Bitbucket à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration Bitbucket.
Intégration d'outils	Sélectionnez Bitbucket.
URL de l'outil	URL de votre instance Bitbucket.
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur de votre compte Bitbucket.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Mot de passe ou jeton d'accès Bitbucket.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

   Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Bitbucket, reportez-vous à la section relative aux autorisations Bitbucket dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est créé, connecté et détecté.
6. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
7. Dans le formulaire Intégration avec l'application DevOps, saisissez les détails ci-dessous :

Créez-vous une nouvelle application ou complétez-vous une application existante ?	Dans la liste des options, sélectionnez celle qui indique que vous souhaitez créer une application ou en utiliser une existante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Saisissez le nom de l'application que vous créez ou utilisez.
Pipelines d'intégration	À laisser vide.
Référentiels d'intégration	Saisissez le nom de l'outil Bitbucket connecté.
Référentiels	Sélectionnez les référentiels pour lesquels vous souhaitez configurer des webhooks et importer les données historiques.
Importer à partir de et Importer vers	Sélectionnez les dates pour lesquelles vous souhaitez importer les données. Par défaut, les 30 derniers jours sont sélectionnés. Vous pouvez importer des données pour une durée maximale de 90 jours.
Voulez-vous configurer le Webhook pour l'outil ?	Cochez la case si vous souhaitez configurer des webhooks pour les référentiels sélectionnés.
Plans d'intégration	À laisser vide.

8. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, les objets de référentiel sont associés à l'enregistrement de l'application et les webhooks sont configurés pour le suivi en temps réel. Les données historiques sont importées pour les référentiels sélectionnés. Le champ **Suivre** est automatiquement activé pour les référentiels importés. Pour les référentiels, l'option **Suivre les changements de fichiers** est également activée automatiquement.

Intégrer Bitbucket à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez votre instance Bitbucket pour détecter, configurer et importer des référentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Complétez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de connecter un outil.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Connectez-vous** à l'aide des détails de votre instance Bitbucket.
- **Détectez** les référentiels.
- **Configurez** la création automatique du webhook dans le référentiel Bitbucket.
- **Importez** des enregistrements de branche et de validation.

Procédure

1. Saisissez les détails de l'instance Bitbucket pour vous connecter à Vélocité de changement DevOps en accédant à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **Bitbucket**.
URL de l'outil	URL de l'instance Bitbucket existante à intégrer.
Nom d'utilisateur de l'outil, Mot de passe/ jeton d'accès de l'outil	Informations d'identification de connexion de l'instance Bitbucket existante.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à Bitbucket, reportez-vous à la section relative aux autorisations Bitbucket dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

3. Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.
4. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'outil est connecté avec succès.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

6. Sélectionnez **Détecter** pour détecter les référentiels existants pour l'outil de codage.
   Les enregistrements de référentiels sont ajoutés à la liste connexe **Référentiels**.
7. Configurez automatiquement l'URL du webhook dans un référentiel Bitbucket afin d'envoyer des notifications à l'outil DevOps en sélectionnant **Configurer**.
   Vous pouvez également activer l'interrogation nocturne pour extraire le système de données pour tous les référentiels suivis en définissant la propriété *Enable Polling* sur **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Importer** pour importer des données historiques à partir du référentiel.

   Remarque : si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

   Les enregistrements de branche et les enregistrements de validation importés à partir du référentiel sont ajoutés aux listes connexes correspondantes.

9. Dans le champ **Application**, cliquez sur la liste de recherche et sélectionnez un enregistrement d'application à associer au référentiel ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Configurer manuellement des webhooks dans Bitbucket

Configurez des webhooks dans Bitbucket pour envoyer des notifications de synchronisation à l'application Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

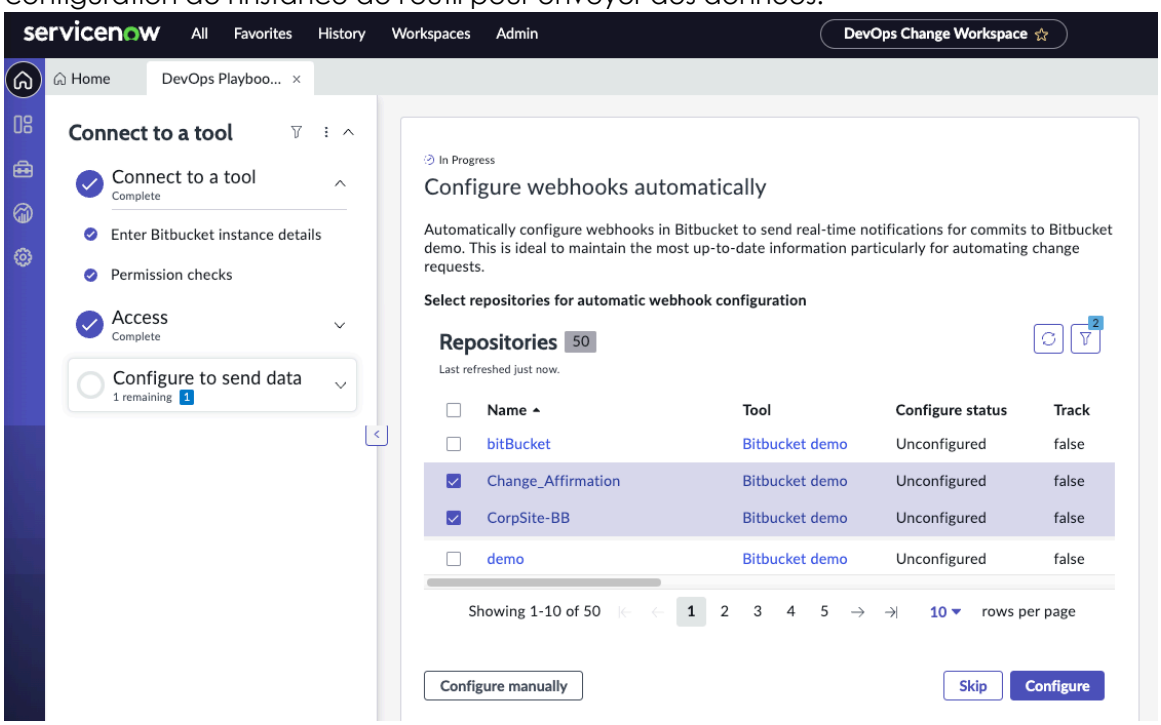
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, administrateur Bitbucket

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Bitbucket dans Vélocité de changement DevOps.

Procédure

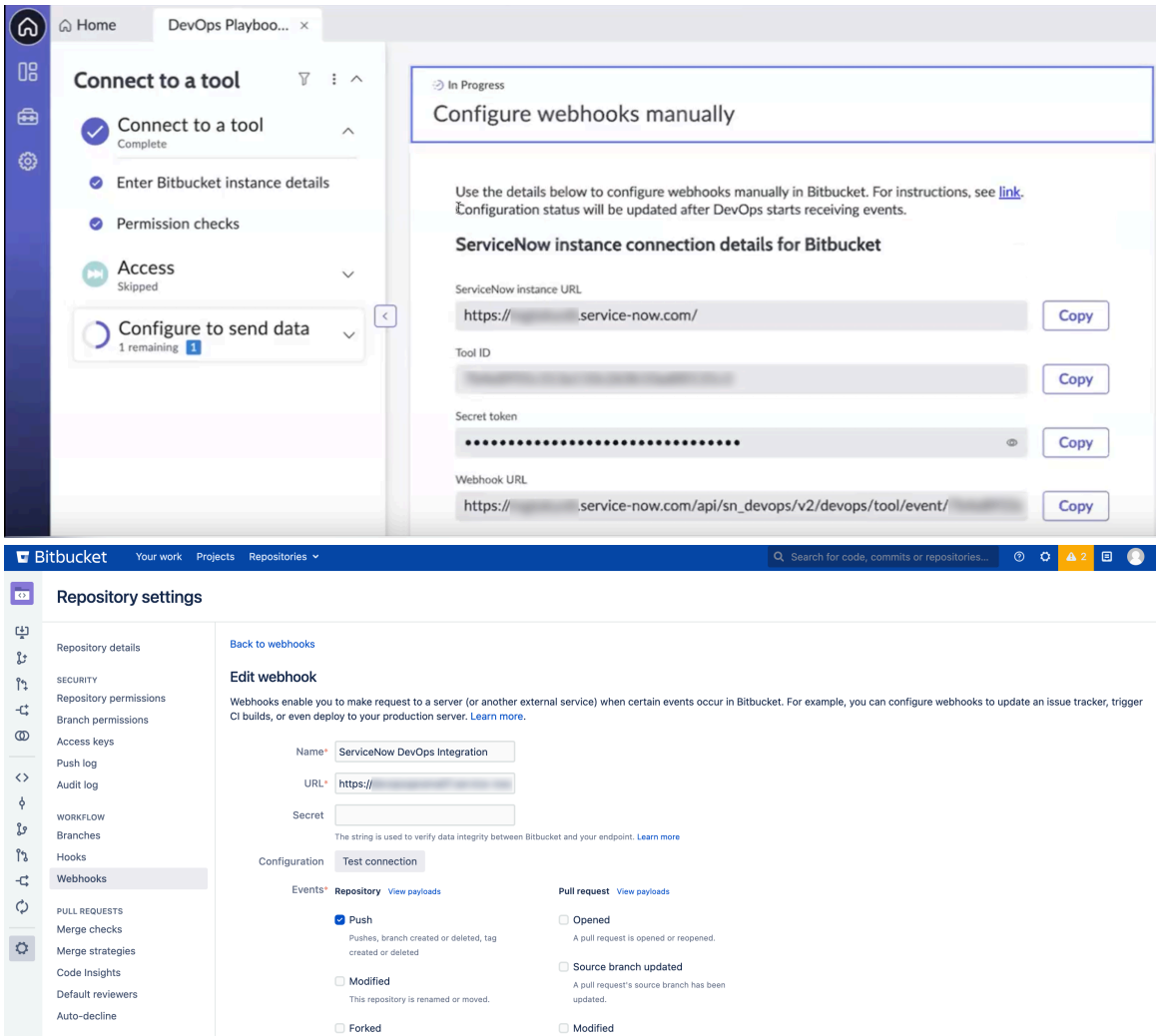
1. Dans Bitbucket, accédez à **Paramètres** > **Webhooks** pour le référentiel spécifié et ajoutez un webhook.
2. Dans Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Vélocité de changement DevOps, copiez la valeur du champ **URL Webhook** à partir des détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Bitbucket, et collez-la dans le champ **URL** du nouveau webhook dans Bitbucket.

   Remarque : sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



JFrog intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance JFrog pour suivre les artefacts publiés sur JFrog à partir des exécutions de pipelines dans Jenkins, GitHub Actions, Azure DevOps et GitLab.

Pour Jenkins, vous devez activer le module d'extension Jenkins Artifactory dans votre serveur Jenkins pour générer les artefacts dans le cadre de l'exécution de votre pipeline et les publier dans les référentiels d'artefacts JFrog.

Remarque : L'importation historique d'artefacts JFrog n'est pas prise en charge. Vous pouvez importer des artefacts JFrog créés par Jenkins par le biais du processus d'importation de données historiques du Catalogue de services. Pour plus d'informations, consultez Importer des données historiques pour les outils DevOps. La fonctionnalité Détecter et configurer n'est pas non plus prise en charge pour JFrog.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer JFrog. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer JFrog à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance JFrog à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour suivre les référentiels d'artefact publiés dans JFrog.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

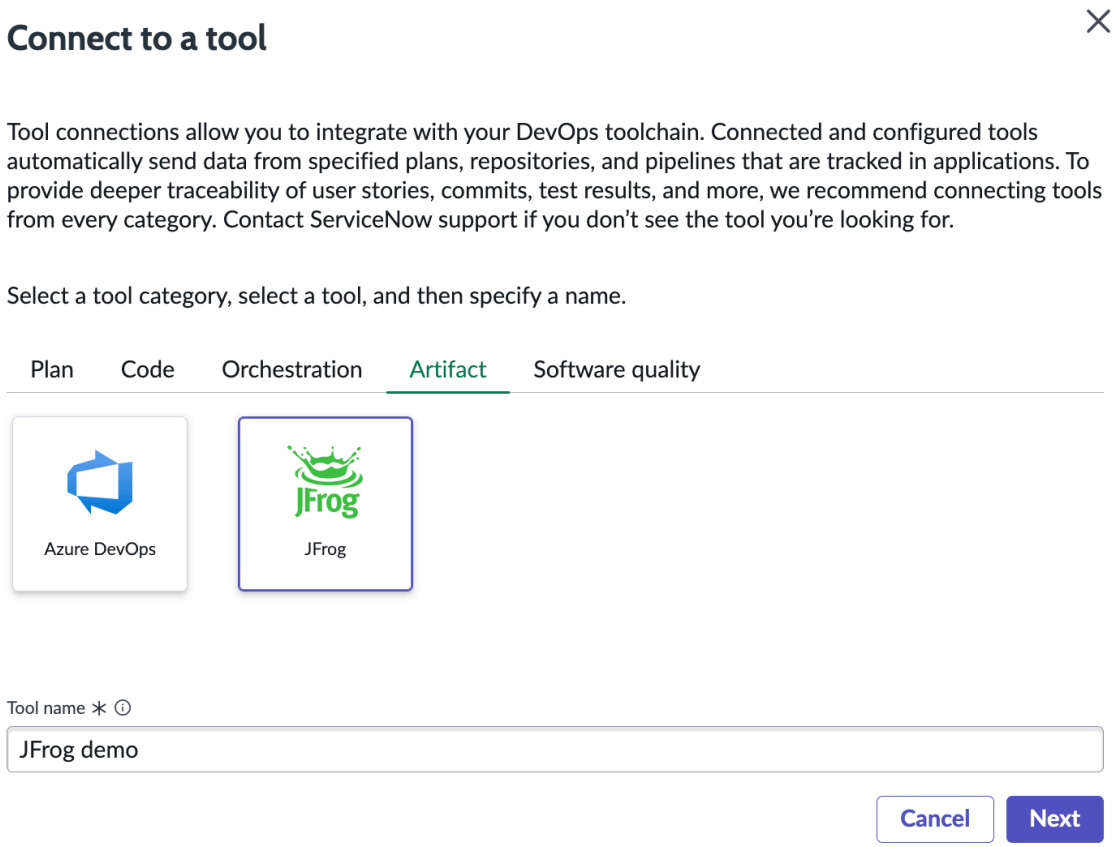
Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer JFrog.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez le widget **Connecter l'outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez JFrog dans la catégorie **Artefact**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ). **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Classique. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez JFrog dans la catégorie **Artefact**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ). **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Artefact**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez JFrog.

2. Spécifiez un nom pour l'outil dans le champ **Nom de l'outil**, puis sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



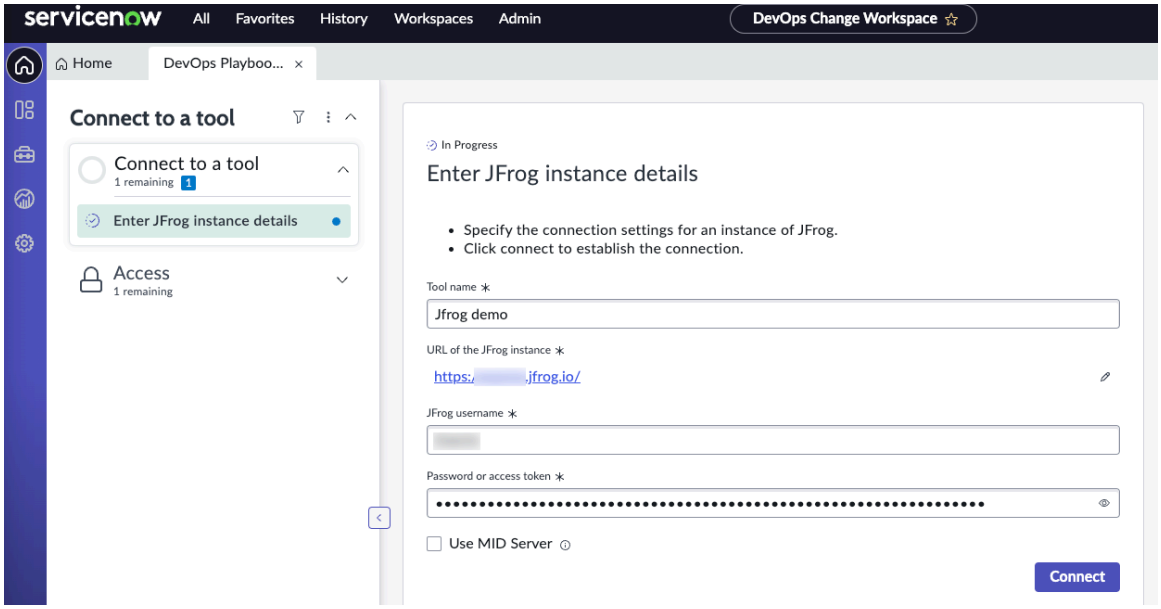
3. Dans la page d'activité du playbook de saisie des détails de l'instance JFrog :

a. Entrez l'URL de votre instance JFrog.

b. Saisissez les informations d'identification de connexion de l'administrateur général de l'instance JFrog.

c. Facultatif : Si votre instance JFrog est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option Serveur MID et saisissez les détails correspondants.
Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

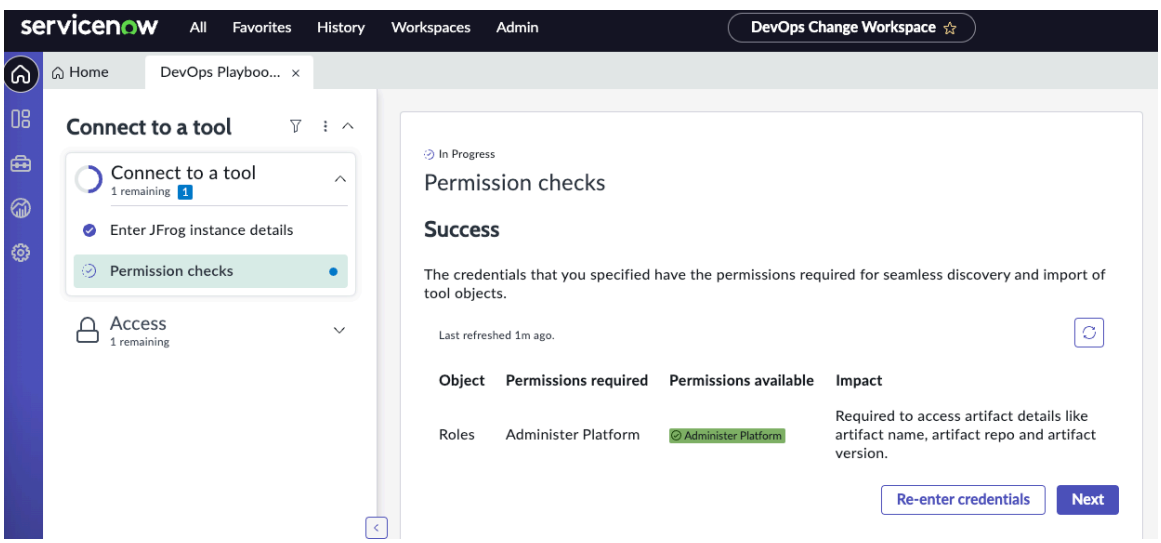
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Connexion**.
5. Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les informations d'identification que vous avez saisies.
   Les autorisations requises et les autorisations disponibles s'affichent. Si vous souhaitez saisir des informations d'identification disposant de meilleures autorisations, sélectionnez **Saisir à nouveau les informations d'identification**. Les informations d'identification que vous avez spécifiées doivent disposer du rôle Administrer la plateforme dans JFrog pour la découverte et l'importation fluides des objets d'outil. Il s'agit d'une limitation de JFrog. Pour obtenir des informations détaillées sur toutes les autorisations requises, consultez la section relative aux autorisations Jira dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

   Vous pouvez continuer avec la connexion de l'outil même si vous ne disposez pas de toutes les autorisations requises.

   Remarque : si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.



6. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Spécifiez l'accès à l'outil.

   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

      Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

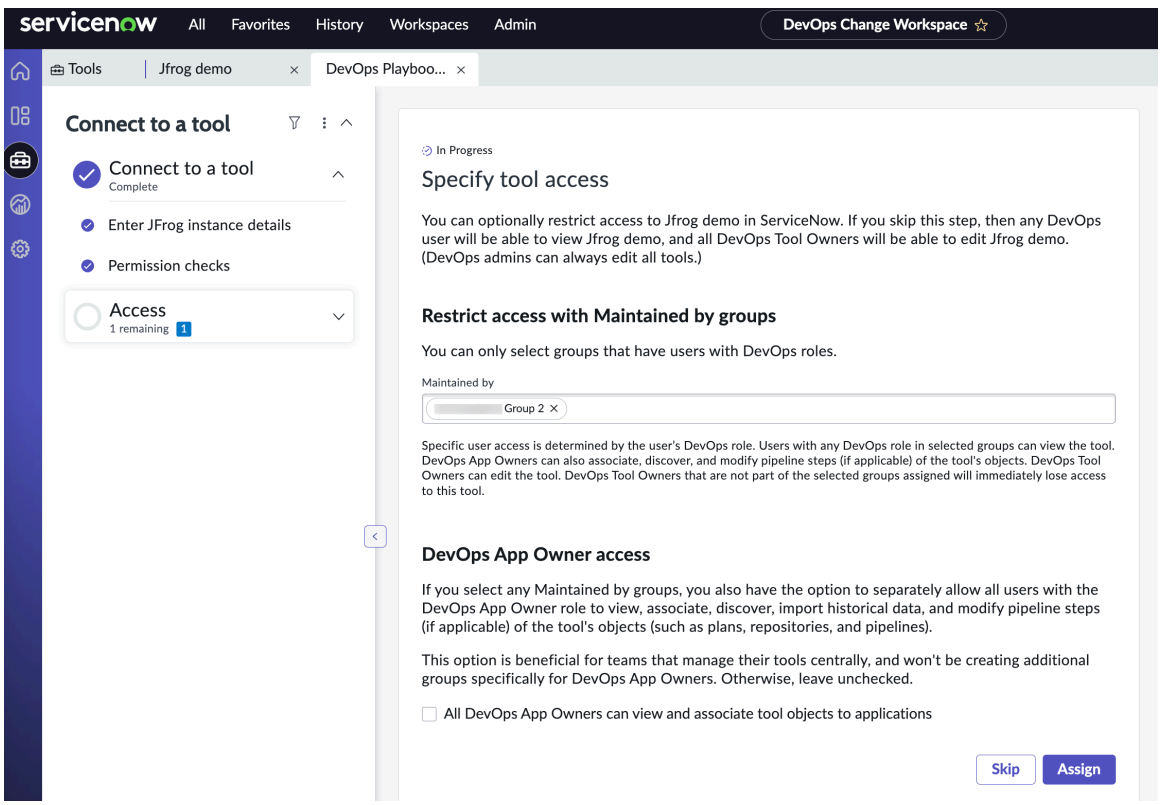
      - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
      - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
      - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

      Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

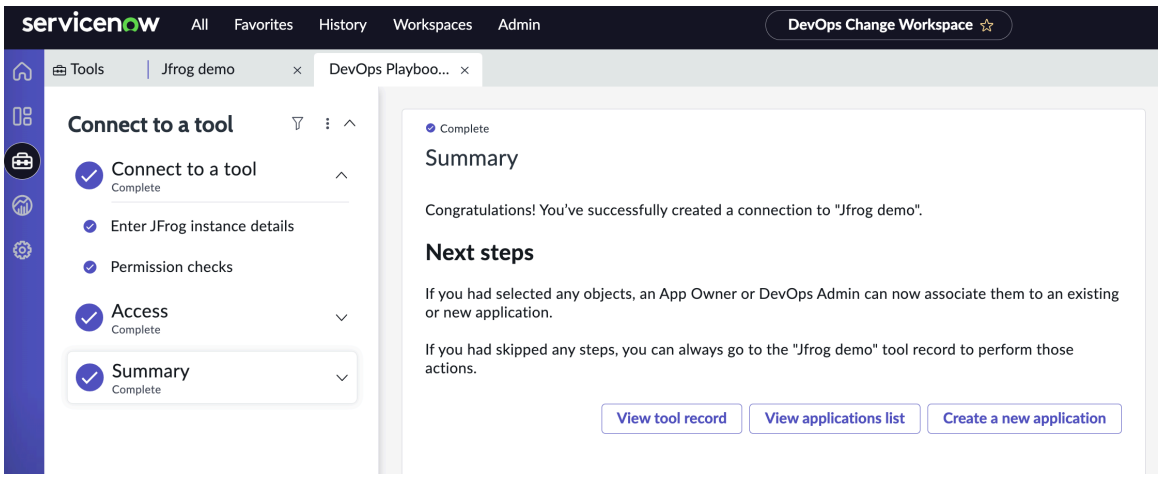
      Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil JFrog à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer JFrog à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Connectez votre instance JFrog à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration JFrog.
Intégration d'outils	Sélectionnez JFrog.
URL de l'outil	URL de votre instance JFrog.
Nom d'utilisateur, mot de passe ou jeton d'accès de l'outil	Informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance JFrog.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à JFrog, reportez-vous à la section relative aux autorisations JFrog dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Intégrer JFrog à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez-vous à une instance de l'outil d'artefact JFrog pour vous permettre de suivre les artefacts publiés dans JFrog.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Complétez les étapes spécifiées dans la section Mise en route avant de connecter un outil.

Procédure

1. Saisissez les détails de l'instance JFrog pour vous connecter à Vélocité de changement DevOps en accédant à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

Formulaire Créer un outil DevOps

Champ	Description
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Dans ce cas, sélectionnez **JFrog**.
URL de l'outil	URL de l'instance JFrog existante à intégrer.
Nom d'utilisateur de l'outil, Mot de passe/ jeton d'accès de l'outil	Informations d'identification de connexion de l'administrateur général pour l'instance JFrog.

Pour obtenir la liste de toutes les autorisations requises sur les informations d'identification pour la connexion à JFrog, reportez-vous à la section relative aux autorisations JFrog dans Autorisations requises pour les outils DevOps.

3. Sélectionnez **Serveur MID** pour un outil sur site connecté à un serveur MID.
   L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :** si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

Si la connexion est établie, l'outil est créé dans ServiceNow et connecté à votre instance JFrog.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Associer des étapes de GitHub, GitLab et Azure DevOps avec JFrog

La prise en charge de GitHub Actions, Azure DevOps et GitLab par JFrog Artifactory dans Vélocité de changement DevOps vous permet d'importer les données d'artefact publiées dans JFrog Artifactory pour les exécutions de pipeline correspondantes. Ces données peuvent ensuite être liées à toutes les données DevOps collectées dans Vélocité de changement DevOps, telles que les éléments de travail, les validations, le résumé de la qualité, les exécutions de test, etc., ce qui permet de tracer et d'identifier les causes premières.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Les pipelines de mise en production Azure DevOps ne sont pas pris en charge.

Associez des étapes de GitHub, GitLab et Azure DevOps à votre outil JFrog. Avant de pouvoir associer des étapes, vous devez :

- Connecter et configurer vos outils GitHub, GitLab ou Azure DevOps dans Vélocité de changement DevOps.
- Exécuter les pipelines dans les instances GitHub, GitLab ou Azure DevOps respectives.
- Détecter les pipelines et les étapes dans les outils respectifs dans Vélocité de changement DevOps.
- Connecter l'outil JFrog dans Vélocité de changement DevOps. L'outil doit être à l'état connecté.

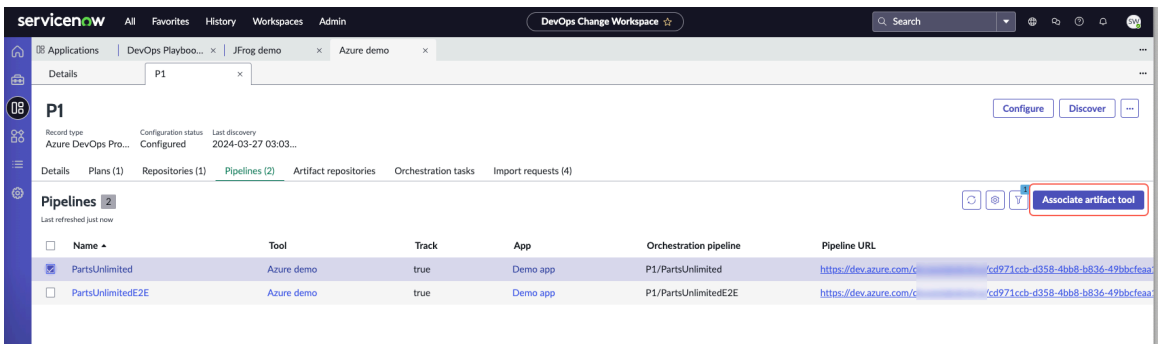
Important :

- Les informations de version doivent être publiées dans JFrog en même temps que les artefacts.
- Les informations de version doivent contenir l'URL et les informations sur les modules ou les dépendances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

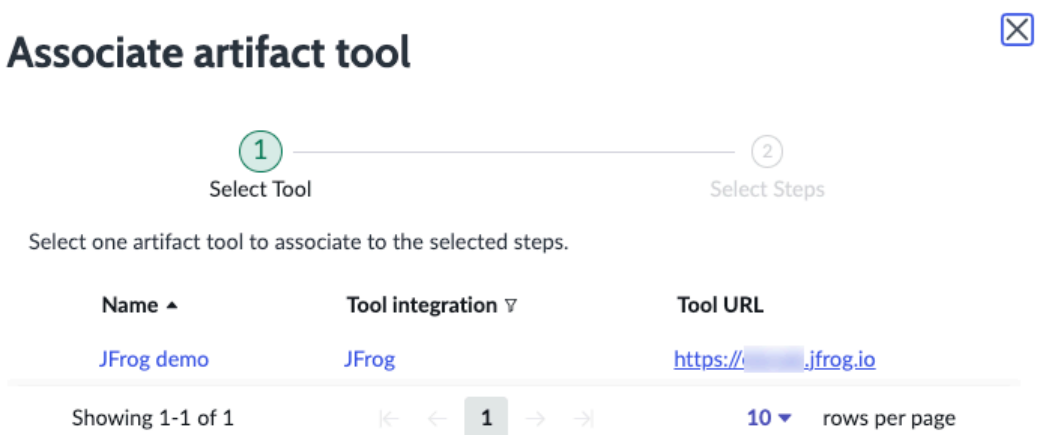
Associer des étapes à partir de pipelines

1. Ouvrez la page d'enregistrement de votre outil GitHub, GitLab ou Azure DevOps et sélectionnez l'onglet **Pipelines**.
2. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à votre outil JFrog.
3. Sélectionnez **Associer l'outil d'artefact**.



4. Sélectionnez l'outil JFrog avec lequel vous souhaitez établir l'association.

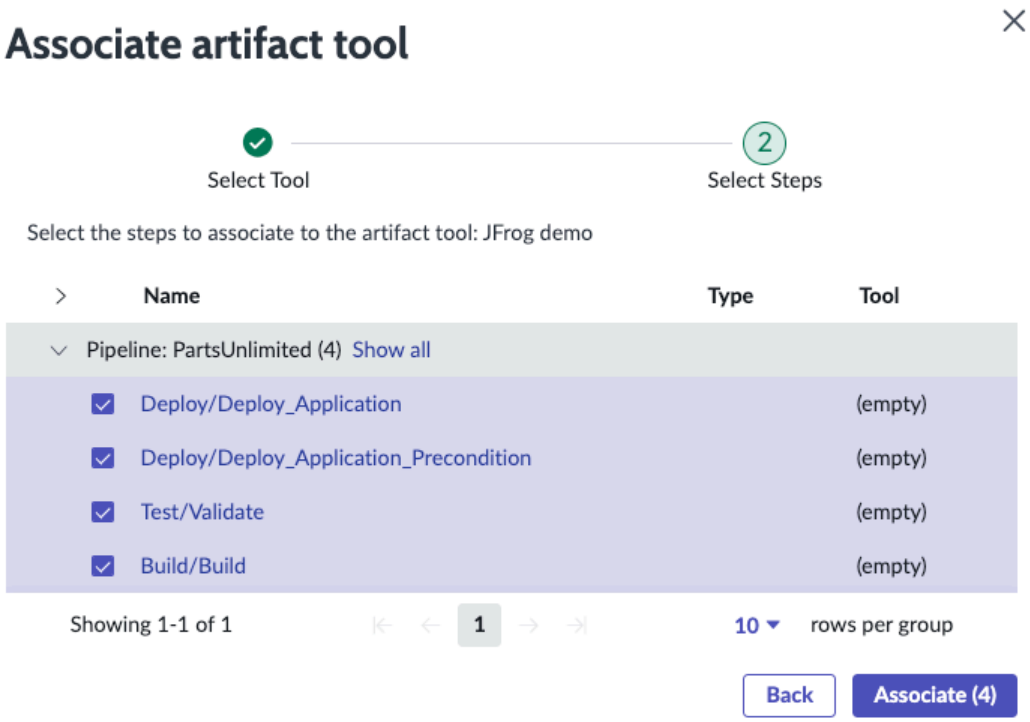
> **Remarque :** seuls les outils JFrog connectés sont disponibles à la sélection.



5. Sélectionnez successivement les étapes de pipeline que vous souhaitez associer à l'outil JFrog sélectionné, puis **Associer**.

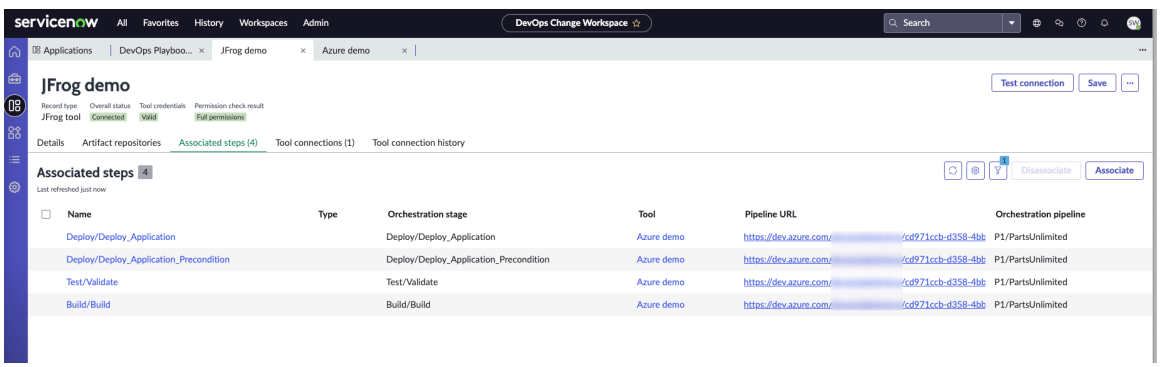
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : une étape ne peut être associée qu'à un outil.



Les étapes sont associées à l'outil JFrog. Vous pouvez afficher les étapes associées dans l'enregistrement d'outil JFrog, dans l'onglet **Étapes associées**.

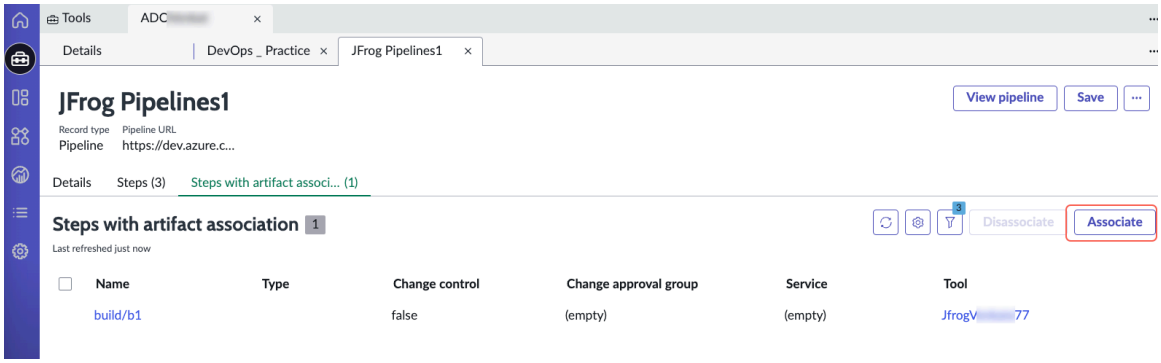
Pour dissocier une étape, sélectionnez-la dans l'onglet **Étapes associées** de l'enregistrement d'outil JFrog, puis **Dissocier**.



Associer des étapes à partir de la table Étapes

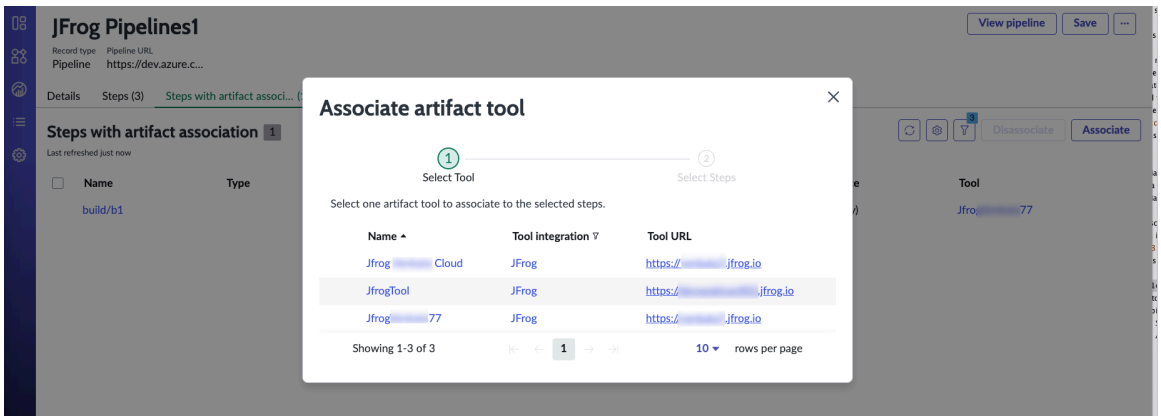
1. Ouvrez la page d'enregistrement de votre outil GitHub, GitLab ou Azure DevOps et sélectionnez le pipeline dont vous souhaitez associer les étapes à votre outil JFrog.
2. Dans l'enregistrement de pipeline, sélectionnez l'onglet **Étapes avec association d'artefacts**, puis **Associer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



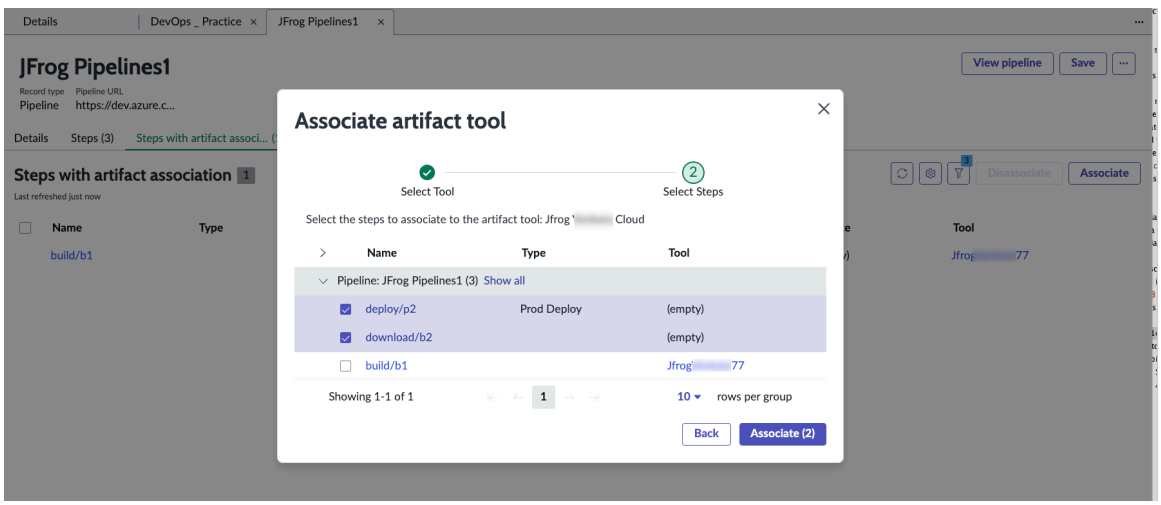
3. Dans la liste des outils JFrog connectés, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer les étapes.

> **Remarque :** seuls les outils JFrog connectés sont disponibles à la sélection.



4. Dans la liste des étapes du pipeline, sélectionnez celles que vous souhaitez associer à l'outil JFrog sélectionné, puis **Associer**.

> **Remarque :** si vous sélectionnez une étape qui est déjà associée à un autre outil JFrog, elle est dissociée de cet outil, puis associée à l'outil JFrog actuel.



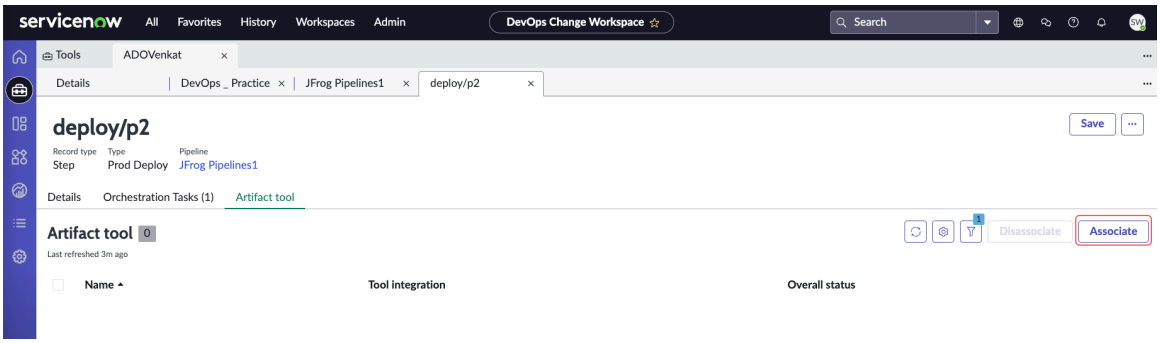
Les étapes sélectionnées sont associées à l'outil JFrog. Pour dissocier une étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer une étape à partir de l'enregistrement d'étape

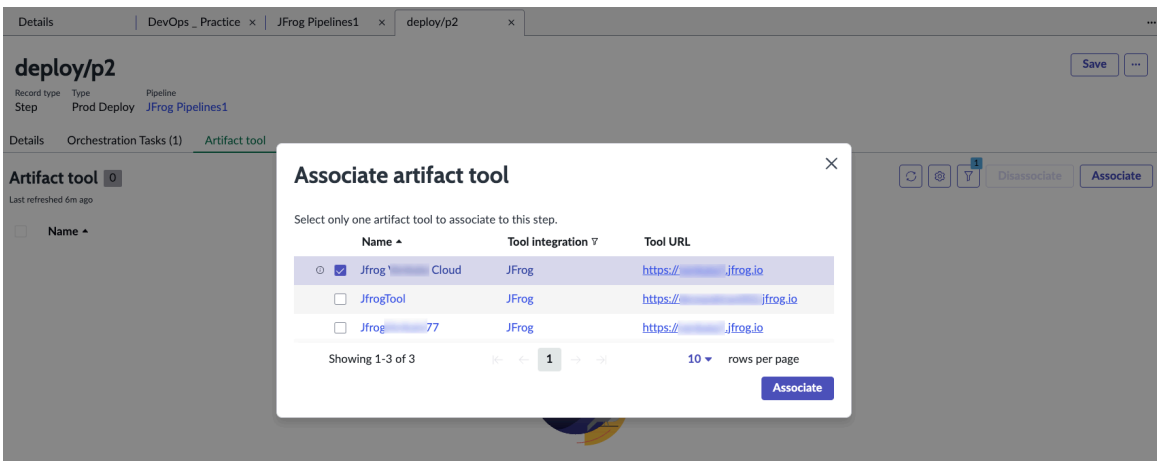
Vous pouvez associer des étapes individuelles à un outil JFrog connecté directement à partir de l'enregistrement d'étape.

1. Ouvrez la page d'enregistrement de l'étape que vous souhaitez associer à votre outil JFrog.
2. Sélectionnez l'onglet **Outil d'artefact**, puis **Associer**.



3. Dans la liste des outils JFrog connectés, sélectionnez successivement l'outil auquel vous souhaitez associer l'étape, puis **Associer**.

> **Remarque :** seuls les outils JFrog connectés sont disponibles à la sélection.



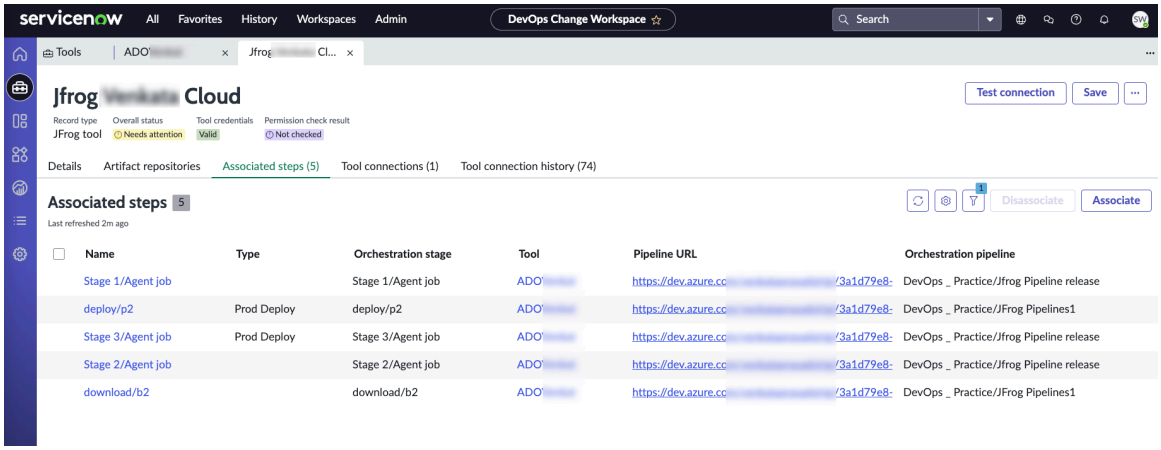
L'étape est associée à l'outil JFrog sélectionné. Pour dissocier l'étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

Associer des étapes à partir de l'outil JFrog

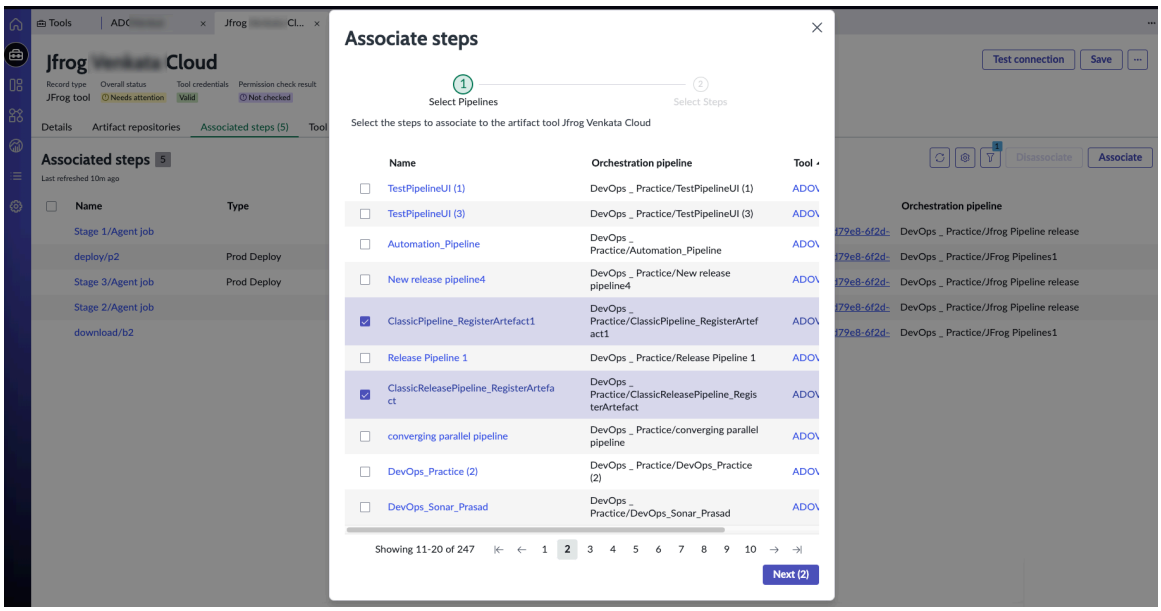
Vous pouvez associer des étapes directement à partir de l'outil JFrog.

1. Accédez à l'outil JFrog connecté.
2. Sélectionnez l'onglet **Étapes associées**, puis **Associer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



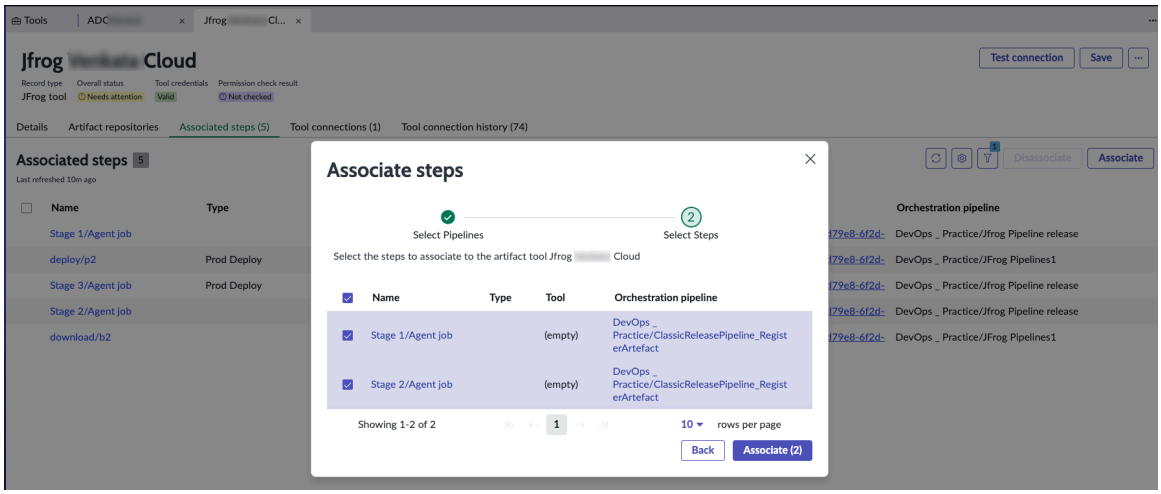
3. Sélectionnez les pipelines dont vous souhaitez associer des étapes à l'outil JFrog, puis **Associer**.



4. Sélectionnez les étapes des pipelines que vous souhaitez associer à l'outil JFrog, puis **Associer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si vous sélectionnez une étape qui est déjà associée à un autre outil JFrog, elle est dissociée de cet outil, puis associée à l'outil JFrog actuel.



Les étapes sélectionnées sont associées à l'outil JFrog. Pour dissocier une étape, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Dissocier**.

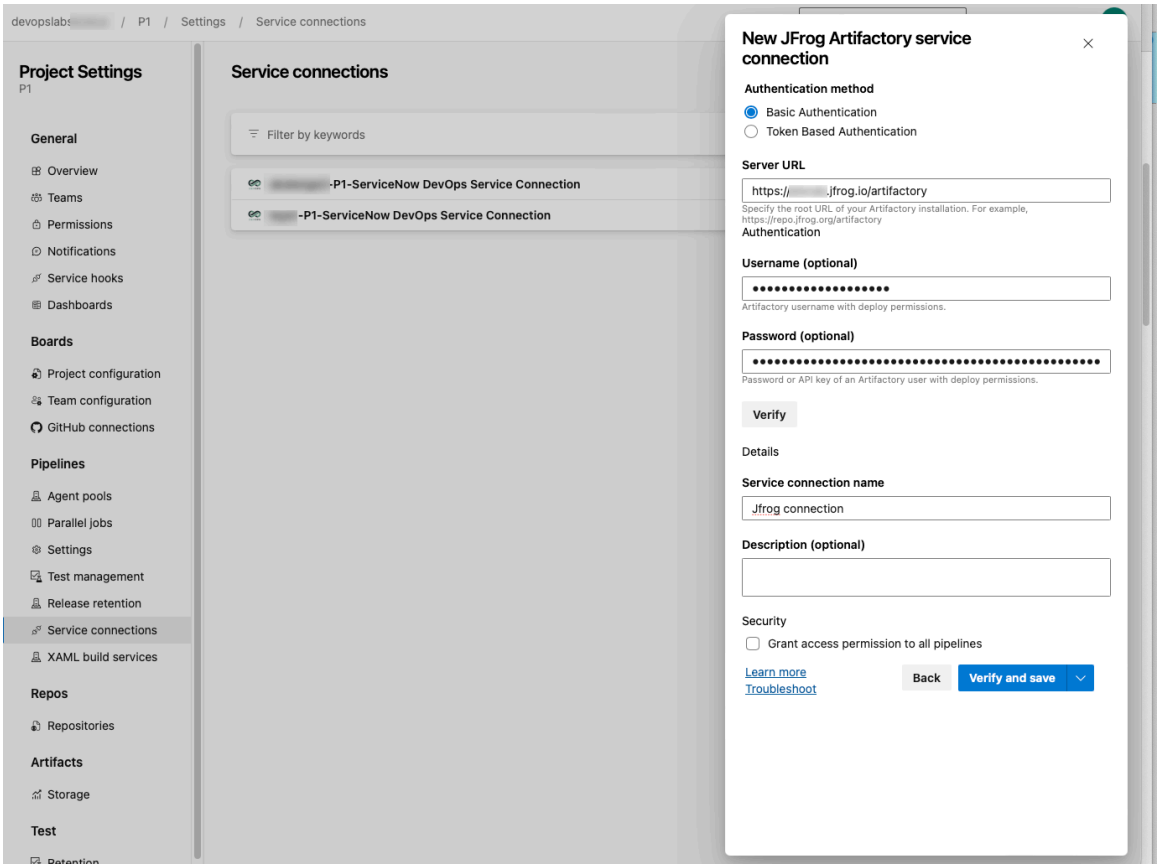
Configurer Azure DevOps pour JFrog

Configurez votre instance Azure DevOps pour activer le chargement et le téléchargement d'artefacts JFrog.

Les paramètres suivants sont requis dans votre instance Azure DevOps :

1. Installez le module d'extension JFrog Artifactory.
2. Sélectionnez votre projet et accédez à **Paramètres du projet** > **Pipelines** > **Connexions de service**.
3. Sélectionnez **New service connection (Nouvelle connexion de service)**, recherchez et sélectionnez le module d'extension **JFrog Artifactory** installé, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Saisissez les détails de votre instance JFrog et créez une connexion de service pour JFrog.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



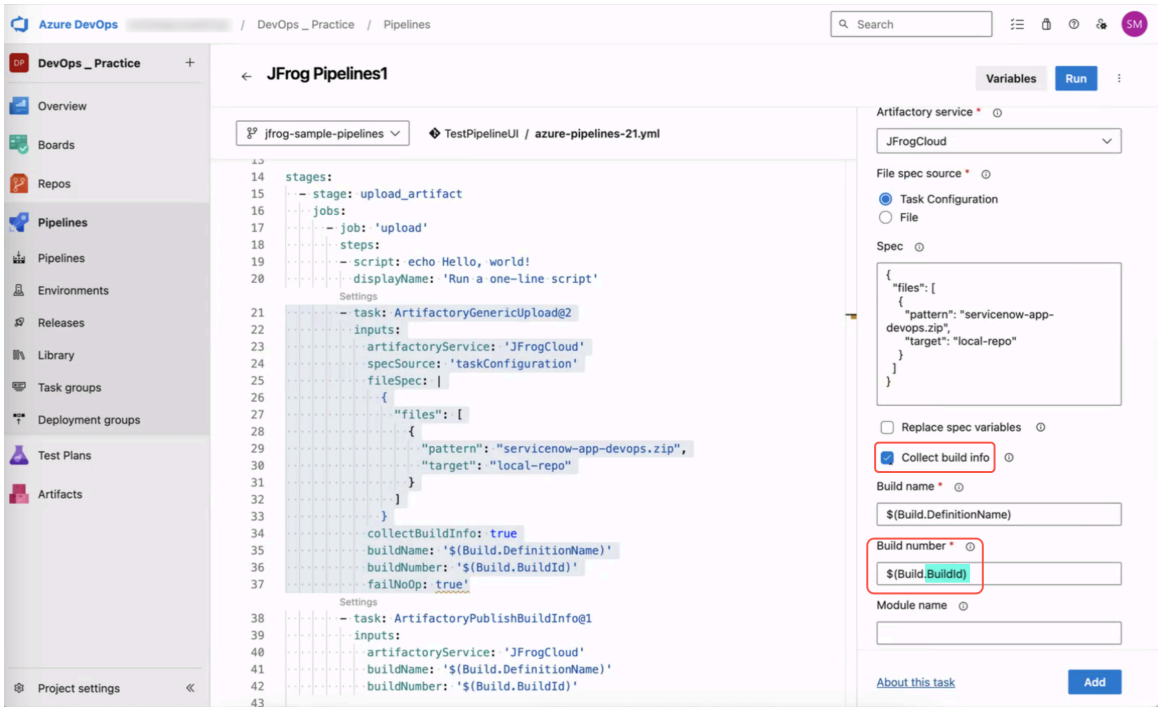
Remarque : les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** doivent contenir les informations d'identification pour votre instance JFrog saisies dans le champ **URL serveur**.

Charger les artefacts de Azure DevOps vers JFrog

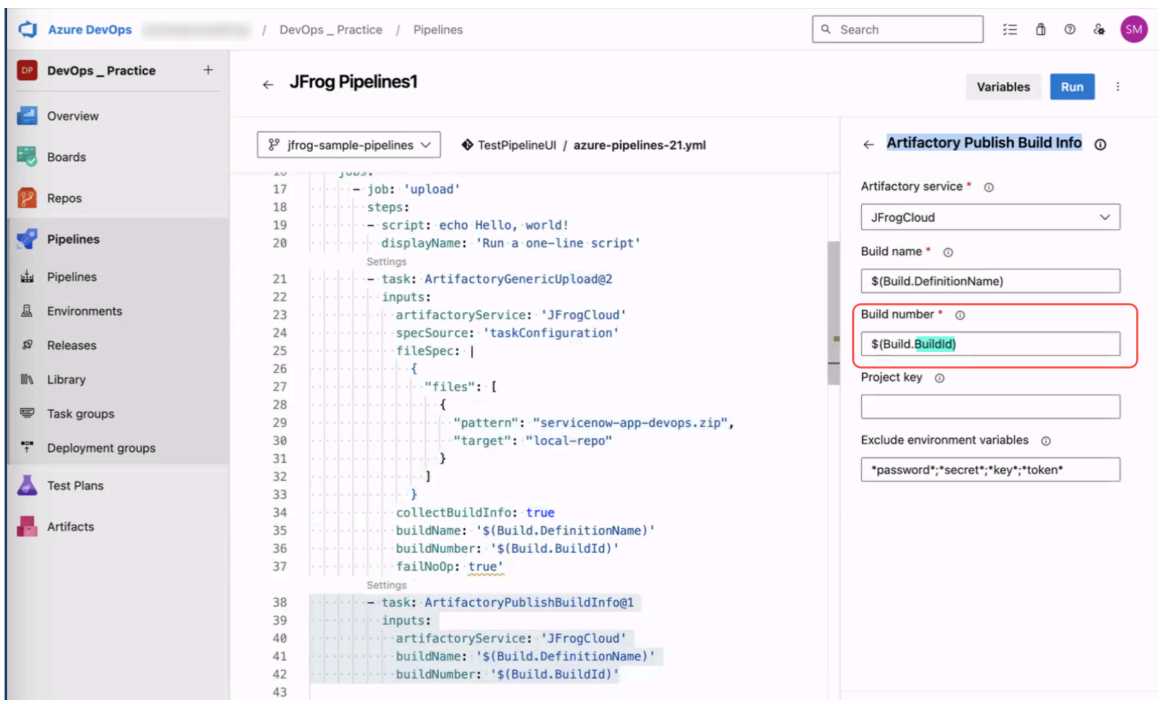
Pour charger des artefacts :

1. Accédez au pipeline de votre projet.
2. Dans votre étape de chargement, ajoutez la tâche **Artifactory Generic Upload (Chargement générique d'Artifactory)** pour le chargement des artefacts.
3. Pour la tâche **Artifactory Generic Upload (Chargement générique d'Artifactory)** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Dans le champ **Spéc.**, saisissez la spécification du fichier.
   c. Cochez la case **Collect build info (Collecter les informations de version)**.
   d. Le champ **Numéro de la version** doit contenir le paramètre *`Buildid`*.
   e. Sélectionnez **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Ajoutez la tâche **Artifactory Publish Build Info (Publier des informations sur la version d'Artifactory)** pour publier des informations sur la version.
5. Pour la tâche **Artifactory Publish Build Info (Publier des informations sur la version d'Artifactory)** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Le champ **Numéro de la version** doit contenir le paramètre *BuildId*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.



Exemple de pipeline pour charger des artefacts d'Azure DevOps vers JFrog

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: upload_artifact
    jobs:
      - job: 'upload'
        steps:
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'Run a one-line script'
        - task: ArtifactoryGenericUpload@2
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "local-repo"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true'
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Télécharger des artefacts de JFrog vers Azure DevOps

Pour télécharger des artefacts :

1. Accédez au pipeline de votre projet.
2. Dans votre étape de téléchargement, ajoutez la tâche **Artifactory Generic Download (Téléchargement générique d'Artifactory)** pour le téléchargement des artefacts.
3. Pour la tâche **Artifactory Generic Download (Téléchargement générique d'Artifactory)** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Dans le champ **Spéc.**, saisissez la spécification du fichier.
   c. Cochez la case **Collect build info (Collecter les informations de version)**.
   d. Le champ **Numéro de la version** doit contenir le paramètre *BuildId*.
   e. Sélectionnez **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez la tâche **Artifactory Publish Build Info (Publier des informations sur la version d'Artifactory)** pour publier des informations sur la version.
5. Pour la tâche **Artifactory Publish Build Info (Publier des informations sur la version d'Artifactory)** :
   a. Sélectionnez la connexion de service que vous avez créée pour JFrog.
   b. Le champ **Numéro de la version** doit contenir le paramètre *BuildId*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.

Exemple de pipeline pour télécharger des artefacts d'Azure DevOps vers JFrog

```
trigger:
- none
pool:
  vmImage: ubuntu-latest


variables:
- group: Variable Group

stages:
  - stage: download_artifact
    jobs:
      - job: 'download'
        steps:
        - task: ArtifactoryGenericDownload@3
          inputs:
            connection: 'JFrogCloud'
            specSource: 'taskConfiguration'
            fileSpec: |
              {
                "files": [
                  {
                    "pattern": "local-repo/servicenow-app-devops.zip",
                    "target": "/tmp/"
                  }
                ]
              }
            collectBuildInfo: true
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
            failNoOp: true
        - task: ArtifactoryPublishBuildInfo@1
          inputs:
            artifactoryService: 'JFrogCloud'
            buildName: '$(Build.DefinitionName)'
            buildNumber: '$(Build.BuildId)'
```

Exemple de pipeline pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub

Exemples de pipeline pour GitHub contenant des étapes pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charger les artefacts de GitHub vers JFrog

```
name: JFrogUploadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main
jobs:
  upload_to_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"

    steps:
      - name: Checkout code
        uses: actions/checkout@v2

      - name: Set up JFrog CLI
        uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
        with:
          version: latest
        env:
          JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
          JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
          JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

      - name: Upload Artifact to Jfrog
        run: |
          export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
          #upload artifacts
          jf rt u "servicenow-app-devops.zip" "local_repo"
          # Publish build info
          jf rt bp
```

Télécharger des artefacts de JFrog vers GitHub

```
name: JFrogDownloadArtifact

on:
  push:
    branches:
      - main

jobs:
  download_from_jfrog:
    runs-on: ubuntu-latest

    defaults:
      run:
        working-directory: "${{ github.workspace }}"
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  steps:
    - name: Checkout code
      uses: actions/checkout@v2

    - name: Set up JFrog CLI
      uses: jfrog/setup-jfrog-cli@v3
      with:
        version: latest
      env:
        JF_URL: ${{ secrets.JFROG_URL }}
        JF_USER: ${{ secrets.JFROG_USER }}
        JF_PASSWORD: ${{ secrets.JFROG_PASSWORD }}

    - name: download artifacts from jfrog
      run: |
        export JFROG_CLI_HOME="${{ github.workspace }}"
        # download artifact from jfrog
        jf rt dl "local_repo/servicenow-app-devops.zip" ./
        # Publish build info
        jf rt bp
```

Exemple de pipeline pour charger et télécharger des artefacts pour GitLab

Exemples de pipeline pour GitLab contenant des étapes pour charger et télécharger des artefacts pour GitHub.

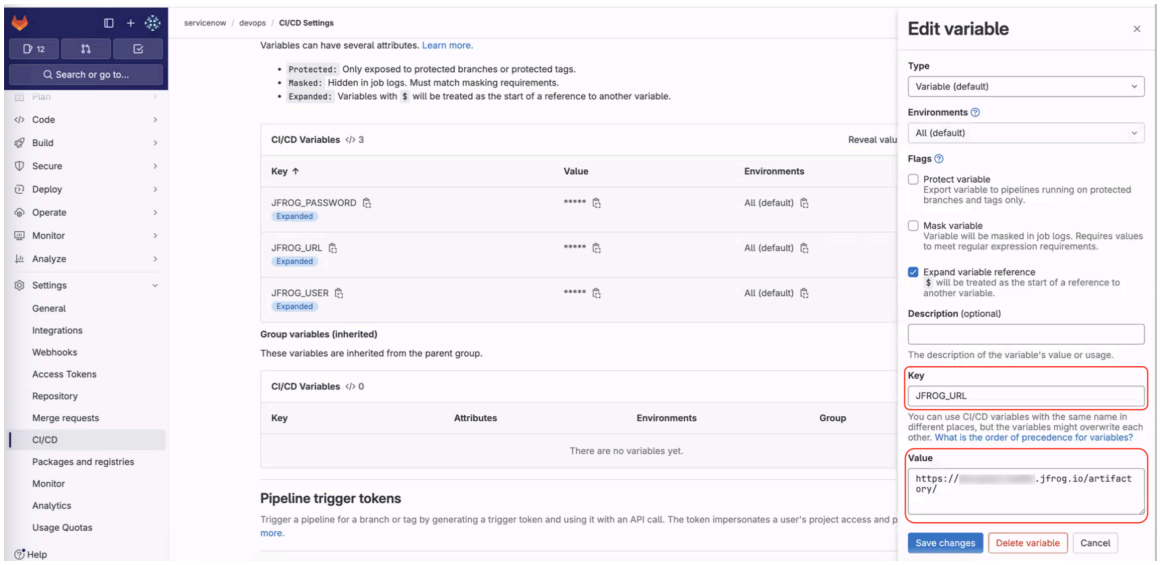
Pour charger et télécharger des artefacts de GitLab vers JFrog, vous devez définir les paramètres *JFROG_URL*, *JFROG_USER* et *JFROG_PASSWORD* en tant que variables CI/CD dans votre instance GitLab.

1. Accédez à votre projet, puis à **Paramètres** > **CI/CD** > **Variables**.
2. Sélectionnez **Ajouter une variable**.
3. Saisissez le paramètre dans le champ **Clé** et la valeur du paramètre dans le champ **Valeur**.
4. Sélectionnez **Ajouter une variable** pour enregistrer.

Créez une variable CI/CD pour les 3 paramètres suivants :

- *JFROG_URL*
- *JFROG_USER*
- *JFROG_PASSWORD*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple de pipeline pour charger des artefacts de GitLab vers JFrog

```
stages:
  - upload

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

upload:
  stage: upload
  script:
    - export
 BUILD_URL=${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/pipelines/$CI_PIPELINE_ID
    # upload artifact
    - jfrog rt u "servicenow-app-devops.zip"  "${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}"
 --build-name=$CI_PROJECT_NAME --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
    - jfrog rt bp "${CI_PROJECT_NAME}" "${CI_PIPELINE_ID}"
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server
 --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de pipeline pour télécharger des artefacts de JFrog vers GitLab

```
stages:
  - download

variables:
  JFROG_CLI_HOME: ${CI_PROJECT_DIR}
  JFROG_ARTIFACTORY_URL: ${JFROG_URL}
  JFROG_ARTIFACTORY_REPO: "local_repo/gitlab"
  JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME: ${JFROG_USER}
  JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD: ${JFROG_PASSWORD}
  ARTIFACT_PATH: "/"
  ARTIFACT_NAME: "servicenow-app-devops.zip"
  BUILD_NAME: "${CI_PROJECT_NAME}"
  BUILD_NUMBER: "${CI_PIPELINE_ID}"
  JFROG_CLI_BUILD_URL:
 ${CI_SERVER_URL}/$CI_PROJECT_PATH/-/pipelines/$CI_PIPELINE_ID

download:
  stage: download
  script:
    # download artifact
     - jfrog rt dl ${JFROG_ARTIFACTORY_REPO}/servicenow-app-devops.zip
 --include-dirs --build-name=$CI_PROJECT_NAME
 --build-number=$CI_PIPELINE_ID
    # publish build-info
     - jfrog rt bp ${CI_PROJECT_NAME} ${CI_PIPELINE_ID}
  before_script:
  - mkdir -p ${JFROG_CLI_HOME}
  - export PATH=$PATH:${JFROG_CLI_HOME}
  - curl -fL https://getcli.jfrog.io | sh
  - jfrog config add artifactory-server
 --artifactory-url=${JFROG_ARTIFACTORY_URL}
 --user=${JFROG_ARTIFACTORY_USERNAME}
 --password=${JFROG_ARTIFACTORY_PASSWORD}
```

SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance SonarQube intégrée à vos pipelines CI/CD pour extraire les résultats de la qualité et de la sécurité du code.

Vue d'ensemble de l'intégration SonarQube

Les analyses Sonar configurées sur les pipelines Actions GitHub, Jenkins et Azure DevOps sont prises en charge dans Vélocité de changement DevOps. Les versions SonarCloud et SonarQube (sur site) sont prises en charge.

Vous pouvez afficher les résultats du résumé de la qualité et de la sécurité du code dans la liste connexe d'une demande de changement ou de l'exécution de tâche du pipeline dans votre instance ServiceNow. Vous pouvez par ailleurs utiliser les résultats de la qualité et de la sécurité du code pour définir des politiques et des conditions de changement pour l'automatisation des changements.

Vélocité de changement DevOps capture à la fois les mesures globales et les nouvelles mesures de code.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Vous pouvez intégrer votre instance Sonar à l'aide d'un utilisateur administrateur ou d'un utilisateur non-administrateur Sonar.

Configuration préalable pour l'utilisateur administrateur

Dans SonarQube : accédez au niveau du projet à votre instance SonarQube pour configurer les analyses pour tous vos projets.

Configuration préalable pour les utilisateurs non-administrateurs

- Dans SonarQube :
  - L'utilisateur non-administrateur doit avoir accès à une branche créée à l'aide de l'analyse des branches. Pour plus d'informations, consultez Analyse des branches.
  - L'utilisateur non-administrateur doit disposer des autorisations Parcourir et Exécuter l'analyse pour les projets (privés et publics) dont il souhaite exécuter et afficher les résultats de l'analyse.

  Remarque : Vous pouvez configurer l'analyse des branches pour permettre à SonarCloud d'analyser les branches de vos projets, outre la branche principale. Vous ne pouvez pas configurer ou lancer l'analyse des branches sur les licences SonarQube Community Edition. Effectuez une mise à niveau vers les licences SonarQube Developer ou Enterprise Edition pour configurer l'analyse des branches sur les implémentations sur site SonarQube.

- Dans Vélocité de changement DevOps
  1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
  2. Activez la propriété **Marqueur de résumé de la qualité logicielle non-administrateur DevOps** en sélectionnant l'option **Oui**.

L'action personnalisée et l'extension Sonar sont disponibles respectivement dans les places de marché GitHub et Azure DevOps. Pour Jenkins, les résultats de l'analyse Sonar sont extraits à l'aide du module d'extension ServiceNow Jenkins.

Pour plus d'informations sur les résultats d'analyse capturés dans ServiceNow, consultez Résultats de qualité logicielle.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer SonarQube. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Sonar à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer SonarQube.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez le widget **Connecter l'outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Sonar-Qube dans la catégorie **Qualité logicielle**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** (). **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Classique. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Sonar-Qube dans la catégorie **Qualité logicielle**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** (). **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Qualité logicielle**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal **Se connecter à un outil**, sélectionnez **Sonar-Qube**.

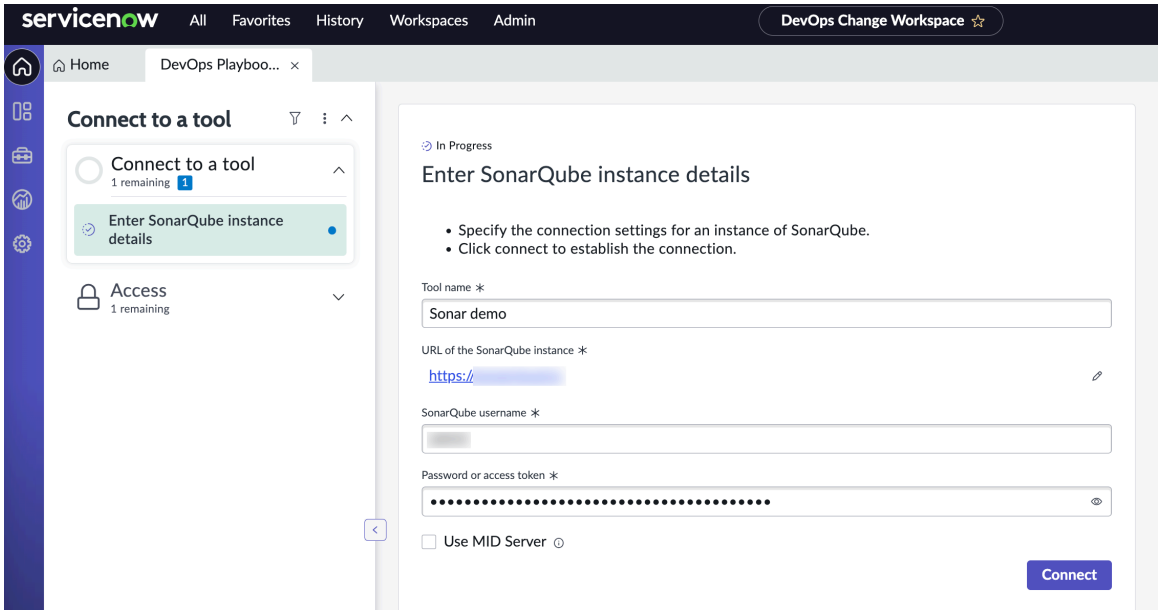
2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et cliquez sur **Suivant**.
3. Dans la section Activité du playbook Saisir les détails de l'instance Sonar, saisissez les détails suivants :
   a. Dans le champ **URL de l'instance SonarQube**, saisissez SonarQube ou l'URL de l'instance SonarCloud.

      Par exemple, https://sonarcloud.io.

   b. Dans le champ **Nom d'utilisateur SonarQube**, saisissez le nom d'utilisateur de votre compte Sonar.
   c. Dans le champ **Mot de passe ou jeton d'accès**, saisissez le jeton généré dans Sonar.
   d. Si votre instance Sonar est connectée à un serveur MID, sélectionnez l'option **Utiliser un serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

      Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.
4. Cliquez sur **Connecter** et passez en revue les détails de l'instance Sonar connectée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Spécifiez l'accès à l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

      Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
      - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
      - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

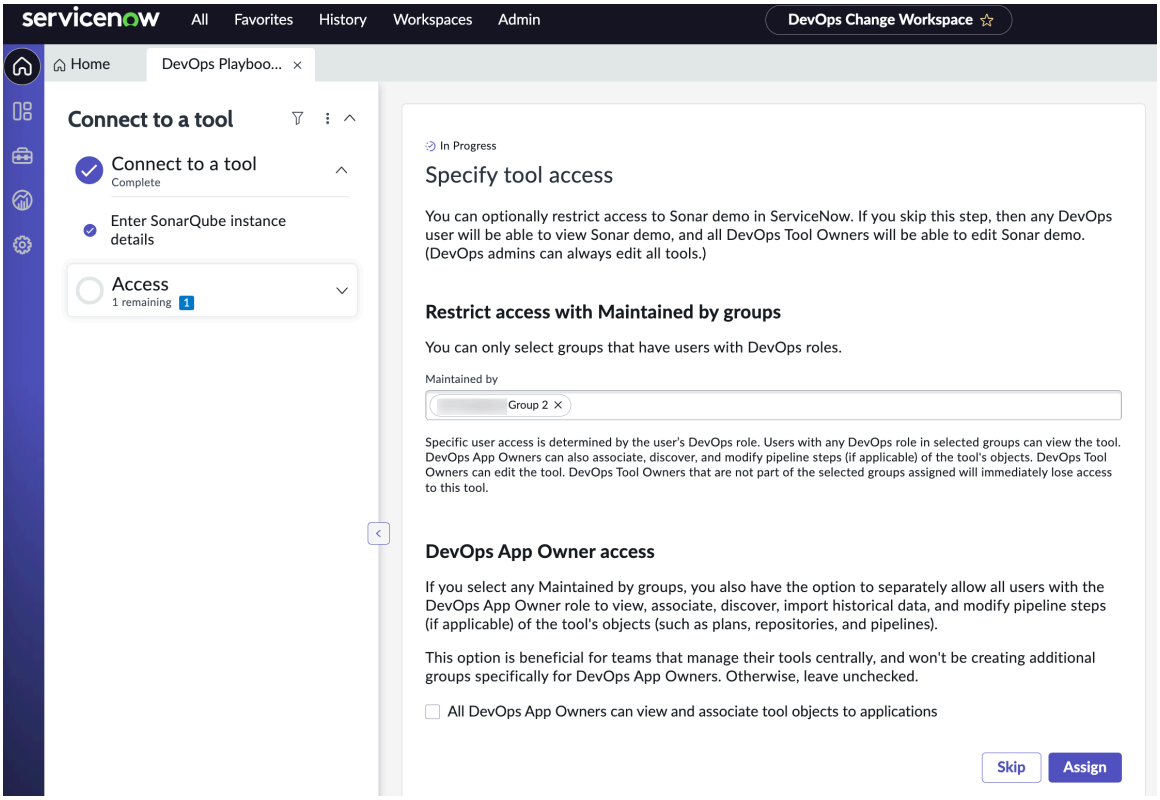
      Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

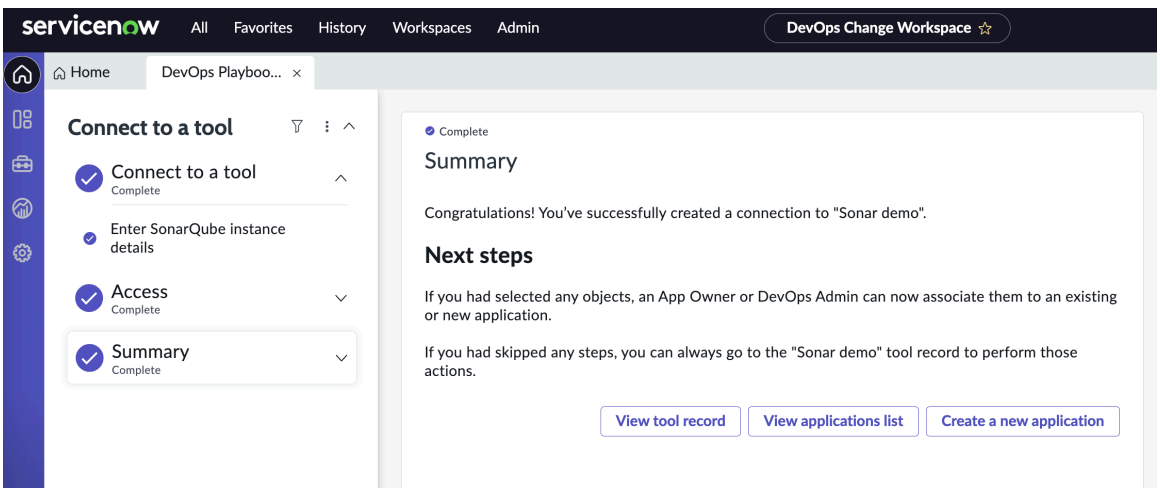
      Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

   c. Sélectionnez **Affecter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Résultats

Vous avez intégré avec succès votre outil SonarQube à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Connectez votre instance Sonar à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration avec l'application DevOps** et **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Donnez un nom à votre intégration Sonar.
Intégration d'outils	Sélectionnez SonarQube.
URL de l'outil	URL de l'instance SonarQube/SonarCloud. Par exemple, https://sonarcloud.io.
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Jeton de l'utilisateur SonarQube.
Utiliser le serveur MID	Facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Intégrer SonarQube à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez-vous à votre instance Sonar pour récupérer les résultats d'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer un outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Nom de l'outil	Nom de l'outil que vous intégrez.
Intégration d'outils	Outil à intégrer. Sélectionnez SonarQube.
URL de l'outil	URL de l'instance SonarQube/SonarCloud. Par exemple, https://sonarcloud.io **Remarque :** ne saisissez pas de barre oblique (/) à la fin de l'URL de l'outil Sonar.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Jeton de l'utilisateur SonarQube **Remarque :** seuls les jetons d'utilisateur générés en accédant à **Utilisateur** > **Mon compte** > **Sécurité** dans votre instance Sonar sont pris en charge. Avant de générer le jeton pour un utilisateur SonarQube, veillez à accorder l'autorisation Parcourir pour tous vos projets Sonar. `api : accorde un accès complet en lecture/écriture à l'API, comprenant tous les groupes et projets, le registre des conteneurs et le registre des packages.`
Utiliser un Serveur MID	Le serveur MID est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. La valeur du champ Application est automatiquement définie sur DevOps et celle du champ Aptitude est définie sur REST. Pour plus d'informations, consultez Sélection du Serveur MID.

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Sonar.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Configurer des analyses SonarQube sur les pipelines Azure DevOps
- Configurer des analyses SonarQube sur les pipelines Jenkins

Intégration de Split.io à Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Split.io pour gérer les demandes de marqueurs de fonctionnalités directement à partir de votre instance ServiceNow.

Vue d'ensemble de l'intégration Split

Les marqueurs de fonctionnalités permettent d'activer et de désactiver le code dans votre environnement de production.

Cette intégration étend la plateforme ServiceNow pour gérer le processus d'approbation CHG pour les marqueurs de fonctionnalités et les segments de Split. Cette fonction permet de gérer les mises à jour des marqueurs de fonctionnalités à partir de Vélocité de changement DevOps.

- La prise en charge de l'intégration de l'outil de marqueurs de fonctionnalités Split.io permet de découvrir des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalités.
- Les utilisateurs peuvent définir des champs de demande CHG pour activer Split.io pour le contrôle CHG.
- Lors de l'approbation/du rejet d'une demande CHG, l'URL de rappel dans Split.io pour le fractionnement ou le segment est appelée pour reprendre l'implémentation de la mise à jour du fractionnement et du segment.

Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil Split

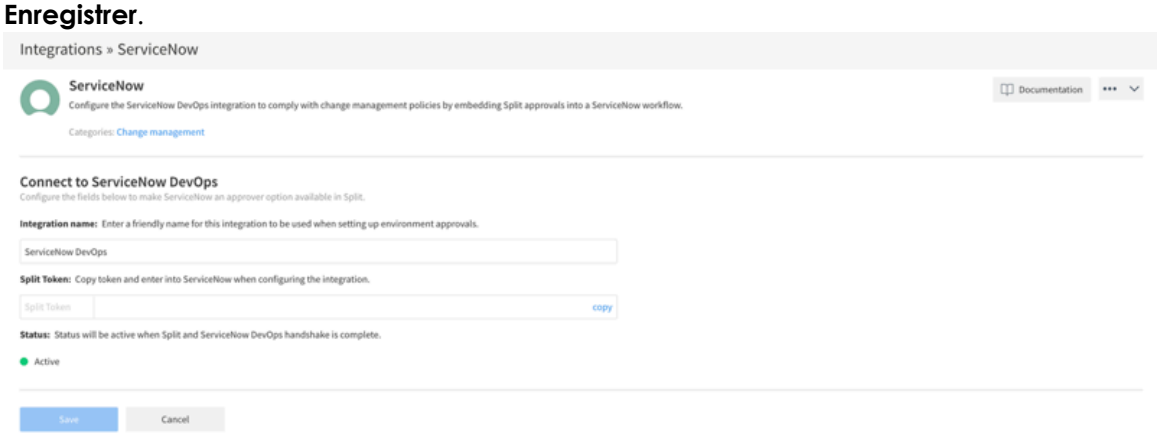
Activez l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil Split et limitez les approbateurs à l'intégration activée pour votre environnement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur dans l'organisation Split

Procédure

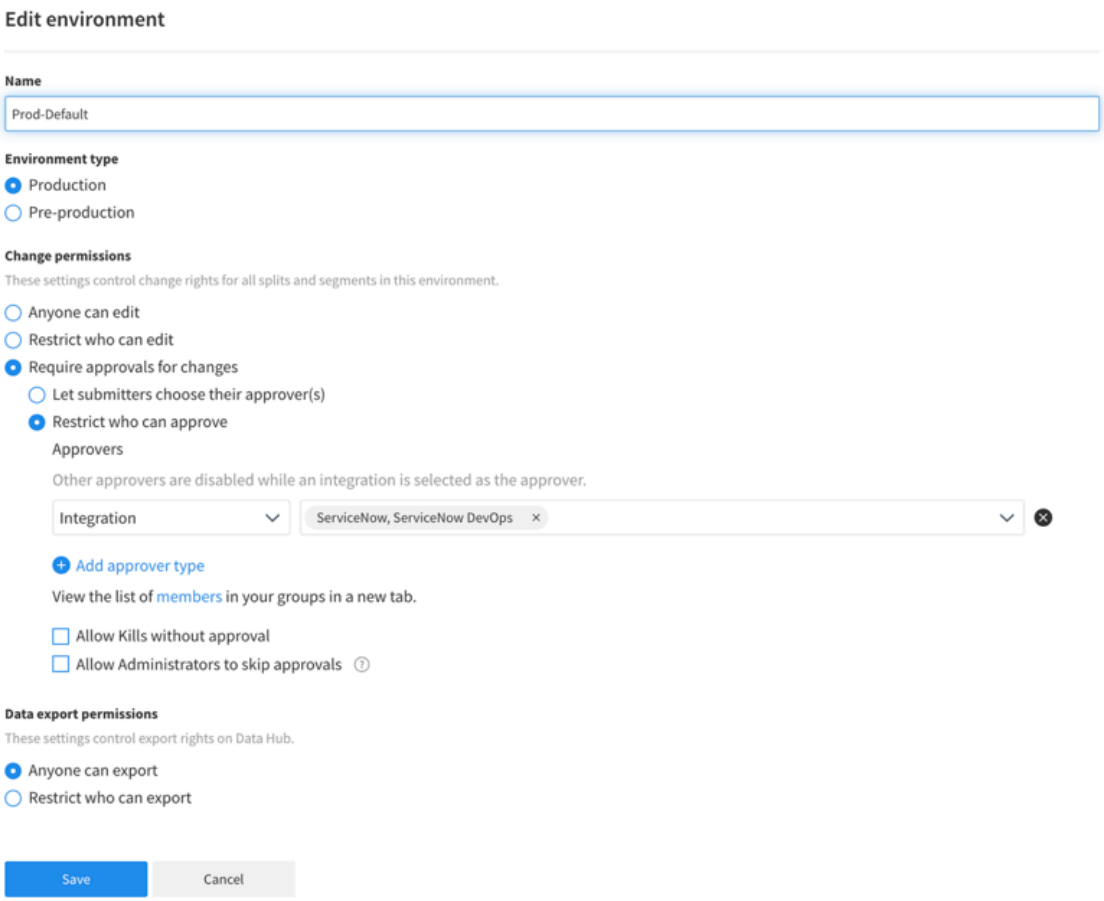
1. Sur la place de marché de l'outil Split, accédez à **Paramètres administrateur > Intégrations**.
2. Ajoutez ServiceNow DevOps dans le champ **Nom de l'intégration**, puis sélectionnez **Enregistrer**.



Le jeton généré doit être utilisé lors de l'intégration de l'outil Split.io.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à **Paramètres administrateur > Espaces de travail > Choose the required workspace (Choisir l'espace de travail requis) > Edit the Environment (Modifier l'environnement)**.
4. Dans le champ **Change permissions (Autorisations de changement)**, sélectionnez **Require approvals for changes (Exiger l'approbation des changements) > Restrict who can approve (Restreindre qui peut approuver)**.
5. Sélectionnez successivement **Intégrations** dans la liste déroulante, l'intégration configurée à l'étape 2 et



Enregistrer.

Intégrer Split à Vélocité de changement DevOps - Classique

Créez un enregistrement de l'outil Split pour connecter et détecter des espaces de travail, des environnements, des segments et des marqueurs de fonctionnalités à partir de l'outil Split connecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Créez un enregistrement d'outil dans DevOps pour vous connecter automatiquement à Split et obtenir l'URL du webhook.

   a. Accédez à **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**, puis créez un enregistrement.

   b. Saisissez une valeur dans le champ **Nom de l'outil** et renseignez les détails de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration d'outils	Division
URL de l'outil	URL de l'outil Split. Par exemple : `https://api.split.io`
Nom d'utilisateur de l'outil	Nom d'utilisateur Split
Mot de passe/jeton d'accès de l'outil	Mot de passe ou jeton d'accès Split. Pour en savoir plus sur la création d'un jeton Split, consultez Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil Split.

Le **serveur MID** est facultatif. Sélectionnez Serveur MID pour un outil sur site connecté à un serveur MID. L'application est automatiquement définie sur DevOps et l'aptitude est définie sur REST.

c. Sélectionnez **Soumettre**.
L'outil est automatiquement **connecté avec succès** à l'aide d'un alias de connexion et d'une connexion d'outil HTTP (informations d'identification de base).

Remarque : si vous ne disposez pas des privilèges d'administrateur global pour votre outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL du webhook), vous devrez peut-être demander à l'utilisateur administrateur de l'outil de la configurer pour vous (copier et coller la valeur du champ URL du webhook dans la configuration de l'outil). Une fois le webhook configuré dans l'outil, **activez le mode de configuration manuelle** pour vous connecter manuellement à l'outil, puis quittez.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

2. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

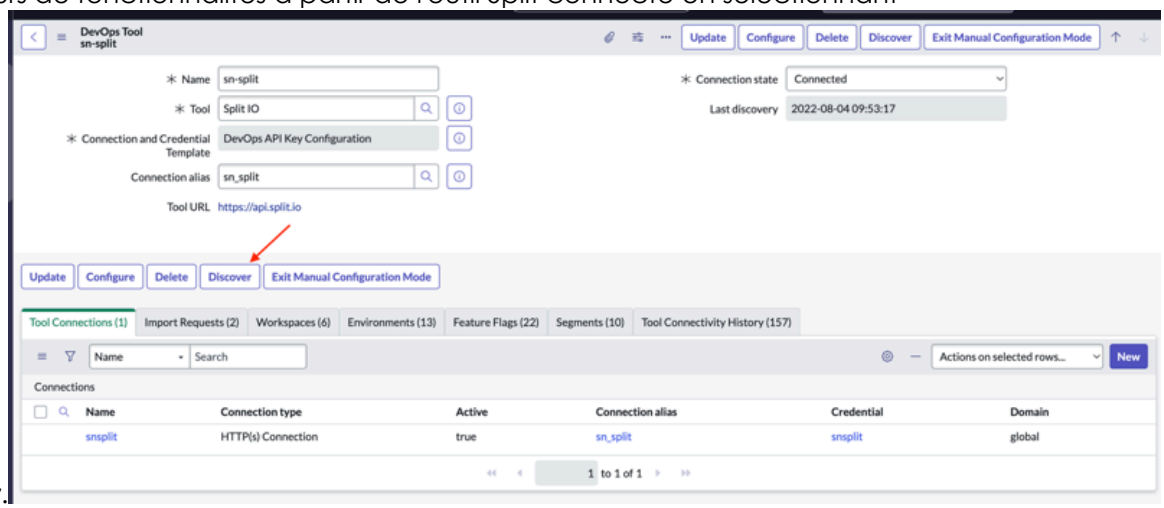
- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

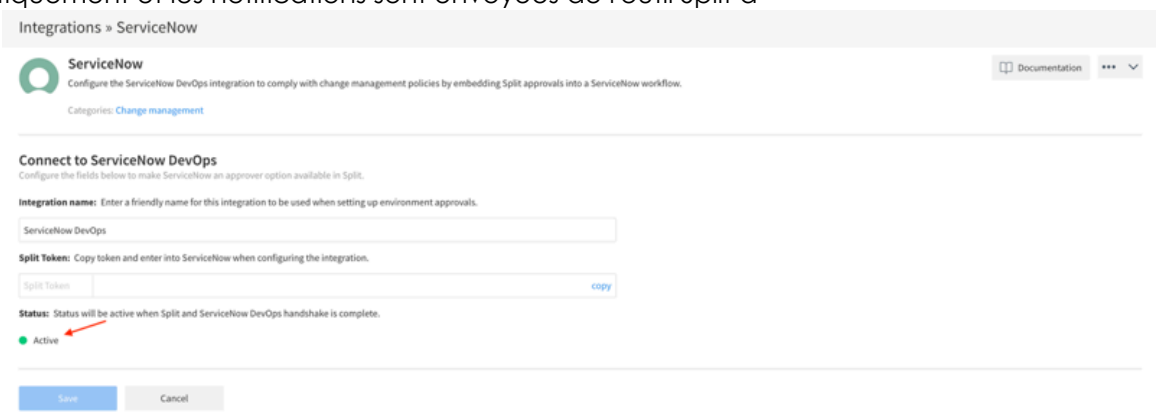
Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter, d'importer des données historiques et de modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Détectez les espaces de travail, les environnements, les segments et les marqueurs de fonctionnalités à partir de l'outil Split connecté en sélectionnant **Détecter**.



4. Configurez automatiquement l'URL du webhook dans l'outil Split en sélectionnant **Configurer**.
L'intégration ServiceNow est activée dans Split. Les webhooks sont configurés automatiquement et les notifications sont envoyées de l'outil Split à DevOps.

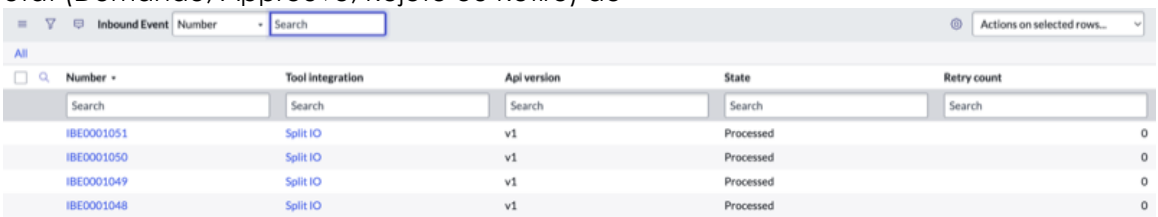


Example:

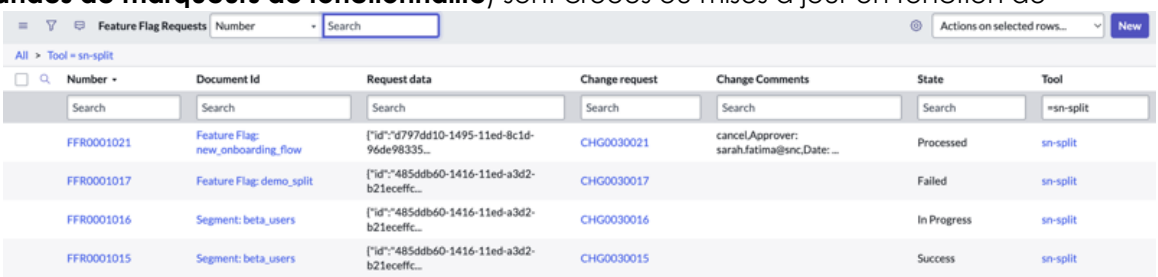
L'exemple suivant spécifie la façon dont les changements apportés à l'outil Split sont notifiés à ServiceNow DevOps via le webhook.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

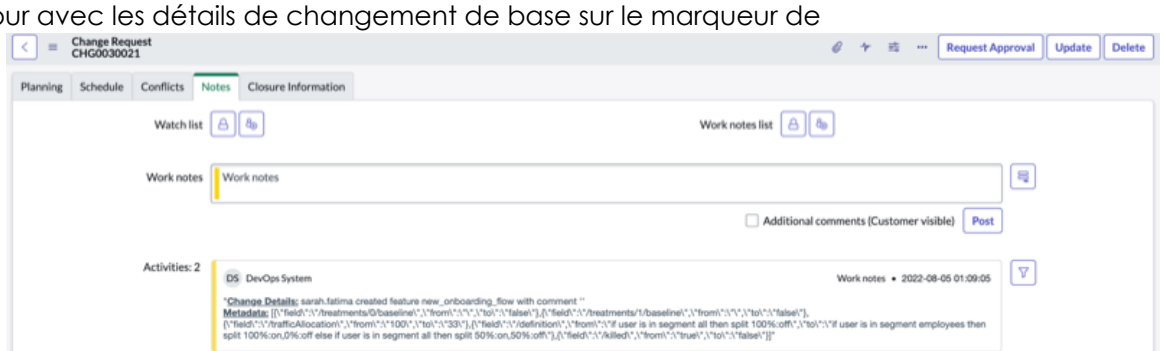
- Des événements entrants sont créés dans ServiceNow en fonction de l'état (Demandé, Approuvé, Rejeté ou Retiré) de l'événement.



- Les demandes de marqueurs de fonctionnalités (**DevOps > Marqueur de fonctionnalité > Demandes de marqueurs de fonctionnalité**) sont créées ou mises à jour en fonction de l'état.



- Une demande de changement est créée pour chaque demande de marqueur de fonctionnalité, et les notes de travail sur la demande de changement sont mises à jour avec les détails de changement de base sur le marqueur de fonctionnalité.



Veracode intégration avec Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous votre instance Veracode intégrée à vos pipelines de CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Cela vous aide à déterminer le niveau de vulnérabilité de votre code.

Vue d'ensemble de l'intégration Veracode

Les analyses Veracode configurées sur les pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab et Harness sont prises en charge dans Vélocité de changement DevOps.

Assurez-vous que vos informations d'identification Veracode disposent des rôles API suivants.

- Charger et Analyser
- Résultats

Pour plus d'informations, consultez la documentation Veracode.

Vous pouvez configurer les analyses Veracode à n'importe quelle étape du pipeline, et extraire les détails de l'analyse à l'étape correspondante dans Vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, veillez à toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Veracode, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre étape d'analyse de sécurité Veracode indique waitForScan: true. Cela est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.

Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses Veracode uniquement via l'image générique du conteneur Docker. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse de sécurité soit dans la liste connexe d'une demande de changement, soit dans l'exécution de tâche du pipeline, soit dans l'interface utilisateur du pipeline de votre instance ServiceNow. Vous pouvez par ailleurs utiliser les résultats de sécurité pour définir des politiques et des conditions de changement pour l'automatisation des changements.

Commencez

Vous devez installer les modules d'extension Intégrations des vulnérabilités DevOps (sn_devops_vul_ints) et Intégration de Veracode à Réponse aux vulnérabilités (sn_vul_veracode) avant de connecter votre instance Veracode à ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, voir Installer une ServiceNow Store application.

Pour plus d'informations sur les résultats d'analyse capturés dans ServiceNow, consultez Résultats de l'analyse de sécurité.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Veracode. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Veracode à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Veracode à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

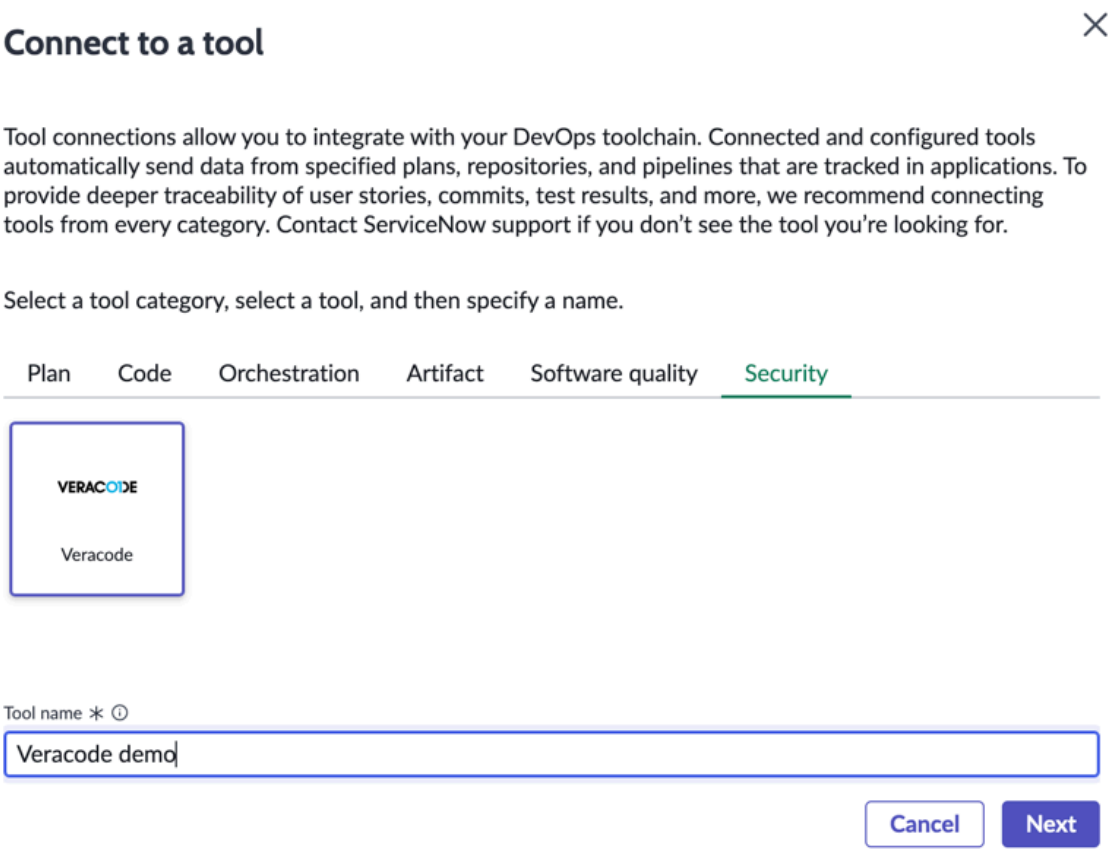
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Veracode.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez le widget **Connecter les outils**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Veracode dans la catégorie **Sécurité**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ). **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Classique. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez Veracode dans la catégorie **Sécurité**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ). **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Sécurité**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal **Se connecter à un outil**, sélectionnez **Veracode**.

2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez



Suivant.

3. Dans la section d'activité du playbook Enter Veracode instance details (Saisir les détails de l'instance Veracode), saisissez les informations d'identification suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **ID API**, saisissez l'ID API de votre instance Veracode.

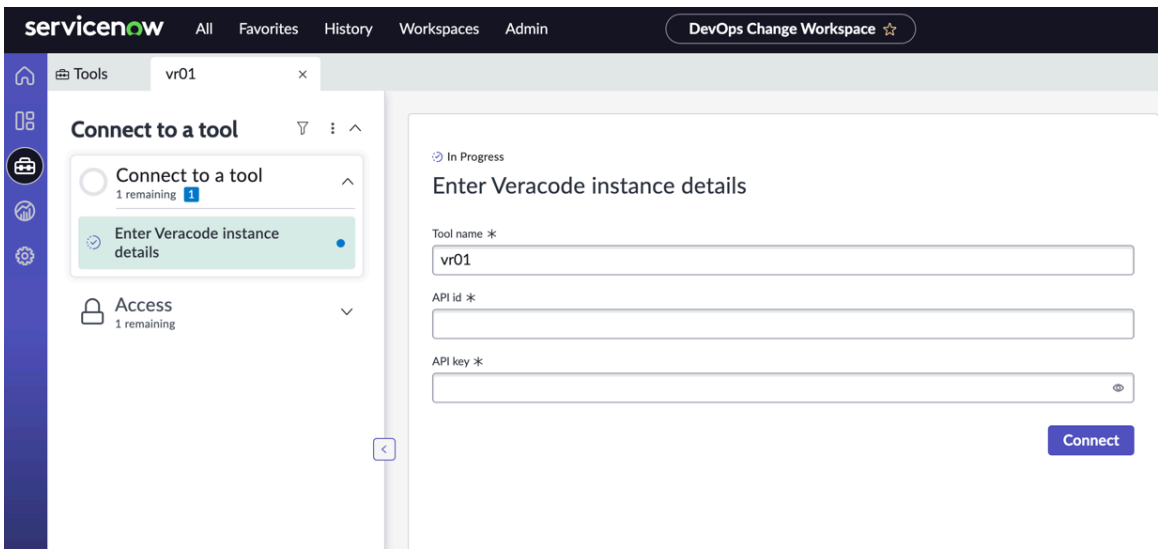
b. Dans le champ **Clé API**, saisissez la clé API de votre instance Veracode.

Remarque : assurez-vous que vos informations d'identification Veracode disposent des rôles API suivants.

- Charger et Analyser
- Résultats

Pour plus d'informations, consultez https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details.

4. Sélectionnez **Connecter** et passez en revue les détails de l'instance Veracode connectée.



5. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

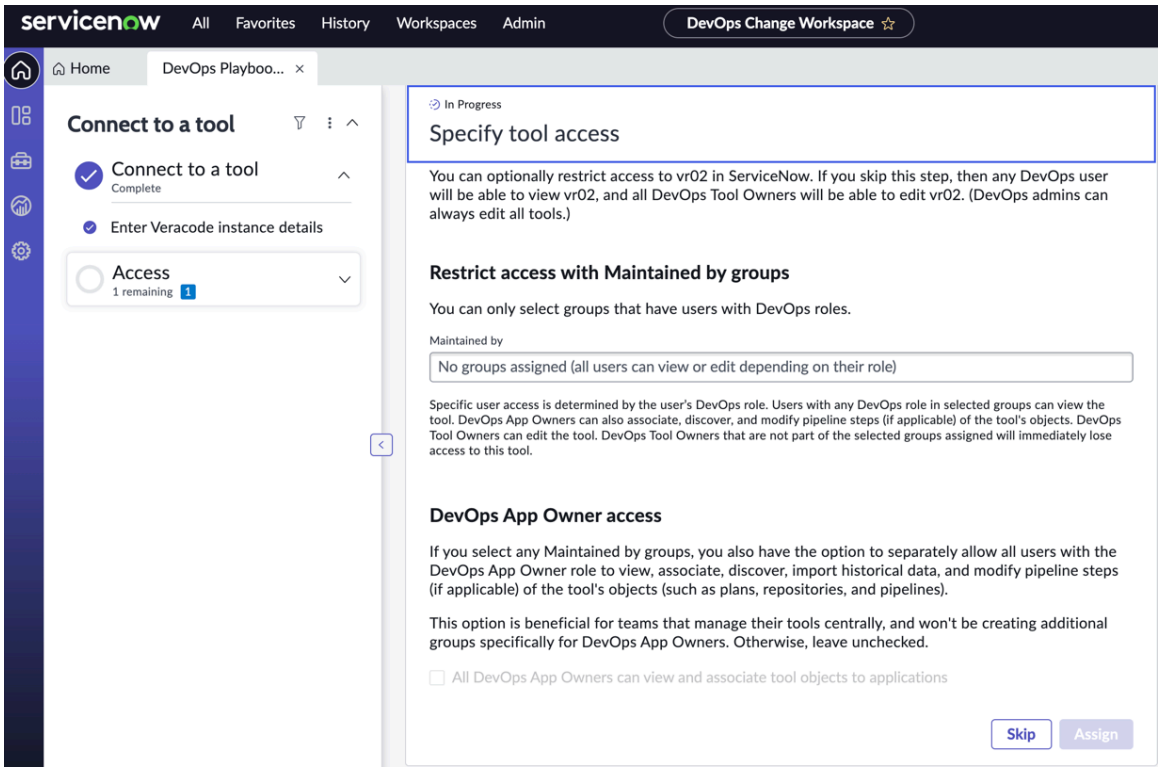
b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

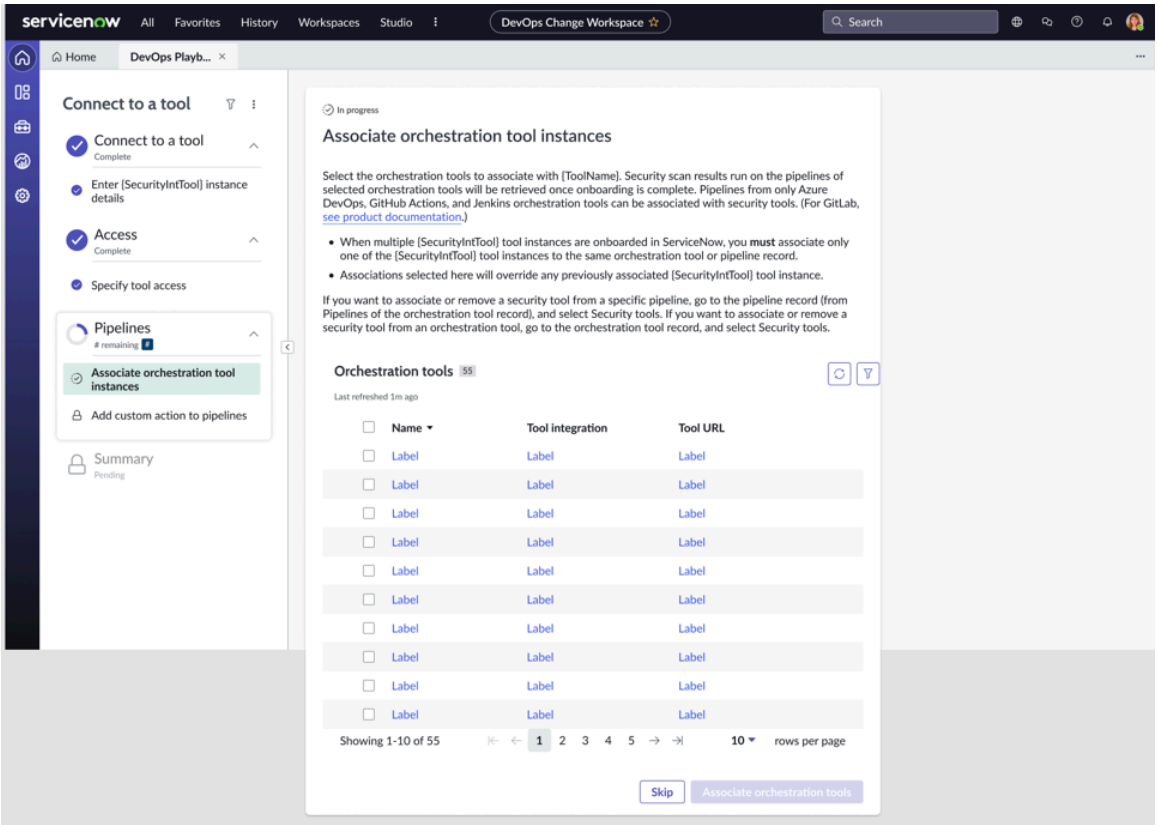


6. S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de sécurité que vous intégrez, sélectionnez l'outil d'orchestration à associer à votre instance d'outil de sécurité dans l'activité de playbook Associer les instances d'outils d'orchestration.

Cette activité ne s'affiche pas s'il s'agit de la première instance d'outil de sécurité que vous intégrez.

Remarque : cette activité de playbook n'est requise que si vous intégrez plusieurs instances d'outil de sécurité. Lorsque plusieurs instances d'outil de sécurité sont intégrées dans ServiceNow, vous ne devez associer qu'une seule des instances d'outil de sécurité au même outil d'orchestration ou au même enregistrement de pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans la section de l'activité de playbook Ajouter une action personnalisée aux pipelines, copiez le code d'action personnalisé requis et ajoutez-le en tant qu'étape dans votre pipeline.
   - Les pipelines sont automatiquement associés à Veracode lors de leur exécution si une seule instance de l'outil de sécurité est intégrée dans ServiceNow.
   - S'il s'agit de la première instance de l'outil de sécurité que vous intégrez, les codes d'action personnalisés de l'outil d'orchestration que vous avez intégré dans ServiceNow peuvent être copiés.
     - Si vous utilisez les outils d'orchestration Azure DevOps ou Actions GitHub, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.
     - Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Veracode, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre étape d'analyse de sécurité Veracode indique **waitForScan: true**. Cela est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.
   - S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de sécurité que vous intégrez, les codes d'action personnalisés appropriés des outils d'orchestration que vous avez sélectionnés à l'étape 6 peuvent être copiés. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Veracode, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre étape d'analyse de sécurité Veracode indique **waitForScan: true**. Cette étape est obligatoire pour que le système récupère les informations d'analyse.
   - Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.
   - Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses Veracode uniquement via l'image générique du conteneur Docker. Pour plus d'informations, consultez Implémenter

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

- Vous pouvez également associer le pipeline à l'instance de l'outil de sécurité en ajoutant l'ID de l'outil de sécurité au code d'action personnalisé. L'instance d'outil de sécurité précédemment associée est alors remplacée.

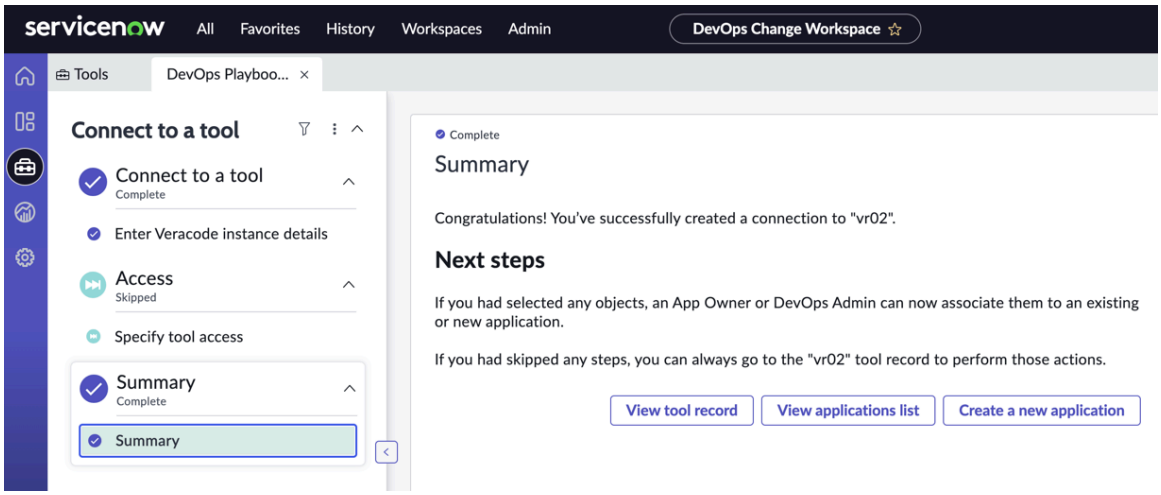
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration des analyses Veracode sur votre pipeline, consultez Configurer les analyses Veracode sur votre pipeline.

8. Marquez l'activité comme étant terminée.
9. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Que faire ensuite

Configurer les analyses Veracode sur votre pipeline

Intégrer Veracode à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Connectez votre instance Veracode à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Veracode.
Intégration d'outils	Sélectionnez Veracode.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Veracode.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Veracode.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : vous devez disposer des rôles d'API Résultats et Charger et analyser pour vos informations d'identification Veracode. Pour plus d'informations, voir https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Que faire ensuite
Configurer les analyses Veracode sur votre pipeline

Intégrer Veracode à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez-vous à votre instance Veracode pour récupérer les résultats d'analyse.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer un outil DevOps, saisissez les détails de l'outil :

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Veracode.
Intégration d'outils	Sélectionnez Veracode.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Veracode.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Veracode.

Remarque : vous devez disposer des rôles d'API Résultats et Charger et analyser pour vos informations d'identification Veracode. Pour plus d'informations, voir https://docs.veracode.com/r/c_API_roles_details

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Veracode.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Veracode sur votre pipeline

Configurer les analyses Veracode sur votre pipeline

Configurez les analyses Veracode sur vos pipelines Azure DevOps, Jenkins, GitHub, GitLab ou Harness.

Vous pouvez configurer les analyses Veracode à toute étape du pipeline, et les détails de l'analyse sont extraits à partir de l'étape correspondante dans Vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez les outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Veracode, vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Assurez-vous que votre étape d'analyse de sécurité Veracode indique waitForScan : true. Cela est nécessaire pour que le système récupère les informations d'analyse.

Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses Veracode uniquement via l'image générique du conteneur Docker. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

1. Accédez à l'étape dans votre pipeline et ajoutez l'action personnalisée.

Azure DevOps	**a.** Accédez à votre fichier .yml de pipeline.
	b. Dans la section **Tâches** sur le côté droit, recherchez la tâche d'extension **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps**.
	c. Saisissez le point de terminaison ServiceNow.
	d. Saisissez les attributs des résultats de sécurité comme suit.
	`{ "scanner": "Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": "" }`
	// scanner : outil d'analyse requis, par exemple Veracode.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	// applicationName : nom de votre application Veracode (obligatoire). Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.
	
	// buildVersion : nom/version de l'analyse Veracode (facultatif). Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.
	
	// securityToolId : outil de sécurité intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de sécurité intégré) (facultatif).
	
	e. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline.

Jenkins	**a.** Accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré.
	
	b. Sélectionnez l'étape **snDevOpsSecurityResult** dans la liste **Exemple d'étape**, puis mettez à jour les valeurs des attributs d'analyse de sécurité dans l'étape.
	
	c. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier-coller l'extrait dans le pipeline.
	
	`snDevOpsSecurityResult { securityResultAttributes:{"scanner":"Veracode", "applicationName": "", "buildVersion": "", "securityToolId": ""}}`
	
	// scanner : outil d'analyse requis, par exemple Veracode.
	
	// applicationName : nom de votre application Veracode (obligatoire). Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.
	
	// buildVersion : nom/version de l'analyse Veracode (facultatif). Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.
	
	// securityToolId : outil de sécurité intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de sécurité intégré) (facultatif).

GitHub Actions	**a.** Accédez à votre fichier .yml de workflow. **b.** Dans la section **Place de marché** sur le côté droit, recherchez l'action personnalisée **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps**. **c.** Ajoutez l'extrait suivant dans votre fichier .yml.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    SecurityScanResults:
        needs: build
        runs-on: ubuntu-latest
        name: Servicenow
 Security Scan Results

    steps:
      - name: ServiceNow DevOps
 Security Results
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-se
curity-result@v1.39.0
        with:

 devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}

 devops-integration-user-passwo
rd:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
            instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
            tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TO
OL_ID }}
            context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
            job-name:
 'Servicenow Security Scan
 Results'

 security-result-attributes:
 '{ "scanner": "Veracode",
 "applicationName": "",
 "buildVersion": "",
 "securityToolId": ""}
```

// scanner : outil d'analyse requis, par exemple Veracode.

// applicationName : nom de votre application Veracode (obligatoire). Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

// buildVersion : nom/version de l'analyse Veracode (facultatif). Cet attribut ne s'applique qu'à Veracode.

// securityToolId : outil de sécurité intégré dans ServiceNow (sys_id de l'outil de sécurité intégré) (facultatif).

Pour plus d'informations, consultez Place de marché GitHub.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Harness	Exécutez l'image du conteneur générique Docker pour utiliser le script suivant. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps
 Security Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier:
 Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name:
 ServiceNow DevOps Security
 Result
                    identifier:
 ServiceNow_DevOps_Security_Res
ult
                    spec:

     connectorRef:
 docker_hub_connector_for_harness
                      image:
 servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-

 sndevopscli create securityScan
 -p


 "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecu
tionId>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.e
xecutionUrl>?stage=<+stage.nodeEx
ecutionId>",

 "orchestrationPipeline":"<+org.i
dentifier>/<
+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                            },
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"securityResultAttributes":{
   "scanner":"Veracode",
   "applicationName":"",
   "buildVersion":"",
   "securityToolId":""
                        }
                      }"

envVariables:
                      SNOW_URL:
<+variable.SNOW_URL>

     SNOW_TOOLID:
<+variable.SNOW_TOOLID>

      SNOW_TOKEN:
<+variable.SNOW_TOKEN>
             stepGroupInfra:
               type:
KubernetesDirect
               spec:
                 connectorRef:
kubernates_connector
                 namespace:
harness-delegate-ng
   tags: {}
```

2. Exécutez le pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Associer un outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Veracode et inversement

Vous pouvez associer un outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Veracode et associer l'enregistrement de l'outil Veracode à partir de l'enregistrement d'orchestration ou de pipeline.

Avant de commencer

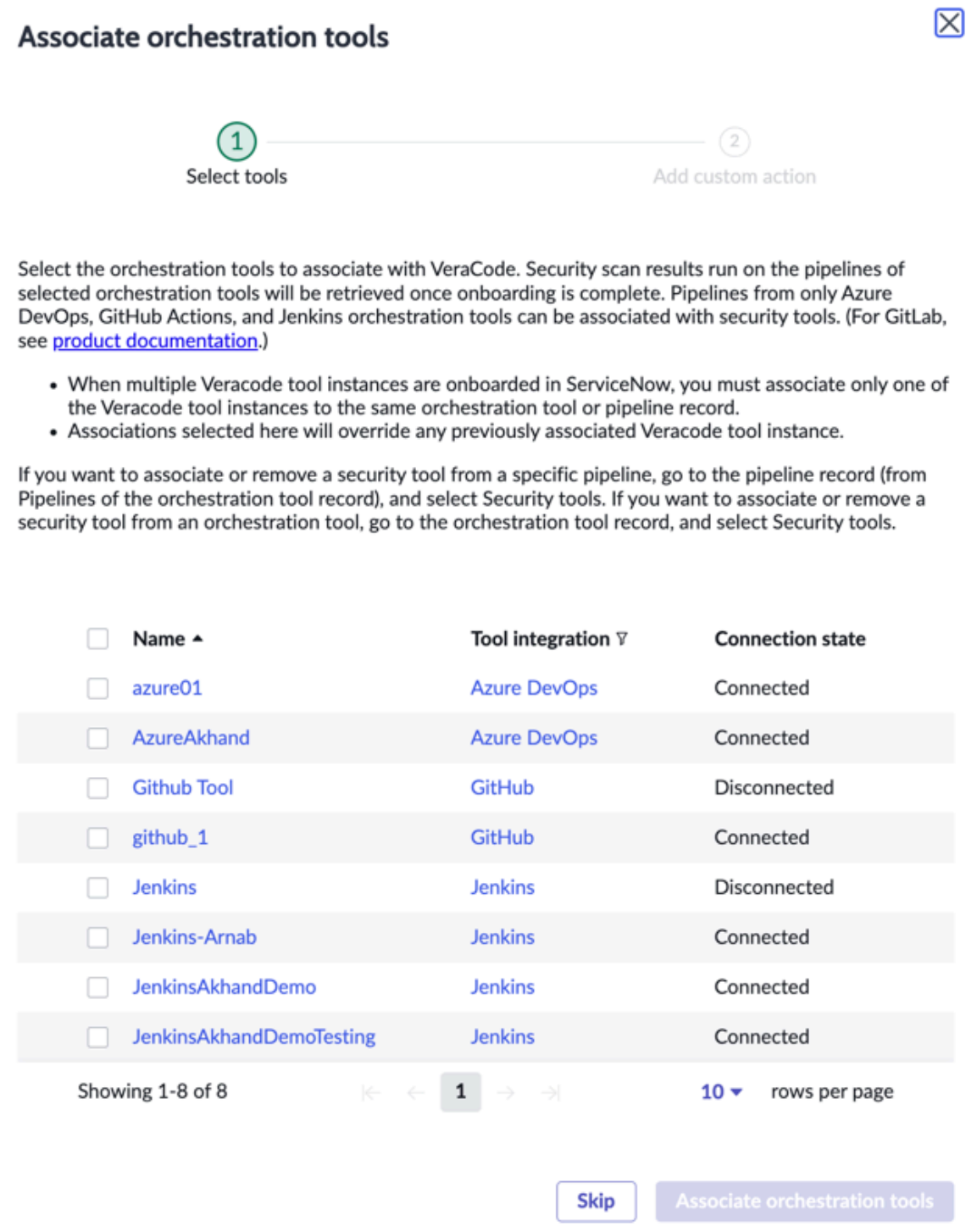
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail > Espace de travail de changement DevOps > Outils > Outils de sécurité**.
2. Dans la liste Outils de sécurité, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer un outil d'orchestration.
3. Dans l'enregistrement de l'outil de sécurité, accédez à l'onglet Outils d'orchestration.
4. Sélectionnez **Associer les outils d'orchestration**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

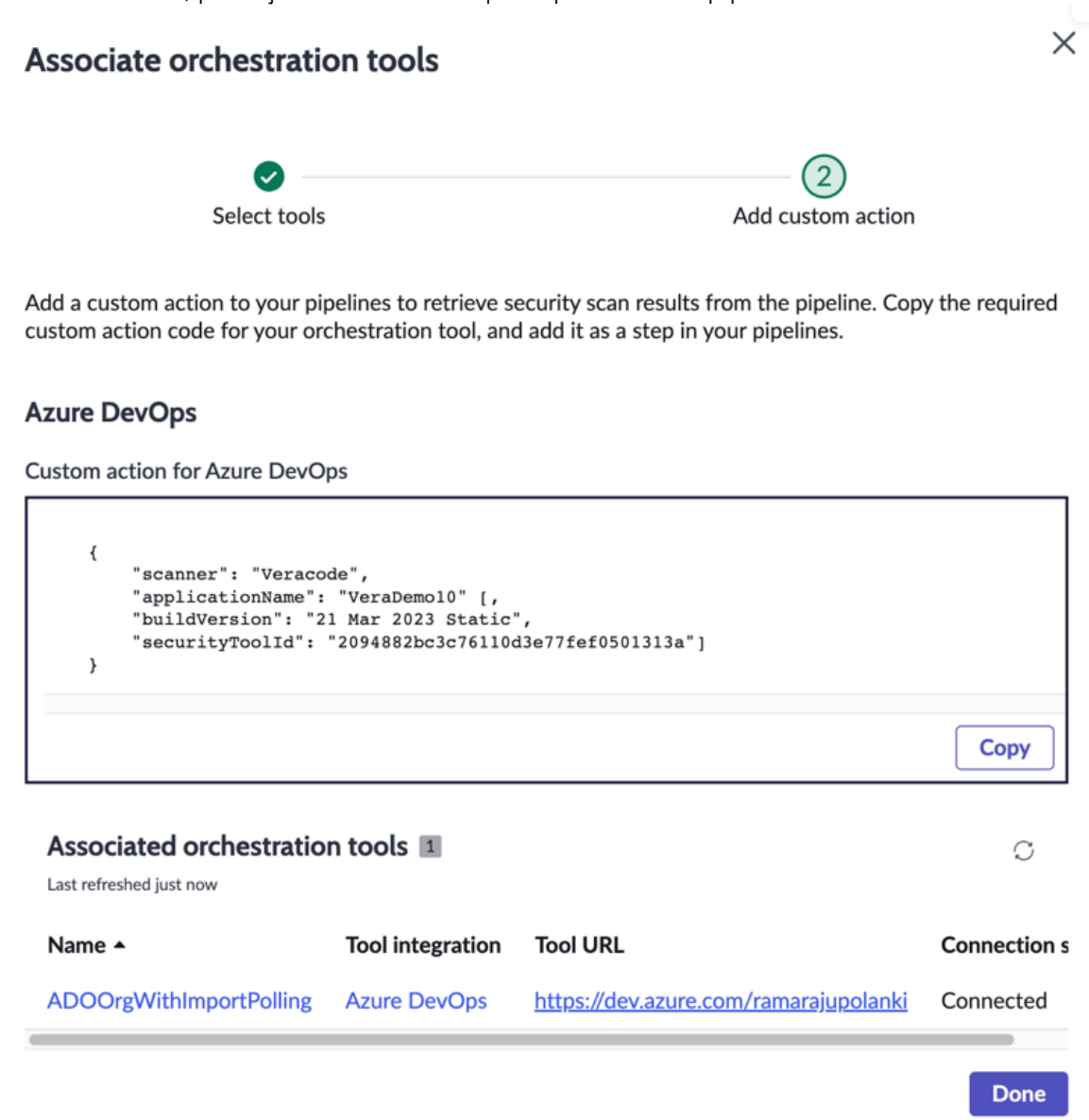
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner des outils, sélectionnez les outils d'orchestration que vous souhaitez associer à votre outil de sécurité, puis **Associer les outils d'orchestration**.



6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une action personnalisée, copiez le code requis de l'action personnalisée de votre outil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'orchestration, puis ajoutez-le en tant qu'étape dans vos pipelines.



7. Sélectionnez **Terminé**.

> **Remarque :** de la même manière, vous pouvez associer une instance d'outil de sécurité à un outil d'orchestration ou à un enregistrement de pipeline. Vous pouvez accéder à l'outil d'orchestration ou à l'enregistrement de pipeline, puis, dans l'onglet Outils de sécurité, vous pouvez sélectionner **Associer l'outil de sécurité**. Dans les boîtes de dialogue qui s'affichent, vous pouvez sélectionner les instances d'outil de sécurité à associer, puis copier l'action personnalisée pour l'ajouter à l'étape de pipeline correspondante.

Informations supplémentaires - Veracode

Informations supplémentaires sur Veracode, notamment l'association de l'outil d'orchestration à partir de l'outil de sécurité, les résultats de l'analyse de sécurité et les politiques de changement basées sur des tables de résumé de la sécurité.

Résultats de l'analyse de sécurité

Les résultats de l'analyse de sécurité affichent les détails des analyses de sécurité configurées sur vos pipelines Actions GitHub, Jenkins, Azure DevOps, GitLab ou Harness.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer les analyses de sécurité dans vos pipelines Actions GitHub, Jenkins, Azure DevOps, GitLab et Harness pour récupérer les résultats de l'analyse dans Vélocité de changement DevOps. Les événements de sécurité entrants sont créés dans ServiceNow à partir de l'exécution de pipeline correspondante, puis sont traités pour stocker les résultats de l'analyse. Vous pouvez afficher les résultats de chaque analyse faisant partie de vos exécutions de pipeline de version ou de mise en production.

Remarque : Si vous souhaitez configurer Veracode pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image générique du conteneur Docker pour ajouter l'étape de sécurité Veracode, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Les résumés d'analyse récupérés sont stockés dans les tables suivantes :

Synthèse de l'analyse des vulnérabilités de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary)

Nom de colonne	Description
Source	Scanner de vulnérabilité de l'application source pour cet enregistrement d'application.
Nombre de failles détectées	Nombre total de nouvelles failles détectées dans l'analyse.
Date de la dernière analyse	Date de la dernière analyse.
Dernière évaluation	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés des dernières analyses.
Date de la dernière analyse statique	Date de la dernière analyse statique.
Dernière évaluation statique	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse statique.
Date de la dernière analyse dynamique	Date de la dernière analyse dynamique.
Dernière évaluation dynamique	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse dynamique.
Date de la dernière analyse interactive	Date de la dernière analyse interactive.
Date du dernier balayage interactif	Évaluation attribuée par le scanner en fonction des éléments détectés de la dernière analyse interactive.

Détails de la synthèse de l'analyse des vulnérabilités de l'application (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)

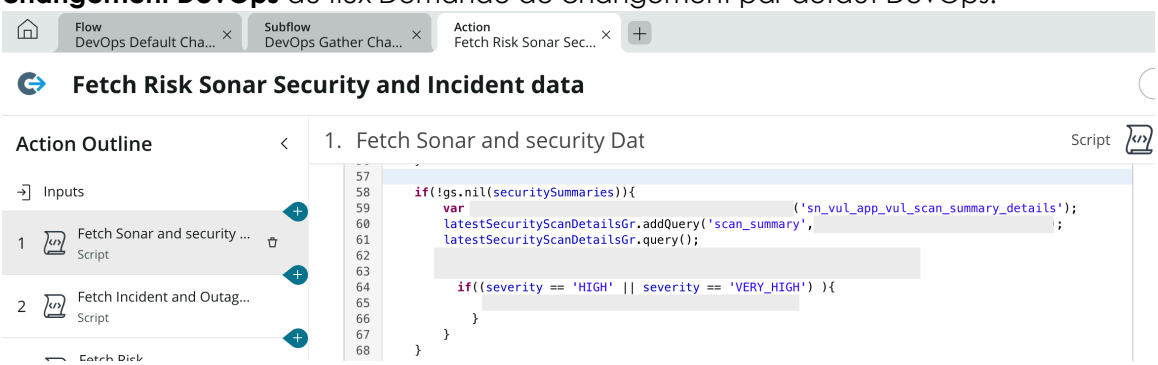
Nom de colonne	Description
Nom de catégorie	Nom de la catégorie de vulnérabilité.
Gravité	Gravité des failles dans le rapport d'analyse.
Nombre	Nombre de failles dans une catégorie de gravité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politiques de changement basées sur des tables de résumé de la sécurité

Vous pouvez utiliser les conditions de sécurité disponibles dans le système de base ou les personnaliser en fonction de vos besoins.

Les conditions de gravité de la vulnérabilité sont présentes dans l'action **Extraire les données relatives à la sécurité des risques et aux incidents de Sonar**, dans le flux secondaire **Collecte des données de politique de changement DevOps** du flux Demande de changement par défaut DevOps.



Si la gravité de la condition est classée comme étant **ÉLEVÉE** ou **TRÈS ÉLEVÉE** dans Veracode ou Checkmarx, la demande de changement est automatiquement rejetée.

Si vous effectuez une mise à niveau de votre client et que vous souhaitez personnaliser les conditions avec des données de sécurité supplémentaires ou modifier les conditions existantes, vous devez mettre à jour le script dans l'action **Extraire les données relatives à la sécurité des risques et aux incidents de Sonar** dans le flux de changement. Veillez à consulter la table *Application Vulnerability Scan Summary Details (sn_vul_app_vul_scan_summary_details)* dans le script lorsque vous personnalisez les conditions. Pour plus d'informations, consultez Résultats de l'analyse de sécurité.

Intégration de Checkmarx à Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Checkmarx intégrée à vos pipelines CI/CD pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Cela vous aide à déterminer le niveau de vulnérabilité de votre code.

Vue d'ensemble de l'intégration Checkmarx

Les analyses Checkmarx configurées sur les pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps, GitLab et Harness sont prises en charge dans Vélocité de changement DevOps.

Vous pouvez intégrer deux outils Checkmarx à Vélocité de changement DevOps, à savoir Checkmarx One et Checkmarx SAST. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx One et Checkmarx SAST.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire les résultats du **projet** et les **résultats d'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx. Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails récapitulatifs de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx.

Remarque : Si vous intégrez Checkmarx One, vous ne pouvez récupérer que les analyses SAST (Static Application Security Testing), mais pas les analyses SCA (Software Composition Analysis).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer les analyses Checkmarx à n'importe quelle étape du pipeline, et extraire les détails de l'analyse à l'étape correspondante dans Vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, veillez à toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, ajoutez le code d'action personnalisé à votre pipeline, même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image de conteneur Docker générique pour ajouter l'étape de sécurité Checkmarx, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses Checkmarx uniquement via l'image du conteneur Docker générique. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse de sécurité soit dans la liste connexe d'une demande de changement, soit dans l'exécution de tâche du pipeline, soit dans l'interface utilisateur du pipeline de votre instance ServiceNow. Vous pouvez par ailleurs utiliser les résultats de sécurité pour définir des politiques et des conditions de changement pour l'automatisation des changements.

Commencez

Vous devez installer les modules d'extension Intégrations de vulnérabilités DevOps (sn_devops_vul_ints) et Intégration de vulnérabilités Checkmarx One (x_chec3_chexone) ou Intégration de vulnérabilités Checkmarx CxSAST (x_chec3_cxsast) avant de connecter votre instance Checkmarx à ServiceNow. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Installer une ServiceNow Store application.

Pour plus d'informations sur les résultats d'analyse capturés dans ServiceNow, consultez Résultats de l'analyse de sécurité.

Utilisez l'une des options suivantes pour intégrer Checkmarx. Pour une expérience guidée, utilisez l'espace de travail pour intégrer un outil. Vous pouvez également utiliser l'expérience Catalogue de services ou Classique.

Intégrer Checkmarx à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Checkmarx à l'aide du playbook de l'espace de travail de changement DevOps.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Checkmarx dispose de deux types d'outils : Checkmarx SAST et Checkmarx One.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

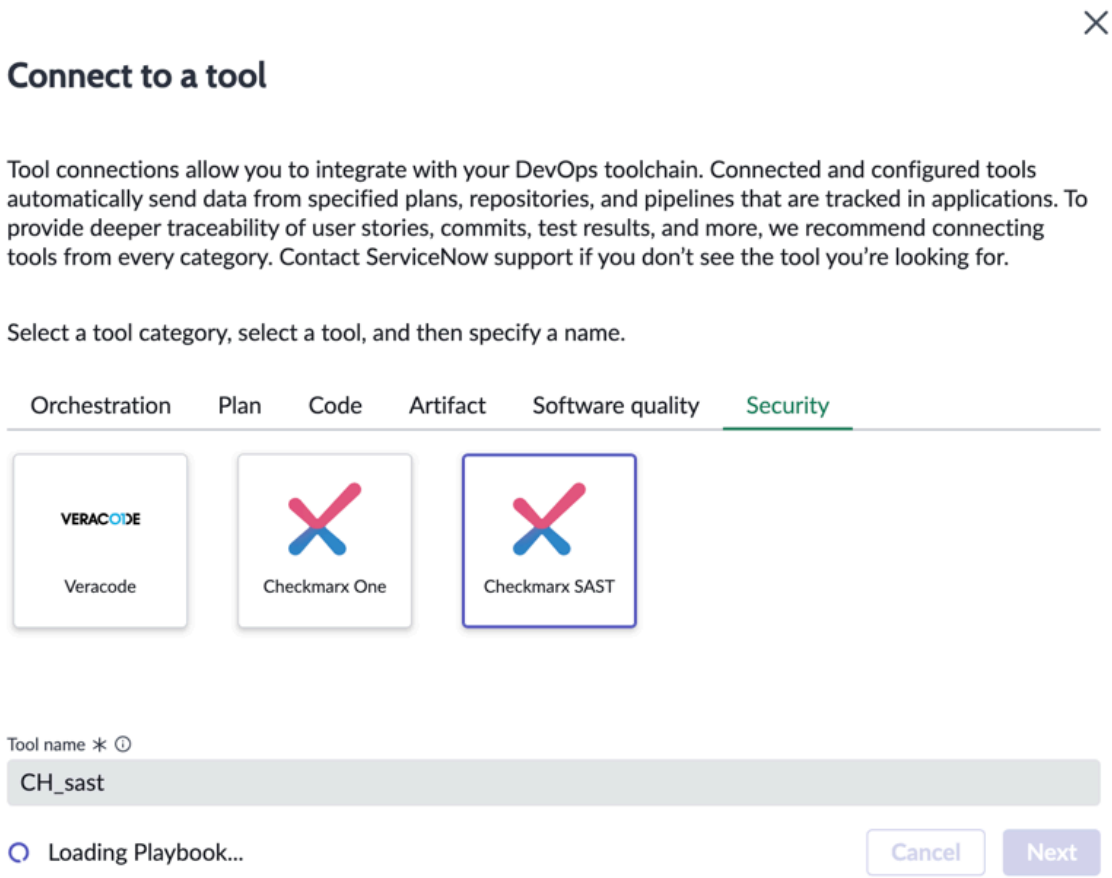
Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Checkmarx.

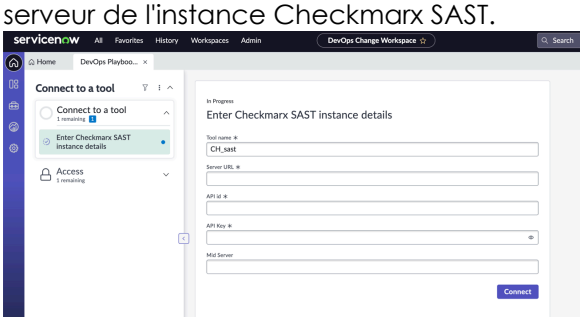
Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez le widget **Connecter les outils**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Checkmarx One** ou **Checkmarx SAST** dans la catégorie **Sécurité**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** (). **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Classique. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Checkmarx One** ou **Checkmarx SAST** dans la catégorie **Sécurité**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** (). **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez **Sécurité**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal **Se connecter à un outil**, sélectionnez **Checkmarx One** ou **Checkmarx SAST**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

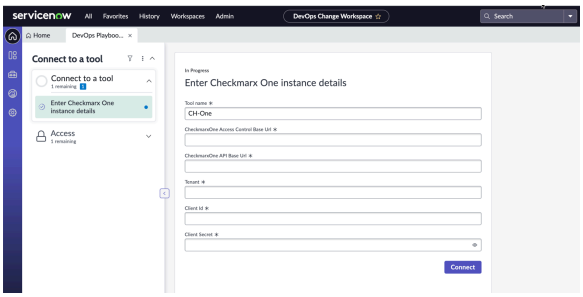
2. Saisissez un nom pour identifier votre outil et sélectionnez **Suivant**.



3. Dans la section Activité du playbook de saisie des détails de l'instance, saisissez les informations d'identification suivantes selon que vous vous connectez à Checkmarx One ou à Checkmarx SAST.

Outil	Étapes
Checkmarx SAST	**a.** Dans le champ **URL serveur**, saisissez l'URL serveur de l'instance Checkmarx SAST.  **b.** Dans le champ **ID API**, saisissez l'ID API de votre instance Checkmarx SAST. **c.** Dans le champ **Clé API**, saisissez la clé API de votre instance Checkmarx SAST.
Checkmarx One	**a.** Dans le champ **URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne**, saisissez l'URL de base du contrôle d'accès Checkmarx-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	One de votre instance Checkmarx One.  **b.** Dans le champ **URL de base de l'API CheckmarxOne**, saisissez l'URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One. **c.** Dans le champ **Locataire**, saisissez le nom du locataire de votre instance Checkmarx SAST. **d.** Dans le champ **ID client**, saisissez l'ID client de votre instance Checkmarx SAST. **e.** Dans le champ **Secret client**, saisissez le secret client de votre instance Checkmarx SAST.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire les résultats du **projet** et les **résultats d'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx. Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails récapitulatifs de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx.

4. Sélectionnez **Connecter** et passez en revue les détails de l'instance Checkmarx connectée.
5. Spécifiez l'accès à l'outil.
   a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

      Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

      - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
      - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
      - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
      - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

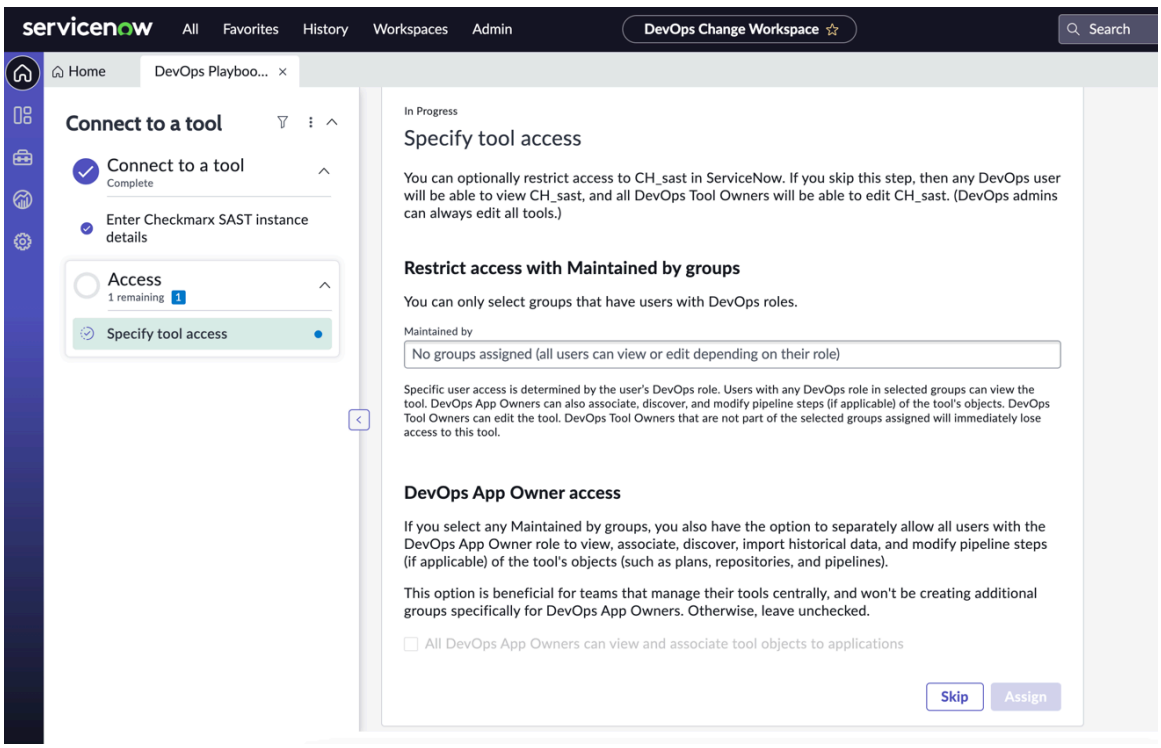
      Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

   b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

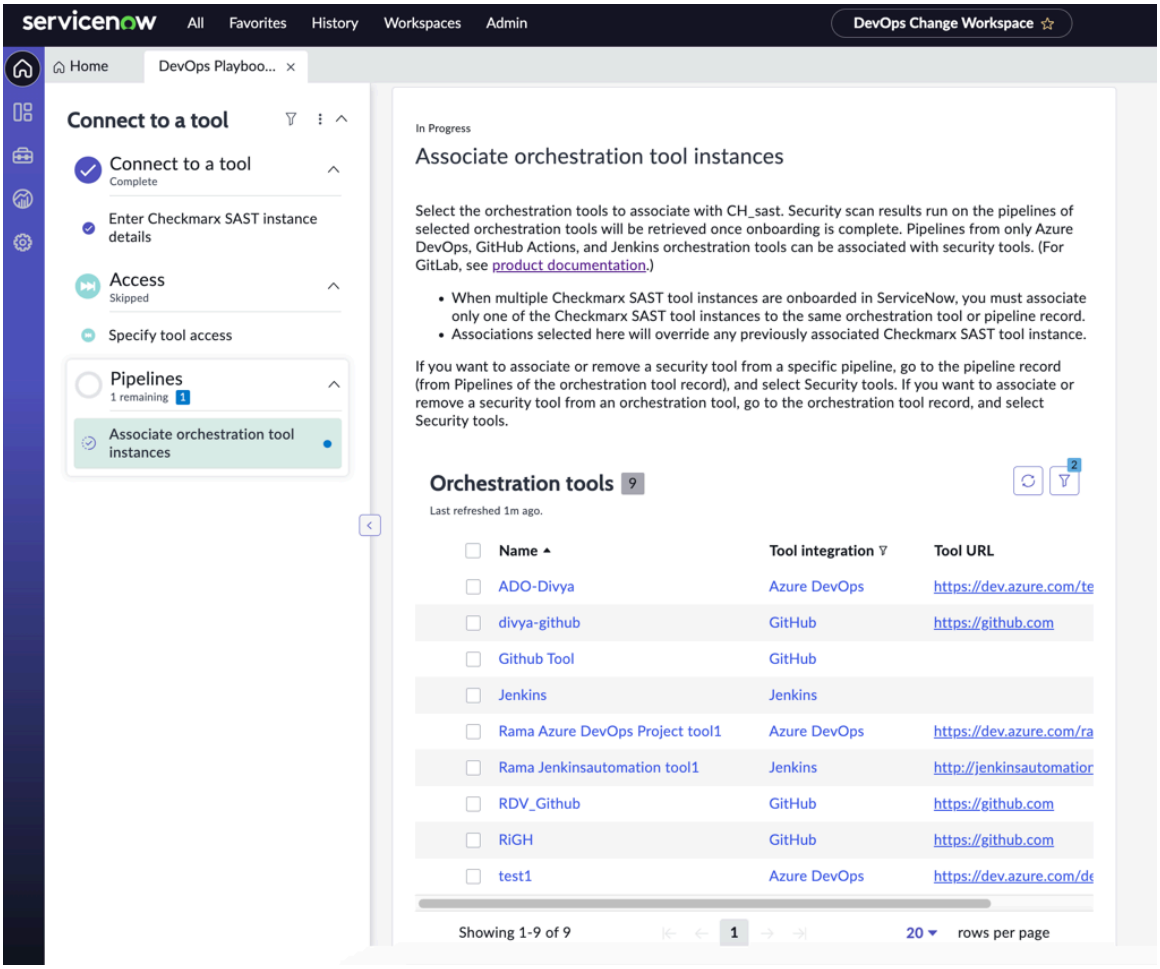


6. S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de sécurité que vous intégrez, sélectionnez l'outil d'orchestration à associer à votre instance d'outil de sécurité dans l'activité de playbook Associer les instances d'outils d'orchestration.

Cette activité ne s'affiche pas s'il s'agit de la première instance d'outil de sécurité que vous intégrez.

Remarque : cette activité de playbook n'est requise que si vous intégrez plusieurs instances d'outil de sécurité. Lorsque plusieurs instances d'outil de sécurité sont intégrées dans ServiceNow, vous ne devez associer qu'une seule des instances d'outil de sécurité au même outil d'orchestration ou au même enregistrement de pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Dans la section de l'activité de playbook Ajouter une action personnalisée aux pipelines, copiez le code d'action personnalisé requis et ajoutez-le en tant qu'étape dans votre pipeline.
   - Les pipelines sont automatiquement associés à Checkmarx lors de leur exécution si une seule instance de l'outil de sécurité est intégrée dans ServiceNow.
   - S'il s'agit de la première instance de l'outil de sécurité que vous intégrez, les codes d'action personnalisés de l'outil d'orchestration que vous avez intégré dans ServiceNow peuvent être copiés.
     - Si vous utilisez les outils d'orchestration Azure DevOps ou Actions GitHub, vous devez toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline.
     - Vous pouvez configurer les analyses Checkmarx à n'importe quelle étape du pipeline, et extraire les détails de l'analyse à l'étape correspondante dans Vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, veillez à toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, ajoutez le code d'action personnalisé à votre pipeline, même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).
   - S'il ne s'agit pas de la première instance de l'outil de sécurité que vous intégrez, les codes d'action personnalisés appropriés des outils d'orchestration que vous avez sélectionnés à l'étape 6 peuvent être copiés. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

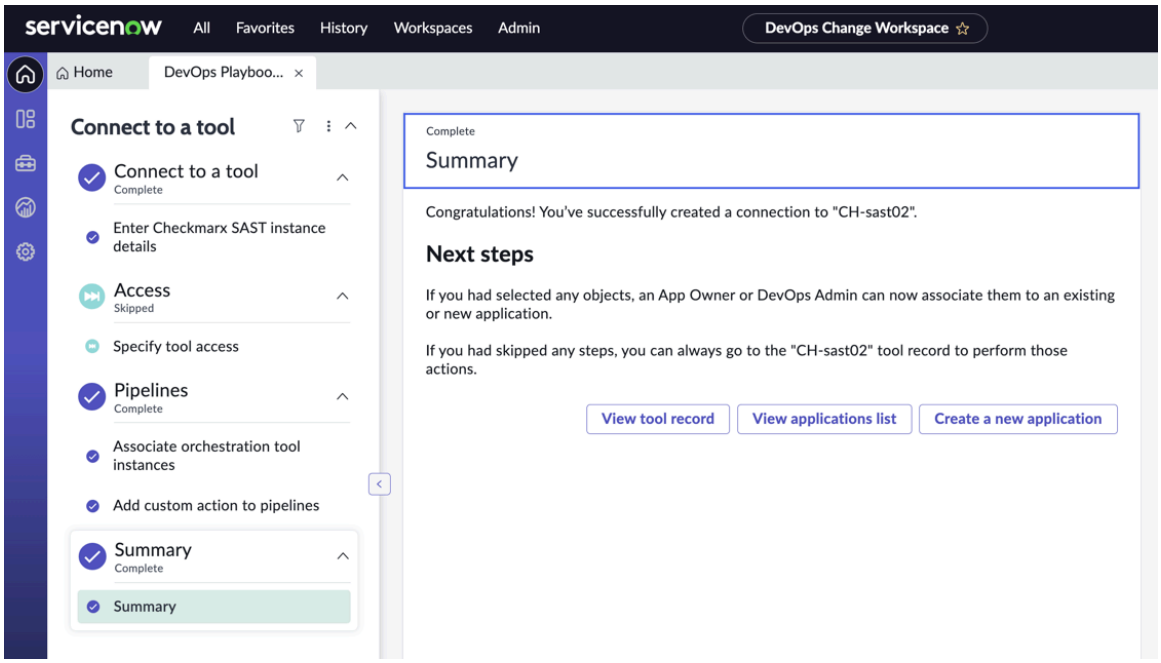
- Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image de conteneur Docker générique pour ajouter l'étape de sécurité Checkmarx, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.
- Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses Checkmarx uniquement via l'image du conteneur Docker générique. Pour plus d'informations, voir Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker
- Vous pouvez également associer le pipeline à l'instance de l'outil de sécurité en ajoutant l'ID de l'outil de sécurité au code d'action personnalisé. L'instance d'outil de sécurité précédemment associée est alors remplacée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Marquez l'activité comme étant terminée.
9. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.



Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Intégrer Checkmarx à Vélocité de changement DevOps - Catalogue de services

Connectez votre instance Checkmarx à l'aide du ServiceNow Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.

   Remarque : vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

2. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez et activez **Intégration de l'outil DevOps**.
3. Après l'activation, sélectionnez **Intégration de l'outil DevOps**, puis **Essayer**.
4. Dans le formulaire Intégration de l'outil DevOps, saisissez les détails de l'outil selon que vous intégrez Checkmarx SAST ou Checkmarx One.

Checkmarx SAST

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx SAST.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL serveur	URL de base de votre instance Checkmarx One.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Checkmarx.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Checkmarx.
Utiliser un Serveur MID	Serveur MID associé à l'instance Checkmarx One.

Checkmarx One

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx One.
URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne	URL de base du contrôle d'accès de votre instance Checkmarx One.
URL de base de l'API CheckmarxOne.	URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One.
Locataire	Nom de votre compte locataire Checkmarx One.
ID client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre ID client Checkmarx dans votre référentiel.
Secret client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre secret Checkmarx dans votre référentiel.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire les résultats du **projet** et les **résultats d'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx. Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails récapitulatifs de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx.

5. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Une demande est créée. Lorsque la demande est approuvée, l'outil est connecté.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Intégrer Checkmarx à Vélocité de changement DevOps - Classique

Connectez-vous à votre instance Checkmarx pour récupérer les résultats d'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Outils** > **Créer nouveau (hérité)**.
2. Dans le formulaire Créer un outil DevOps, saisissez les détails de l'outil selon que vous intégrez Checkmarx SAST ou Checkmarx One.

Checkmarx SAST

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx SAST.
URL serveur	URL de base de votre instance Checkmarx One.
Nom d'utilisateur de l'outil/ID de l'API	ID API de votre instance Checkmarx.
Mot de passe de l'outil/Jeton d'accès/Clé de l'API	Clé API de votre instance Checkmarx.
Utiliser un Serveur MID	Serveur MID associé à l'instance Checkmarx One.

Checkmarx One

Champ	Description
Nom de l'outil	Nom de votre intégration Checkmarx.
Intégration d'outils	Checkmarx One.
URL de base du contrôle d'accès CheckmarxOne	URL de base du contrôle d'accès de votre instance Checkmarx One.
URL de base de l'API CheckmarxOne.	URL de base de l'API de votre instance Checkmarx One.
Locataire	Nom de votre compte locataire Checkmarx One.
ID client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre ID client Checkmarx dans votre référentiel.
Secret client	Nom que vous avez utilisé pour stocker votre secret Checkmarx dans votre référentiel.

Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx SAST dispose d'un rôle doté des autorisations nécessaires pour lire les résultats du **projet** et les **résultats d'analyse** afin d'obtenir des détails récapitulatifs. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx. Assurez-vous que votre utilisateur Checkmarx One dispose des rôles **créer-analyser** et **gérer-projet** pour accéder aux détails récapitulatifs de l'analyse. Pour plus d'informations, consultez la documentation Checkmarx.

3. Cliquez sur **Envoyer** pour vous connecter à votre instance Checkmarx.

Une fois l'outil créé, vous êtes redirigé vers la page d'enregistrement de l'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par** de l'onglet **Accès**.

   Les tâches que les utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent des rôles qui leur sont affectés.

   - Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
   - Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
   - Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
   - Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

   Remarque : seuls les groupes contenant des utilisateurs disposant de rôles DevOps peuvent être sélectionnés dans le champ **Maintenu par**.

   Si vous choisissez de restreindre l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée. Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

Que faire ensuite

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Configurer les analyses Checkmarx sur votre pipeline

Configurez les analyses Checkmarx sur vos pipelines Azure DevOps, Jenkins, GitHub, GitLab ou Harness.

Vous pouvez configurer les analyses Checkmarx à n'importe quelle étape du pipeline, et extraire les détails de l'analyse à l'étape correspondante dans Vélocité de changement DevOps. Si vous utilisez des outils d'orchestration Azure DevOps ou GitHub Actions, veillez à toujours ajouter le code d'action personnalisé dans votre pipeline. Si vous utilisez Jenkins et que votre pipeline comporte déjà une étape d'analyse de sécurité Checkmarx One (checkmarxASTScanner), vous n'avez pas besoin d'ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline. Pour Checkmarx SAST, ajoutez le code d'action personnalisé à votre pipeline, même s'il comporte l'étape d'analyse de sécurité (checkmarxASTScanner).

Si vous souhaitez configurer Checkmarx pour l'outil GitLab, vous pouvez soit utiliser l'image de conteneur Docker générique pour ajouter l'étape de sécurité Checkmarx, soit suivre les étapes spécifiées dans la rubrique Intégrer des outils de sécurité à GitLab.

Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses Checkmarx uniquement via l'image du conteneur Docker générique. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

1. Accédez à l'étape dans votre pipeline et ajoutez l'action personnalisée.

Azure DevOps	**a.** Accédez à votre fichier .yml de pipeline. **b.** Dans la section **Tâches** sur le côté droit, recherchez la tâche d'extension **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Saisissez le point de terminaison ServiceNow.

d. Saisissez les attributs des résultats de sécurité comme suit.

- Checkmarx SAST

```
- task:
 ServiceNow-DevOps-Build-Secur
ity-Results@1
    inputs:
      connectedServiceName:
 "" # ServiceNow DevOps Change
 Velocity Service Connection

 securityResultAttributes: |
       {"scanner": "Checkmarx
 SAST",  "projectId": "",
 "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning
 tool and is required e.g.
 Checkmarx SAST.
     # projectId: Id of your
 Checkmarx SAST project and is
 required. This attribute is
 applicable only for Checkmarx
 SAST.
     # securityToolId:
 Security tool onboarded in
 ServiceNow (sys_id of the
 onboarded security tool) and
 is optional.
```

- Checkmarx One

```
- task:
 ServiceNow-DevOps-Build-Secur
ity-Results@1
    inputs:
      connectedServiceName:
 "" # ServiceNow DevOps Change
 Velocity Service Connection

 securityResultAttributes: |
       {"scanner": "Checkmarx
 One", "projectName": "",
 "projectId": "", "scanId":
 "", "securityToolId": ""}
     # scanner: Scanning
 tool and is required e.g.
 Checkmarx One.
     # projectName: Name of
 your Checkmarx One project
 and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
     # projectId: Id of
 your Checkmarx One project
 and can be used instead of
 projectName field. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
     # scanId: Checkmarx One
 scan id and is optional. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
     # securityToolId:
 Security tool onboarded in
 ServiceNow (sys_id of the
 onboarded security tool) and
 is optional.
```

e. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le code d'action personnalisé à votre pipeline.

Jenkins

a. Accédez à la syntaxe du pipeline à partir d'un pipeline configuré.

b. Sélectionnez l'étape **snDevOpsSecurityResult** dans la liste **Exemple d'étape**, puis mettez à jour les valeurs des attributs d'analyse de sécurité dans l'étape.

c. Sélectionnez **Générer un script de pipeline** pour créer un extrait. Vous pouvez copier-coller l'extrait dans le pipeline.

- Checkmarx SAST

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and
 is required e.g. Checkmarx
 SAST.
// projectId: Id of your
 Checkmarx SAST project and is
 required. This attribute is
 applicable only for Checkmarx
 SAST.
// securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow
 (sys_id of the onboarded
 security tool) and is
 optional.
```

- Checkmarx One

```
snDevOpsSecurityResult
 securityResultAttributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 One", "projectName": "",
 "projectId": "", "scanId":
 "", "securityToolId": ""}'
// scanner: Scanning tool and
 is required e.g. Checkmarx
 One.
// projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
// scanId: Checkmarx One scan
 id and is optional. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
// securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow
 (sys_id of the onboarded
 security tool) and is
 optional.
```

GitHub Actions

a. Accédez à votre fichier .yml de workflow.

b. Dans la section **Place de marché** sur le côté droit, recherchez l'action personnalisée **Résultats de sécurité ServiceNow DevOps**.

c. Ajoutez l'extrait suivant dans votre fichier .yml.

- Checkmarx SAST

```
ServiceNowSecurityScanResults:
    # jobs that must complete
 successfully before this job
 will run
    needs: build
    # type of machine to run
 the job on
    runs-on: ubuntu-latest
    name: ServiceNow Security
 Scan Results
    steps:
      - name: ServiceNow
 DevOps Security Results
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devo
ps-security-result@v3.0.0
        with:
            # Devops
 Integration User Name

 devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
            # Devops
 Integration User Password

 devops-integration-user-passw
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ord:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
            # ServiceNow
 Instance URL
            instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_UR
L }}
            # Orchestration
 Tool Id
            tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_
TOOL_ID }}
            # GitHub Context
            context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
            # Display Name of
 the Job
            job-name:
 'ServiceNow Security Scan
 Results'

 security-result-attributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 SAST", "projectId": "",
 "securityToolId": ""}'
            # scanner:
 Scanning tool and is required
 e.g. Checkmarx SAST.
            # projectId:
 Id of your Checkmarx SAST
 project and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx SAST.
            # securityToolId:
 Security tool onboarded in
 ServiceNow (sys_id of the
 onboarded security tool) and
 is optional.
```

- Checkmarx One

```
ServiceNowSecurityScanResults:
    # jobs that must complete
 successfully before this job
 will run
    needs: build
    # type of machine to run
 the job on
    runs-on: ubuntu-latest
    name: ServiceNow Security
 Scan Results
    steps:
      - name: ServiceNow
 DevOps Security Results
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devo
ps-security-result@v3.0.0
        with:
            # Devops
 Integration User Name

 devops-integration-user-name:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
            # Devops
 Integration User Password

 devops-integration-user-passw
ord:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWOR
D }}
            # ServiceNow
 Instance URL
            instance-url:
 ${{ secrets.SN_INSTANCE_UR
L }}
            # Orchestration
 Tool Id
            tool-id:
 ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_
TOOL_ID }}
            # GitHub Context
            context-github:
 ${{ toJSON(github) }}
            # Display Name of
 the Job
            job-name:
 'ServiceNow Security Scan
 Results'

 security-result-attributes:
 '{"scanner": "Checkmarx
 One", "projectName": "",
 "projectId": "", "scanId":
 "", "securityToolId": ""}'
            # scanner:
 Scanning tool and is required
 e.g. Checkmarx One.
            #
 projectName/projectId:
 Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This
 attribute is applicable only
 for Checkmarx One.
            # scanId:
 Checkmarx One scan id and is
 optional. This attribute is
 applicable only for Checkmarx
 One.
            # securityToolId:
 Security tool onboarded in
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ServiceNow (sys_id of the
onboarded security tool) and
is optional.
```

Pour plus d'informations, consultez Place de marché GitHub.

Harness	Exécutez l'image du conteneur générique Docker pour utiliser le script suivant. Pour plus d'informations, consultez Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

```
- stage:
    name: ServiceNow DevOps
 Security Result
    identifier: Security
    description: ""
    type: Custom
    spec:
      execution:
        steps:
          - stepGroup:
              name: Security
              identifier:
 Security
              steps:
                - step:
                    type: Run
                    name:
 ServiceNow DevOps Security
 Result
                    identifier:
 ServiceNow_DevOps_Security_Res
ult
                    spec:

     connectorRef:
 docker_hub_connector_for_harness
                      image:
 servicenowdocker/sndevops:5.0.0
                      shell: Sh
                      command: |-

 sndevopscli create securityScan
 -p


 "{"pipelineInfo":{

 "buildNumber":"<+stage.nodeExecu
tionId>",

 "taskExecutionUrl":"<+pipeline.e
xecutionUrl>?stage=<+stage.nodeEx
ecutionId>",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "orchestrationPipeline":"<+org.i
dentifier>/<
+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                            },

 "securityResultAttributes":{
    "scanner":"Veracode",
    "applicationName":"",
    "buildVersion":"",
    "securityToolId":""
                            }
                          }"

 envVariables:
                          SNOW_URL:
 <+variable.SNOW_URL>

      SNOW_TOOLID:
 <+variable.SNOW_TOOLID>

       SNOW_TOKEN:
 <+variable.SNOW_TOKEN>
              stepGroupInfra:
                type:
 KubernetesDirect
                spec:
                  connectorRef:
 kubernates_connector
                  namespace:
 harness-delegate-ng
    tags: {}
```

2. Exécutez le pipeline pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Associer un outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Checkmarx et inversement

Vous pouvez associer un outil d'orchestration à partir de l'enregistrement de l'outil Checkmarx et associer l'enregistrement de l'outil Checkmarx à partir de l'enregistrement d'orchestration ou de pipeline.

Avant de commencer

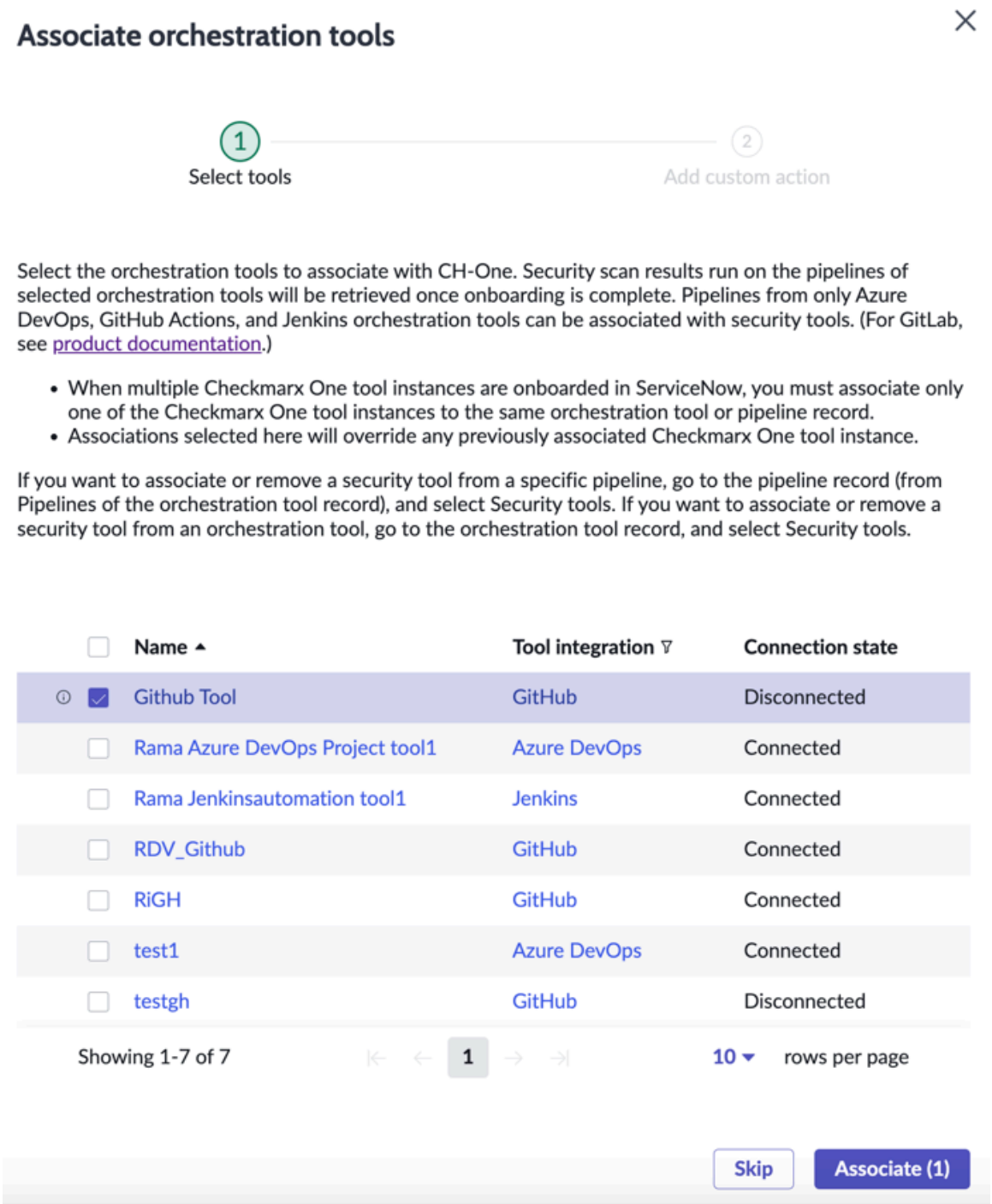
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail > Espace de travail de changement DevOps > Outils > Outils de sécurité**.
2. Dans la liste Outils de sécurité, sélectionnez l'outil auquel vous souhaitez associer un outil d'orchestration.
3. Dans l'enregistrement de l'outil de sécurité, accédez à l'onglet Outils d'orchestration.
4. Sélectionnez **Associer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner des outils, sélectionnez les outils d'orchestration que vous souhaitez associer à votre outil de sécurité, puis **Associer**.



6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une action personnalisée, copiez le code requis de l'action personnalisée de votre outil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'orchestration, puis ajoutez-le en tant qu'étape dans vos pipelines.



7. Sélectionnez **Terminé**.

> **Remarque :** de la même manière, vous pouvez associer une instance d'outil de sécurité à un outil d'orchestration ou à un enregistrement de pipeline. Vous pouvez accéder à l'outil d'orchestration ou à l'enregistrement de pipeline, puis, dans l'onglet Outils de sécurité, vous pouvez sélectionner **Associer**. Dans les boîtes de dialogue qui s'affichent, vous pouvez sélectionner les instances d'outil de sécurité à associer, puis copier l'action personnalisée pour l'ajouter à l'étape de pipeline correspondante.

Intégration de Harness à Vélocité de changement DevOps

Connectez-vous à votre instance Harness pour détecter les définitions de pipeline et configurer les notifications ou l'interrogation en temps réel afin d'activer la traçabilité et l'automatisation des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commencez

Utilisez l'espace de travail pour intégrer l'outil Harness. Configurez manuellement les webhooks dans Harness pour envoyer des notifications de pipeline à Vélocité de changement DevOps.

Intégrer Harness à Vélocité de changement DevOps - Espace de travail

Connectez-vous à votre instance Harness à l'aide du playbook Espace de travail de changement DevOps pour détecter les pipelines.

Avant de commencer

Effectuez les tâches spécifiées dans la rubrique Premiers pas avec Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Procédure

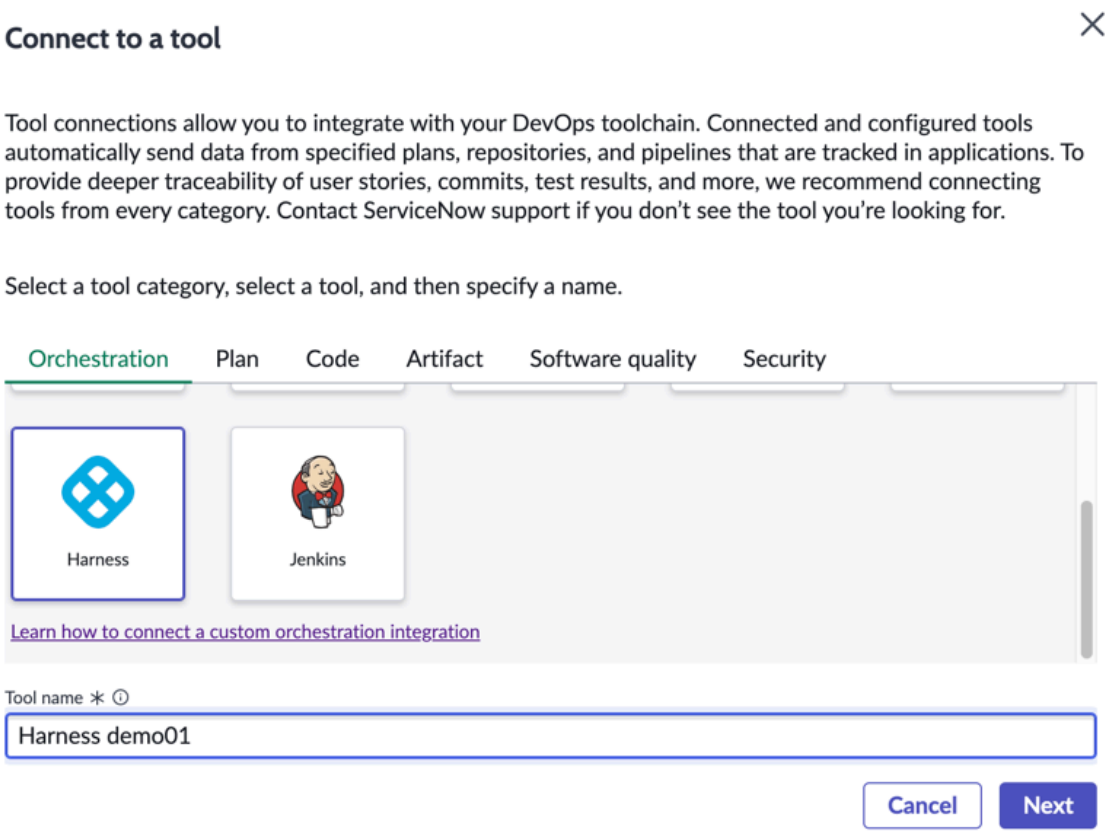
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** et utilisez l'une des options suivantes afin d'ouvrir le playbook pour intégrer Harness.

Option	Étapes
Page d'accueil	**a.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **b.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à Harness en tant qu'outil d'orchestration, vous devez sélectionner Harness dans la catégorie **Orchestration**.
Module Applications	**a.** Sélectionnez **Applications** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Sélectionnez une application existante ou créez-en une. Pour créer une application, consultez Créer une application - Espace de travail. **c.** Dans le volet Actions recommandées, sélectionnez la carte **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez l'outil dans la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à Harness en tant qu'outil d'orchestration, vous devez sélectionner Harness dans la catégorie **Orchestration**.
Module Outils	**a.** Sélectionnez **Outils** ( ) dans la barre de navigation principale. **b.** Dans la liste Aptitude, sélectionnez la catégorie appropriée. Par exemple, si vous souhaitez vous connecter à Harness en tant qu'outil d'orchestration, vous devez sélectionner la catégorie **Orchestration**. **c.** Sélectionnez **Connecter un outil**. **d.** Dans le modal Se connecter à un outil, sélectionnez **Harness**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : si vous souhaitez détecter et suivre des objets d'outil tels que des pipelines lors de la connexion à l'outil, vous devez connecter votre outil à partir du module Application. Les étapes d'association d'objets d'outil de cette procédure ne s'appliquent que si vous connectez votre outil à partir du module Application.

2. Dans le champ **Nom de l'outil**, saisissez un nom pour l'outil.



3. Sélectionnez **Suivant**.

   Le playbook DevOps s'ouvre pour vous aider à accomplir les tâches d'intégration.

4. Saisissez les détails de votre instance Harness.

   a. Saisissez votre mot de passe ou jeton d'accès pour Harness.

   b. Saisissez une valeur dans le champ **Account Identifier (Identificateur du compte)**.

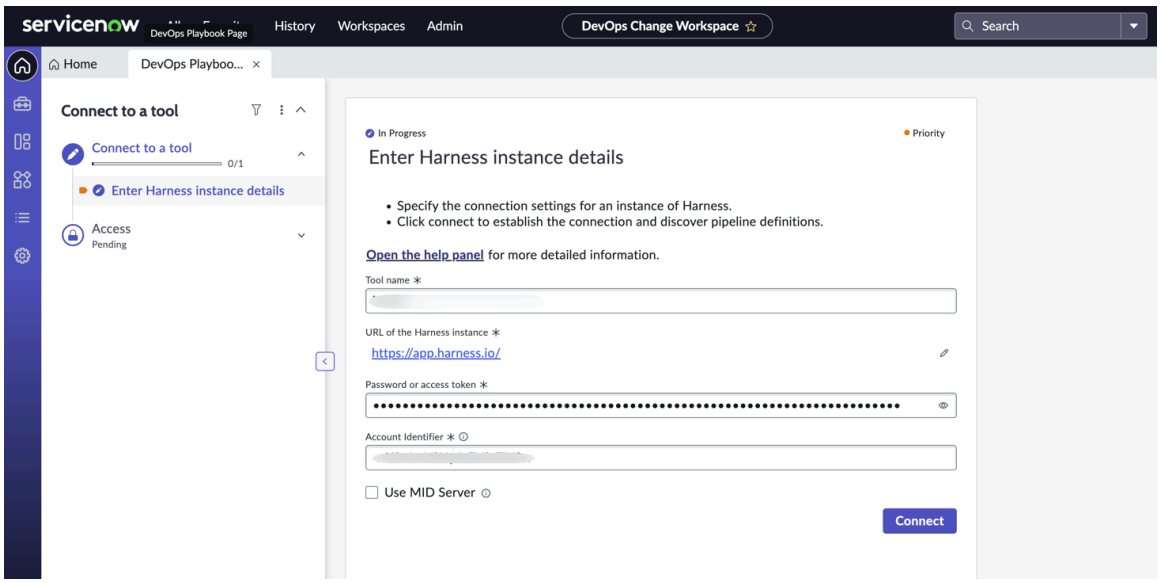
      Remarque : l'identificateur du compte est l'identificateur unique de votre compte sur la plateforme Harness. Copiez-le dans les paramètres de votre compte Harness.

   c. Si votre instance Harness est liée à un Serveur MID, sélectionnez l'option **Serveur MID** et saisissez les détails correspondants.

      Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Connexion**.



5. Spécifiez l'accès à l'outil.

a. Si vous souhaitez contrôler l'accès à l'outil, ajoutez les groupes qui doivent y avoir accès dans le champ **Maintenu par**.

Les tâches que ces utilisateurs des groupes peuvent effectuer dépendent du rôle qui leur est affecté.

- Rôle Propriétaire de l'outil DevOps : peut afficher et modifier l'outil.
- Rôle Propriétaire de l'application DevOps : peut afficher l'outil, associer, détecter et importer des données historiques et modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil (tels que les plans, les référentiels et les pipelines).
- Rôle Administrateur DevOps : peut modifier tous les outils.
- Autres rôles DevOps : peuvent afficher l'outil.

Remarque : Si vous ne sélectionnez pas de groupe et ignorez cette étape, tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'outil DevOps seront en mesure de modifier l'outil.

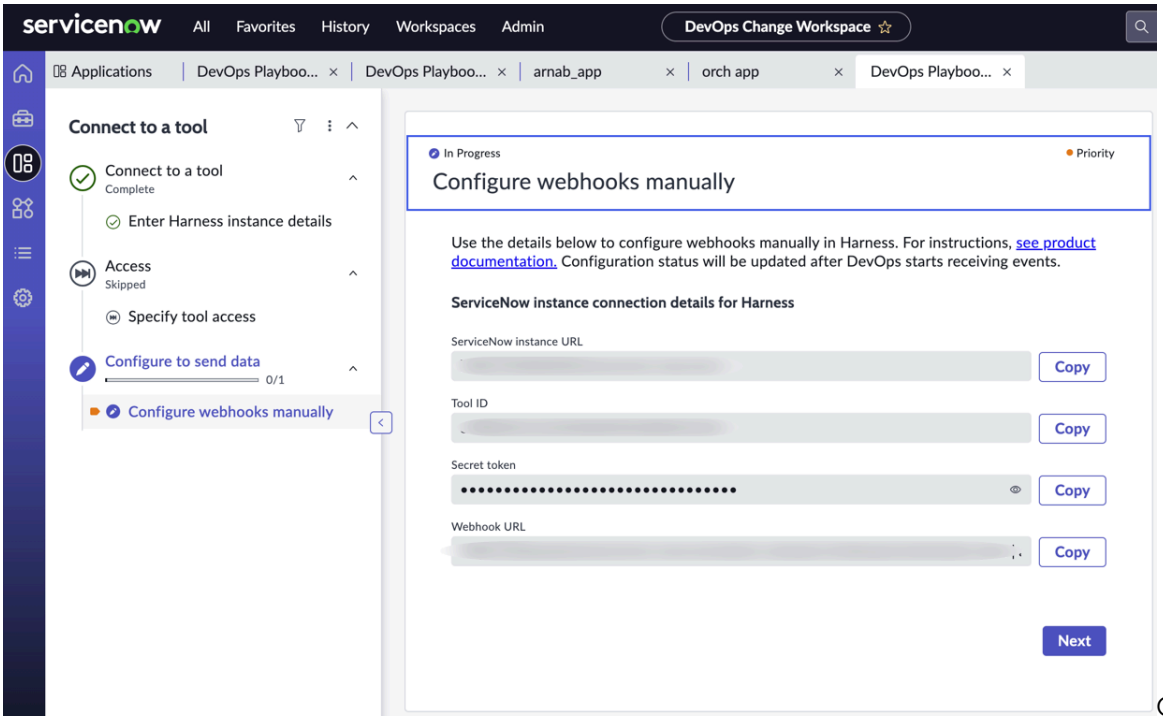
b. Si vous choisissez de contrôler l'accès à l'outil, l'option **Tous les propriétaires d'applications peuvent visualiser et associer des objets d'outil aux applications** peut être sélectionnée.

Cette option permet à tous les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps d'accéder à l'outil. Si cette option est sélectionnée, ils seront en mesure d'afficher, d'associer, de détecter et d'importer des données historiques et pourront également modifier les étapes du pipeline (le cas échéant) des objets de l'outil.

c. Sélectionnez **Affecter**.

6. Dans l'écran Configurer les webhooks manuellement, copiez les détails de connexion de l'instance ServiceNow pour Harness.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Consultez Configurer manuellement des webhooks dans Harness pour plus d'informations.

7. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez suivre et associer à l'application, puis sélectionnez **Pipelines associés**.

   Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie.

8. Facultatif : Dans l'activité Assign services to pipeline steps (Affecter des services aux étapes du pipeline), spécifiez le **type d'étape** et le **service** pour chaque étape du pipeline.

   (Optional) L'exécution de cette étape dans le cadre de l'intégration de l'outil permet aux tableaux de bord Analyses DevOps d'afficher immédiatement les données plus significatives.

9. Dans l'étape Importer des données historiques, sélectionnez la plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**, puis sélectionnez **Importer les données**.

   Remarque : vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

10. Sélectionnez **Suivant**.
11. Dans la page **Résumé**, passez en revue les détails de l'outil Harness correctement connecté.

    Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de l'outil** pour examiner les détails de l'instance connectée.

Résultats
Vous avez intégré avec succès votre outil Harness à Vélocité de changement DevOps.

Remarque : si les informations d'identification de votre outil changent, vous devez également les mettre à jour dans Changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer manuellement des webhooks dans Harness

Configurez manuellement les webhooks dans Harness pour envoyer des notifications de pipeline à Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps
- Administrateur Harness

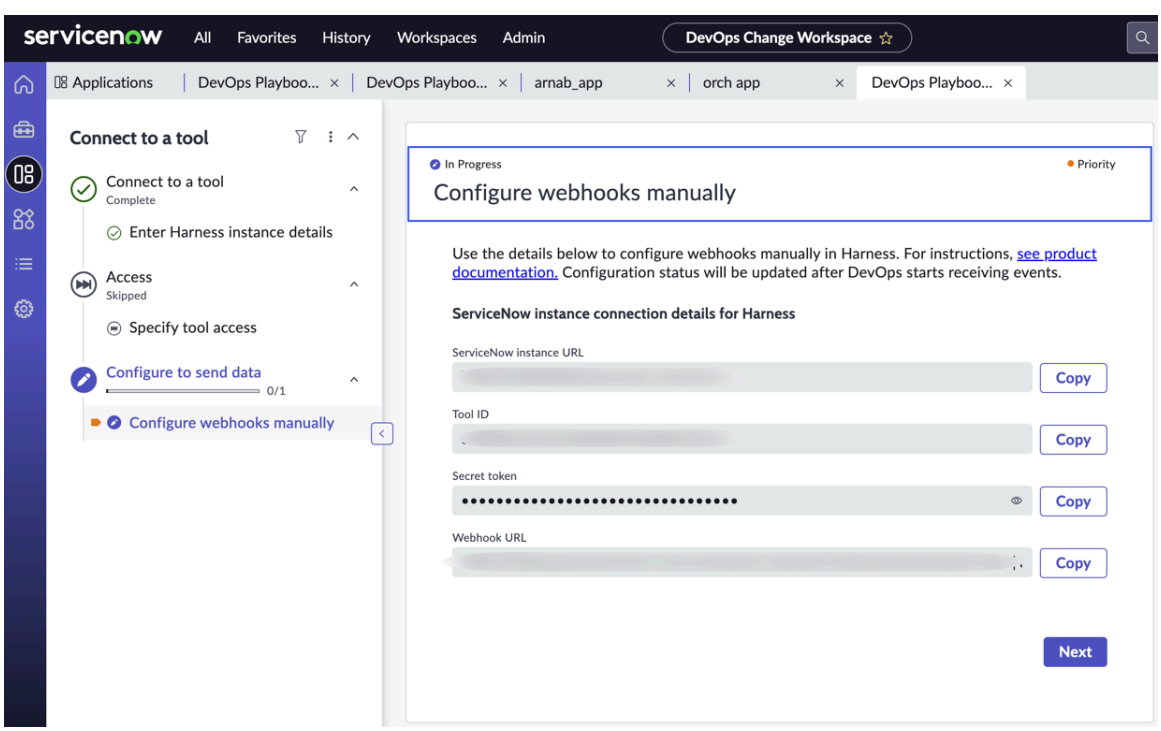
Procédure

1. Dans Vélocité de changement DevOps, sélectionnez **Configurer manuellement** lors de la configuration de l'instance de l'outil pour envoyer des données.

   Remarque : vous pouvez également accéder à la configuration manuelle à partir de l'enregistrement de l'outil Harness dans Vélocité de changement DevOps. Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Configurer manuellement**.

2. Copiez la valeur du champ **URL Webhook** et les autres valeurs de champ à partir des détails de connexion Vélocité de changement DevOps pour Harness.

   Remarque : sélectionnez **Copier** dans le champ approprié pour copier la valeur dans le presse-papiers. L'étiquette du champ devient **Copié**, mais vous pouvez copier plusieurs fois.



3. Modifiez la valeur du champ URL Webhook copiée pour refléter les détails de votre outil.

```
https://<votre instance>.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/
{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality }?
toolId=<votre ID d'outil>
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans <votre instance>, saisissez l'URL de l'instance ServiceNow copiée.

b. Sélectionnez l'une des options de l'outil `{code | plan | artifact | orchestration | test | softwarequality}` pour correspondre à votre outil.
Par exemple :

```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=<votre ID d'outil>
```

c. Dans <votre ID d'outil>, saisissez l'ID de l'outil copié.
Par exemple :

```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cif1a1b7696107940a864gjhgbcb58
```

d. Ajoutez le paramètre « &ni.nolog.token=<jeton secret copié> » dans l'URL pour transmettre le jeton secret.
Par exemple :

```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56
```

e. Ajoutez « &projectId=<project_sys_id> » dans l'URL pour ajouter l'identificateur de compte.

> **Remarque :** l'ID de projet ou l'ID de compte est l'identificateur unique de votre compte sur la plateforme Harness. Copiez-le dans les paramètres de votre compte Harness.

Par exemple :

```
https://demoinstance.service-now.com/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId=ac0cdf1a1b7696107940a864gjhgbcb58&ni.nolog.token=brl1jhab63nn56&projectId=vH2
```

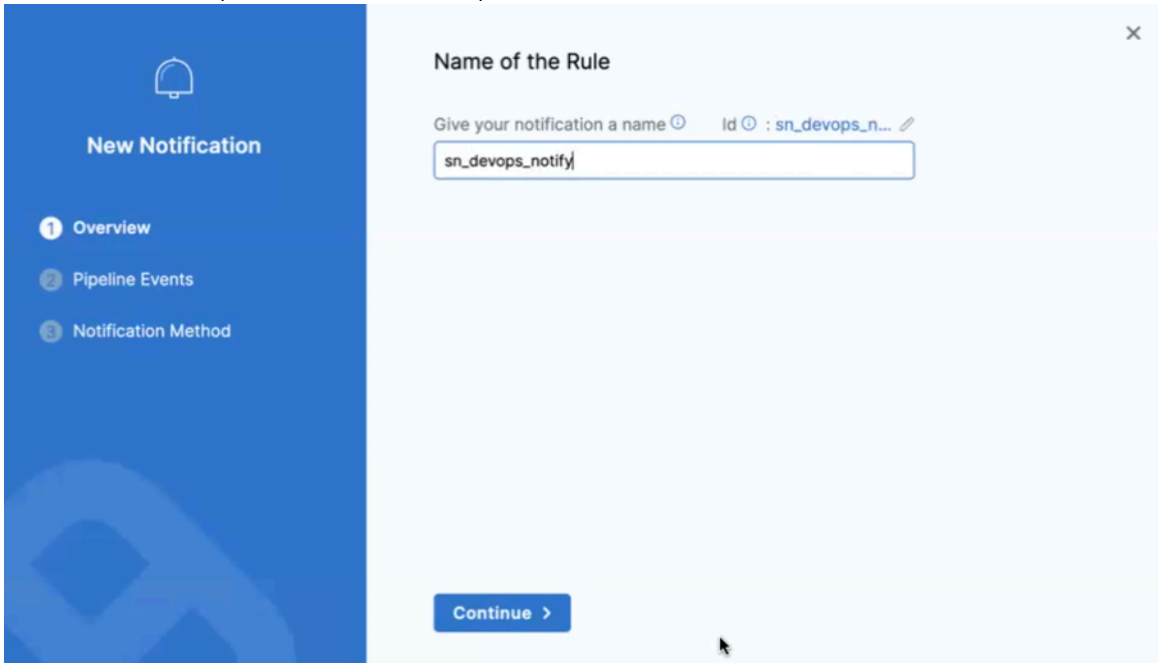
4. Dans l'outil Harness, sélectionnez votre pipeline, puis l'option **Notification**.



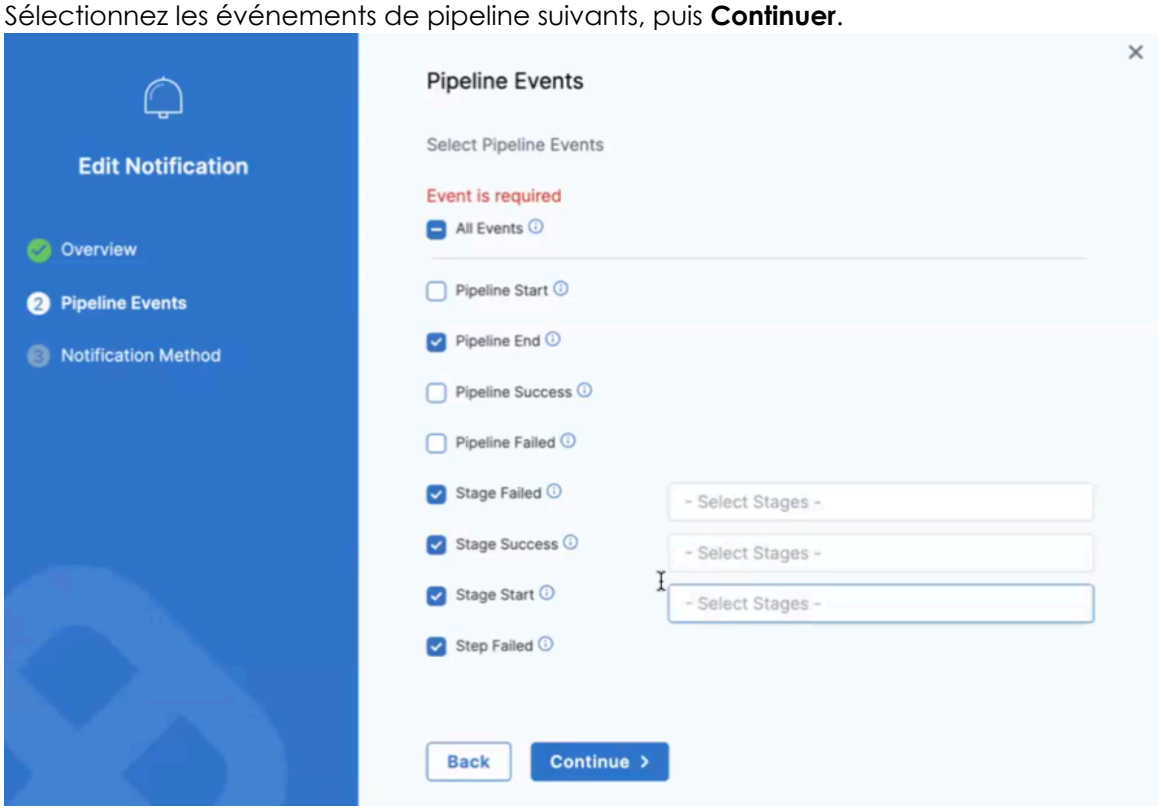
5. Sélectionnez **+Notifications** pour créer un enregistrement de notification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Saisissez un nom pour la notification, puis sélectionnez **Continuer**.



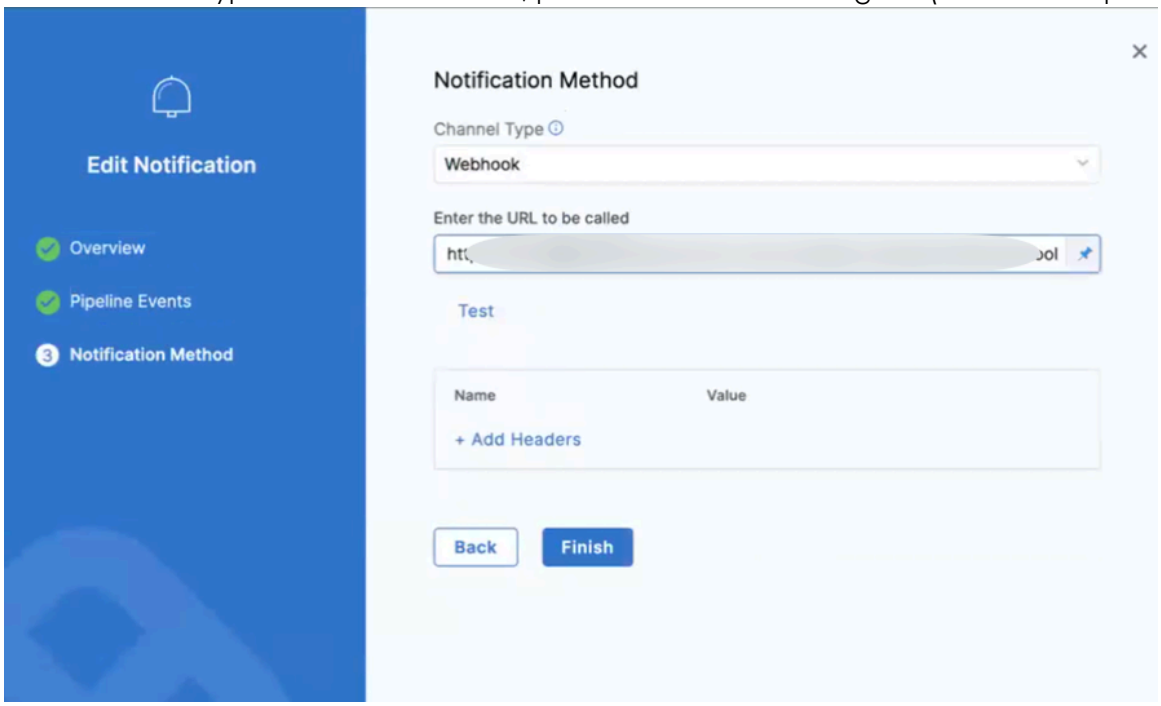
7. Sélectionnez les événements de pipeline suivants, puis **Continuer**.



- Pipeline End (Fin de pipeline)
- Stage Failed (Échec de l'étape)
- Stage Success (Réussite de l'étape)
- Début de l'étape
- Step Failed (Échec de l'étape)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez le type de canal **Webhook**, puis saisissez l'URL à configurer (créée à l'étape 3).



9. Sélectionnez **Terminer**.

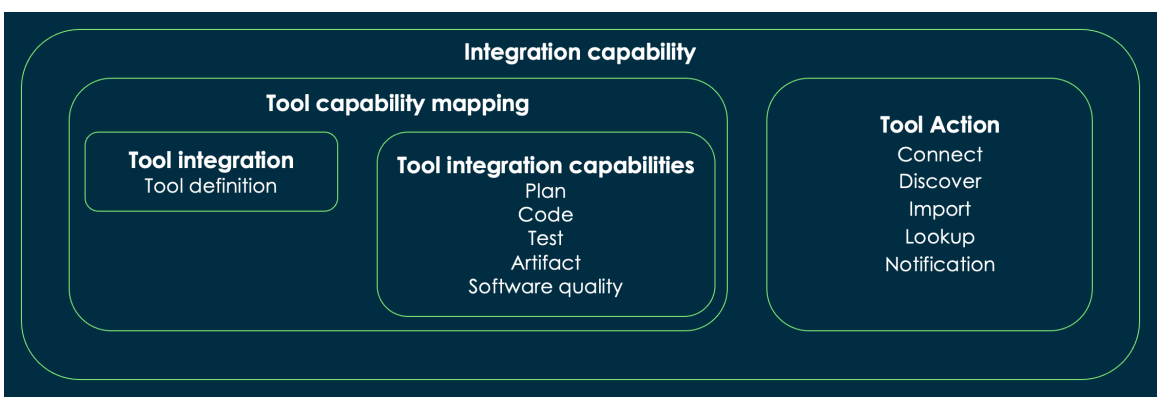
Intégrations créées par l'utilisateur dans Vélocité de changement DevOps

Les intégrations créées par l'utilisateur permettent d'intégrer des outils de planification, de codage et de test supplémentaires qui ne sont pas disponibles par défaut dans l'application Vélocité de changement DevOps.

L'application Vélocité de changement DevOps inclut des définitions d'outils pour l'intégration de certains outils courants de planification, de codage et Intégration de l'outil de test DevOps, mais vous pouvez également configurer des intégrations créées par l'utilisateur pour des outils supplémentaires dans votre environnement DevOps.

Objets d'intégration

L'intégration d'outil DevOps se compose des objets suivants.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'aptitude de l'outil

- Action de **connexion** :

  Lors de la connexion, le flux secondaire de l'outil spécifique est appelé et l'état de connexion est mis à jour. Le message d'état de connexion s'affiche sur le formulaire.

  Reportez-vous à la rubrique Flux secondaire de la fonctionnalité de connexion pour en savoir plus.

- Action de **détection** :

  Lors de la détection, un enregistrement de demande d'importation est créé et le flux secondaire de l'outil spécifique est appelé (tel que défini dans l'enregistrement d'aptitude d'intégration). Les champs **Détail** et **État** de l'enregistrement de demande d'importation sont mis à jour avec le nombre d'éléments détectés, mis à jour et échoués.

  La charge utile transformée se compose d'un tableau d'objets sous forme de chaîne JSON. Les éléments varient en fonction du type d'outil.

  Reportez-vous à la rubrique Flux secondaire de la fonctionnalité de détection pour en savoir plus.

- Action d'**importation** :

  L'action d'importation ne prend pas en charge la fonctionnalité d'importation historique.

- Action de **recherche** :

  Le flux principal de recherche est fourni pour prendre en charge le type d'outil d'artefact dans un flux secondaire créé par votre développeur d'intégration.

- Action de **notification** (webhook) :

  L'outil source est configuré manuellement (par votre développeur d'intégration) pour envoyer des données brutes à l'instance ServiceNow. La charge utile brute est ensuite transformée en objet JSON standard à l'aide d'un flux secondaire.

  Consultez le Flux secondaire de fonctionnalité de notification et le point de terminaison DevOps - POST /devops/tool/{capability} de l'API DevOps pour en savoir plus.

  Remarque : Si aucun flux secondaire n'est spécifié, la gestion des notifications par défaut a lieu (la *`charge utile d'origine`* est automatiquement copiée dans la *`charge utile transformée`*).

  Ce comportement est utile lorsque les données transactionnelles de l'outil sont prises en charge par ServiceNow DevOps telles quelles.

  Consultez les charges utiles standard attendues dans le Flux secondaire de fonctionnalité de notification pour plus de détails.

Vue d'ensemble de la configuration de l'intégration DevOps

La configuration de l'intégration d'outils peut être effectuée par votre développeur d'intégration et votre administrateur DevOps.

Développeur d'intégration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un enregistrement d'intégration d'outil dans DevOps pour définir l'outil à intégrer (outil source).
- Créez un Concepteur de flux flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez (outil source).
- Créez un enregistrement de mappage des options d'outil dans DevOps pour mapper l'enregistrement d'intégration de l'outil à l'aptitude du type d'outil.

  Remarque : L'option Notifications (webhook) est prise en charge. Les options Connecter et Détecter sont également prises en charge.

- Créez un enregistrement d'aptitude d'intégration dans DevOps pour spécifier l'action relative à l'aptitude du type d'outil.

DevOps administrateur

- Créez un enregistrement d'outil (planification, codage ou test) dans DevOps pour vous connecter à l'outil que vous intégrez (outil source).

  Remarque : L'enregistrement d'intégration d'outil doit être spécifié dans le champ **Outil** de l'enregistrement d'outil.

- Configurez l'outil source avec le webhook et les informations d'identification.

Événements entrants

Un événement entrant sert de zone intermédiaire au flux de notifications qui prend en charge le retraitement des charges utiles ayant échoué. En d'autres termes, il est possible de relancer un enregistrement présentant un état d'erreur suite à un échec d'intégration ou de transformation.

Si un enregistrement d'événement entrant est à l'état **Erreur**, le flux n'a pas pu insérer l'enregistrement dans les tables DevOps principales.

Ces actions peuvent résoudre les erreurs courantes.

États d'erreur de l'événement entrant

Erreur	Action
Champs obligatoires manquants	La charge utile transformée ne correspond pas à la charge utile standard. Reportez-vous aux charges utiles standard et JSON fournies.
Référentiel non marqué pour le suivi	Il est impossible d'insérer la validation. L'administrateur DevOps doit suivre le référentiel.
[Flux secondaire] n'a pas été publié dans le périmètre de l'application [app_scope]	Le flux secondaire est créé, mais pas encore publié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'erreur de l'événement entrant (suite)

Erreur	Action
Exception de délai d'expiration	Le flux secondaire prend plus de temps que la valeur définie dans la propriété : *com.glide.hub.flow_api.default_execution_time* Consultez FlowAPI - executeSubflowQuick(nom de chaîne, entrées de mappage, délai d'expiration du numéro) pour plus de détails. **Remarque :** L'exécution du flux secondaire dépasse la valeur définie dans le champ **Délai d'expiration** de l'enregistrement Aptitude d'intégration.
Flux secondaire correspondant introuvable pour l'intégration de l'aptitude de notification et de l'outil [tool_integration_sys_id]	Le flux n'est pas parvenu à trouver le flux secondaire correspondant. Vérifiez la procédure de configuration de l'intégration.
La charge utile ne correspond pas à l'aptitude attendue.	Le type d'**aptitude** de la **charge utile d'origine** (charge utile envoyée) est différent de l'aptitude de type d'outil configurée dans votre mappage d'aptitude de l'outil. Le type de charge utile doit correspondre à l'aptitude du type d'outil configurée dans l'intégration de votre outil.

Remarque : Un enregistrement d'événement entrant n'est pas créé lorsque l'une des conditions suivantes se produit :

- L'outil source n'a pas transmis l'ID de l'outil en tant que paramètre de requête.
- L'outil source a transmis un ID d'outil, mais il n'y a pas d'ID d'outil correspondant dans l'instance.

Mappages d'outils

Un outil peut être mappé sur plusieurs options.

Intégration d'outils	Aptitude du type d'outil	Mappages des aptitudes de l'outil
• Agile Development 2.0 • Azure DevOps • Bitbucket • GitHub	• Plan • Code • Orchestration • Artifact • Test	Plan • Agile Development 2.0 - Plan • Azure DevOps - Plan • Jira - Plan • Rally - Plan

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration d'outils	Aptitude du type d'outil	Mappages des aptitudes de l'outil
• GitHub Enterprise • GitLab • Jenkins • Jira • Rally		Code • Azure DevOps - Code • Bitbucket - Code • GitHub - Code • GitHub Enterprise - Code • GitLab - Code Orchestration • Azure DevOps - Orchestration • Jenkins - Orchestration • GitLab - Orchestration Test • Azure DevOps - Test • Jenkins - Test

Un mappage des aptitudes de l'outil peut être mappé sur plusieurs actions.

Mappages des aptitudes de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
• Agile Development 2.0 - Plan • Azure DevOps - Plan • Azure DevOps - Code • Azure DevOps - Orchestration • Bitbucket - Code • GitHub - Code • GitHub Enterprise - Code • GitLab - Code • GitLab - Orchestration • Jenkins - Orchestration • Jira - Plan • Rally - Plan	• Connect • Détecter • Importer • Référence • Notification	Agile Development 2.0 • Agile Development 2.0 - Plan - Connecter • Agile Development 2.0 - Plan - Détecter • Agile Development 2.0 - Plan - Importer • Agile Development 2.0 - Plan - Notification Azure DevOps • Azure DevOps - Plan - Connecter • Azure DevOps - Plan - Détecter • Azure DevOps - Plan - Notification • Azure DevOps - Code - Détecter • Azure DevOps - Code - Notification • Azure DevOps - Orchestration - Détecter • Azure DevOps - Orchestration - Notification Bitbucket • Bitbucket - Code - Connecter • Bitbucket - Code - Détecter • Bitbucket - Code - Importer • Bitbucket - Code - Notification

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages des aptitudes de l'outil	Action de l'outil	Option d'intégration
		GitHub • GitHub - Code - Connecter • GitHub - Code - Détecter • GitHub - Code - Importer • GitHub - Code - Notification GitHub Enterprise • GitHub - Code - Connecter • GitHub - Code - Détecter • GitHub - Code - Importer • GitHub - Code - Notification GitLab • GitLab - Code - Connecter • GitLab - Code - Détecter • GitLab - Code - Notification • GitLab - Orchestration - Notification Jenkins • Jenkins - Orchestration - Connecter • Jenkins - Orchestration - Détecter • Jenkins - Orchestration - Importer • Jenkins - Orchestration - Notification Jira • Jira - Plan - Connecter • Jira - Plan - Détecter • Jira - Plan - Importer • Jira - Plan - Notification Rally • Rally - Plan - Détecter • Rally - Plan - Importer • Rally - Plan - Notification • Rally - Plan - Connecter • Rally - Plan - Valider

Plusieurs types de tests peuvent être mappés sur chaque intégration d'outil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de test	Intégration d'outils	Mappage de type de test
Unité : JUnit, XUnit, NUnit, test unitaire Fonctionnel : • Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur Performances : Charge	• Azure DevOps • Jenkins • GitLab • GitHub • GitHub Enterprise	Azure DevOps • Azure DevOps - JUnit • Azure DevOps Nunit • Azure DevOps Xunit • Azure DevOps Test unitaire • Azure DevOps - Intégration • Azure DevOps - Régression • Azure DevOps - Fumée • Azure DevOps - Système • Azure DevOps - Acceptation de l'utilisateur • Azure DevOps - Charge Jenkins • Jenkins - JUnit • Jenkins - Intégration • Jenkins - Régression • Jenkins - Fumée • Jenkins - Système • Jenkins - Acceptation de l'utilisateur • Jenkins - Charge GitLab • GitLab - JUnit • GitLab - Intégration • GitLab - Régression • GitLab - Fumée • GitLab - Système • GitLab - Acceptation de l'utilisateur • GitLab - Charge GitHub et GitHub Enterprise • GitHub - JUnit • GitHub Nunit • GitHub Xunit • GitHub Test unitaire • GitHub - Intégration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de test	Intégration d'outils	Mappage de type de test
		• GitHub - Régression • GitHub - Fumée • GitHub - Système • GitHub - Acceptation de l'utilisateur • GitHub - Charge

Intégration de l'outil de test DevOps

L'intégration de l'outil de test vous permet d'afficher les résultats des tests dans DevOps pour Jenkins, Azure DevOps, GitHub, GitHub Enterprise, et les tests unitaires, fonctionnels et de performances GitLab.

Pour GitLab et Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge.

Remarque : Pour les autres types de tests, utilisez le point de terminaison DevOps - POST /devops/tool/{capability} de l'API DevOps.

- Les tests Selenium exécutés et publiés à l'aide de TestNG sont signalés par le module d'extension Jenkins pour ServiceNow DevOps.
- La catégorisation du type de test est prise en charge.
- Les résultats des tests supplémentaires signalés par des outils tels qu'Apache JMeter peuvent être traités dans DevOps à l'aide de flux secondaires Concepteur de flux personnalisés (aucune modification du pipeline n'est requise).

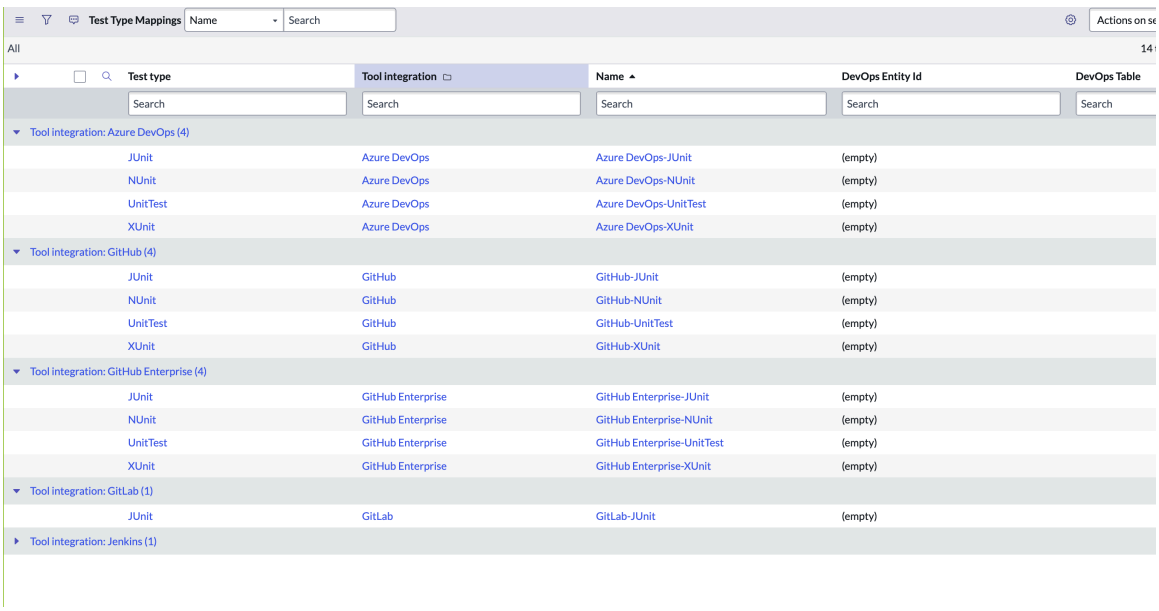
Catégorie	Type de test
Unité	JUnit (par défaut) NUnit XUnit Test unitaire **Remarque :** • Pour GitLab et Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge. • Pour ADO, GitHub et GitHub Enterprise, les intégrations des types de tests JUnit, NUnit, XUnit et unitaires sont prises en charge. Vous pouvez modifier le type de test par défaut en modifiant la *[sn_devops.default_test_type]* DevOpspropriété.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Type de test
Fonctionnel	• Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur
Performances	Charge

Mappage de type de test

Le mappage de type de test connecte le type de test et l'entité testée avec l'outil DevOps (module **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test**).



Un mappage précis du type de test garantit que le type de test s'affiche toujours comme prévu dans les résultats des résumés des tests.

Champ	Description
Type de test	• JUnit • Nunit • Xunit • Test unitaire

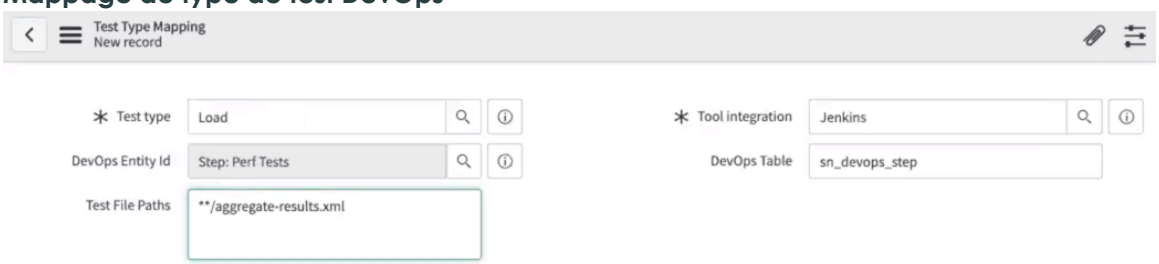
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
		Remarque : ◦ Pour GitLab et Jenkins, seule l'intégration du type de test JUnit est prise en charge. ◦ Pour ADO, GitHub et GitHub Enterprise, les intégrations des types de tests JUnit, NUnit, XUnit et unitaires sont prises en charge. • Intégration • Régression • Fumée • Système • Acceptation de l'utilisateur • Charge
ID de l'entité DevOps	Nom de la table	Nom de table DevOps qui contient l'entité liée aux résultats des tests (dans la charge utile du rapport de test). • Étape [sn_devops_step] • Pipeline [sn_devops_pipeline] **Remarque :** Seules les tables Étape et Pipeline DevOps sont prises en charge.
	Document	Nom de l'entité spécifiée dans la table sélectionnée. Par exemple, le nom de l'étape, du pipeline, de l'artefact ou du package.
Chemins d'accès aux fichiers de test (tests Jenkins uniquement)		Chemin d'accès au fichier des résultats des tests généré sur le serveur Jenkins.

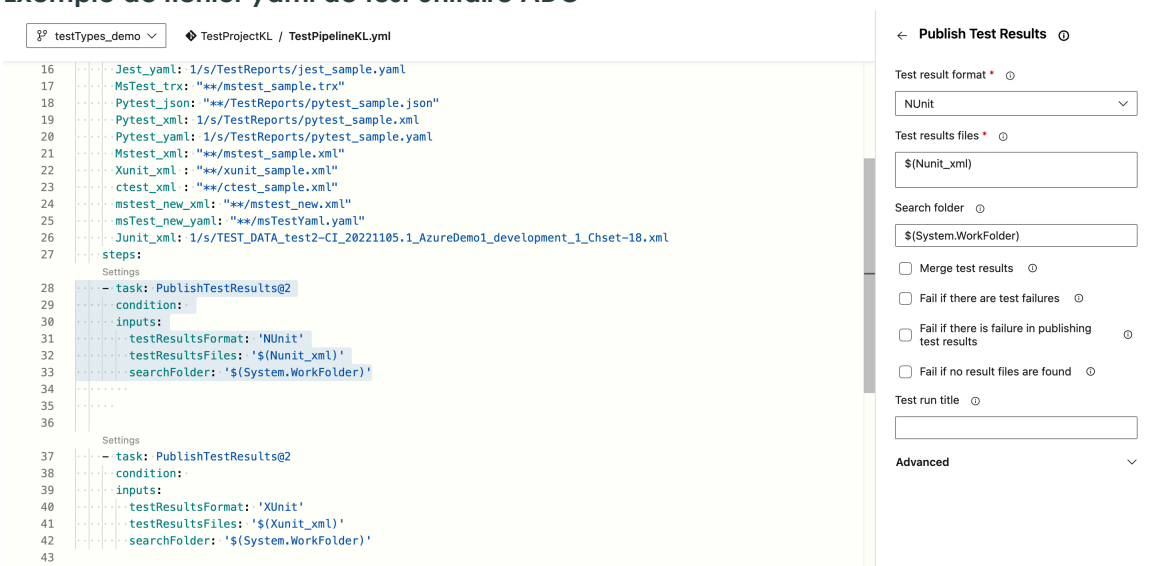
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ces informations sont utiles pour que les rapports de test comportant des attributs non conformes à l'implémentation JUnit ou TestNG, tels que JMeter, puissent toujours être exploités par DevOps. Séparez plusieurs fichiers par une virgule. **Remarque :** Vous devez utiliser un flux secondaire Concepteur de flux pour transformer une charge utile de test brute.
Intégration d'outils	Outil qui exécute le test.
Table DevOps	Table DevOps qui correspond au nom de la table dans le paramètre **ID d'entité DevOps**.

Mappage de type de test DevOps

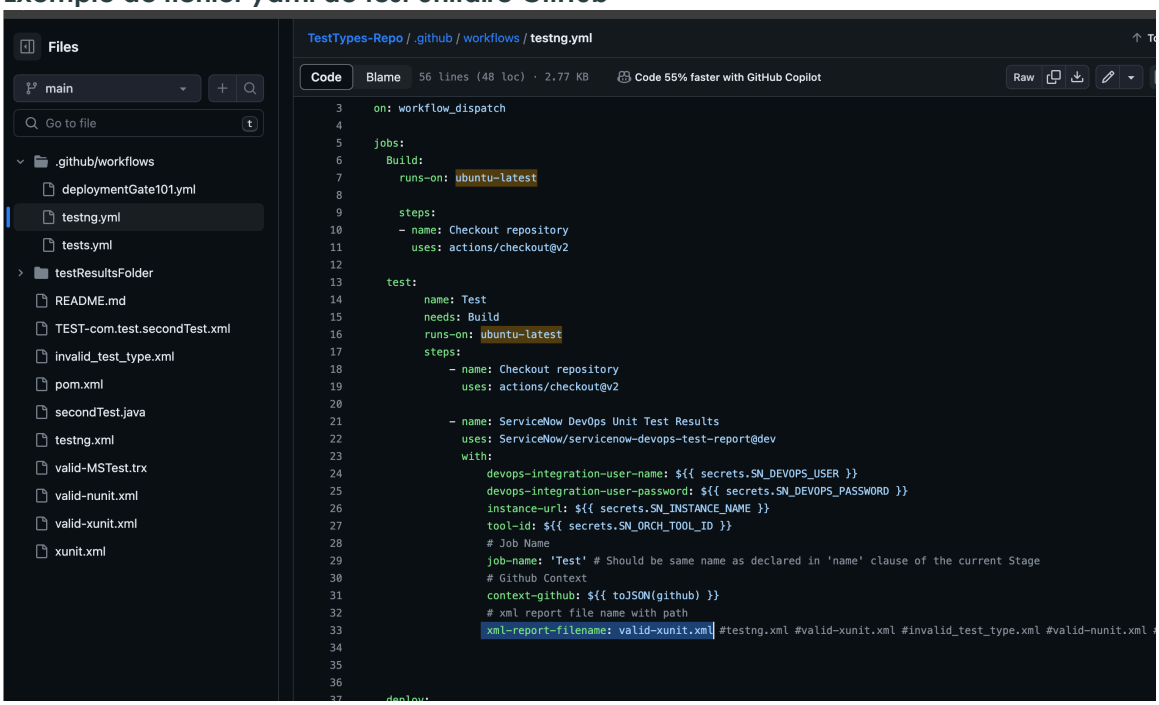


Exemple de fichier yaml de test unitaire ADO



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de fichier yaml de test unitaire GitHub



Transformation d'une charge utile de test brute

Vous pouvez transformer un rapport de test brut (un rapport comportant des attributs non conformes à l'implémentation JUnit ou TestNG, tel que JMeter), en configurant la table de décision **Politique de flux secondaire de test DevOps** pour appeler un flux secondaire personnalisé (module **Tables de décision** > **Tables de décision**).

Remarque : Vous devez créer le flux secondaire Concepteur de flux personnalisé qui transforme la charge utile de test brute.

S'il existe plusieurs types de tests dans une étape de performances, vous pouvez utiliser la table de décision **Politique de type de test DevOps** pour configurer le type de test de chaque test afin que les charges utiles des résultats des tests soient transformées correctement.

Tables de décision DevOps



Tables de décision DevOps

Table de décision	Objectif	Configuration
Politique de flux secondaire de test DevOps	Pour appeler automatiquement un flux secondaire personnalisé qui transforme la charge utile brute reçue par l'outil.	Créez une décision qui spécifie le flux secondaire personnalisé à appeler lors de la réception de la charge utile brute.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de décision DevOps (suite)

Table de décision	Objectif	Configuration
	Entrées de décision : • Charge utile du résultat du test • Type de test	Définissez les conditions de sorte qu'elles contiennent des champs qui seront inclus dans la charge utile brute. Par exemple, pour appeler le flux secondaire personnalisé Test de performances Jenkins BZ : Conditions : • `Le type de test est Charge` (Charge est le type de test configuré pour les tests de performances) • `La charge utile du résultat du test contient le débit` • `La charge utile du résultat du test contient la concurrence` Réponse : Flux : Test de performances Jenkins BZ
Politique du type de test DevOps	Pour définir automatiquement les types de tests lorsque plusieurs types de tests sont configurés dans une étape de test de performances. Ceci est nécessaire pour que les résultats du deuxième type de test soient transformés correctement. Par exemple, lorsqu'un test de performances Charge et un test de performances JUnit sont mappés dans la même étape DevOps, les résultats des tests JUnit ne sont pas formatés correctement, à moins qu'une décision ne soit créée.	Créez une décision pour chaque type de test à l'étape de test de performances afin de définir le type de test. Test de charge : • Conditions : ◦ `L'étape correspond à des tests de performance` ◦ `La charge utile du résultat du test contient le débit` ◦ `La charge utile du résultat du test contient la concurrence` • Réponse : `Type de test : Charge`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables de décision DevOps (suite)

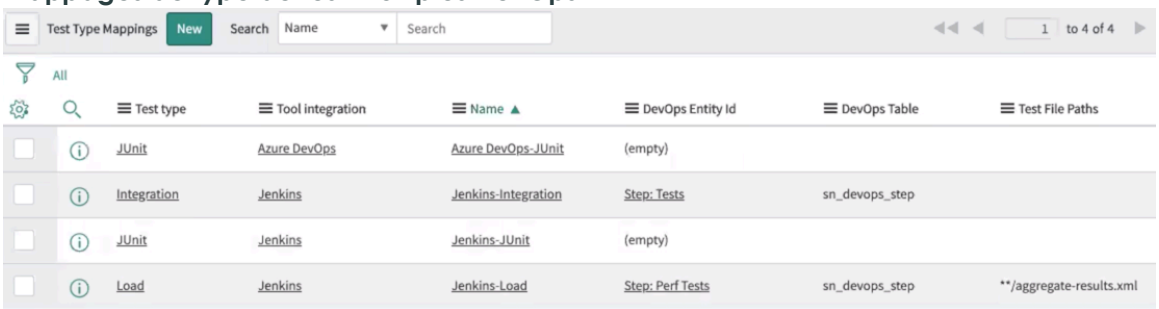
Table de décision	Objectif	Configuration
	Entrées de décision : • Étape • Charge utile du résultat du test • Intégration d'outils • Pipeline	Test JUnit : • Conditions : ◦ `L'étape correspond à des tests de performance` ◦ `La charge utile du résultat du test ne contient pas le débit` ◦ `La charge utile du résultat du test ne contient pas la concurrence` • Réponse : `Type de test : JUnit`

Types de tests de performances multiples DevOps

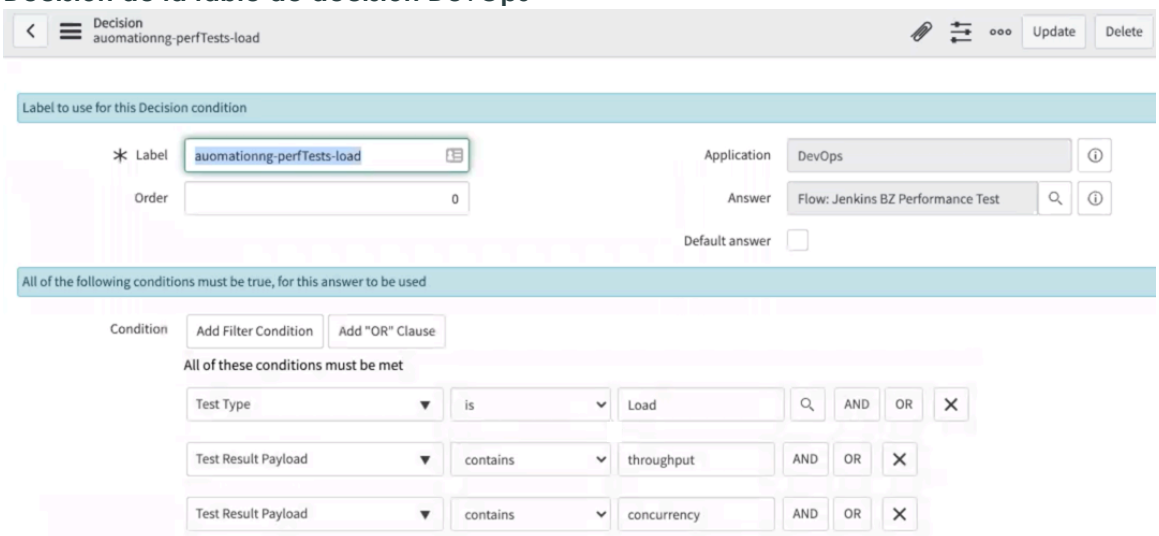
```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages de type de test multiples DevOps



Décision de la table de décision DevOps

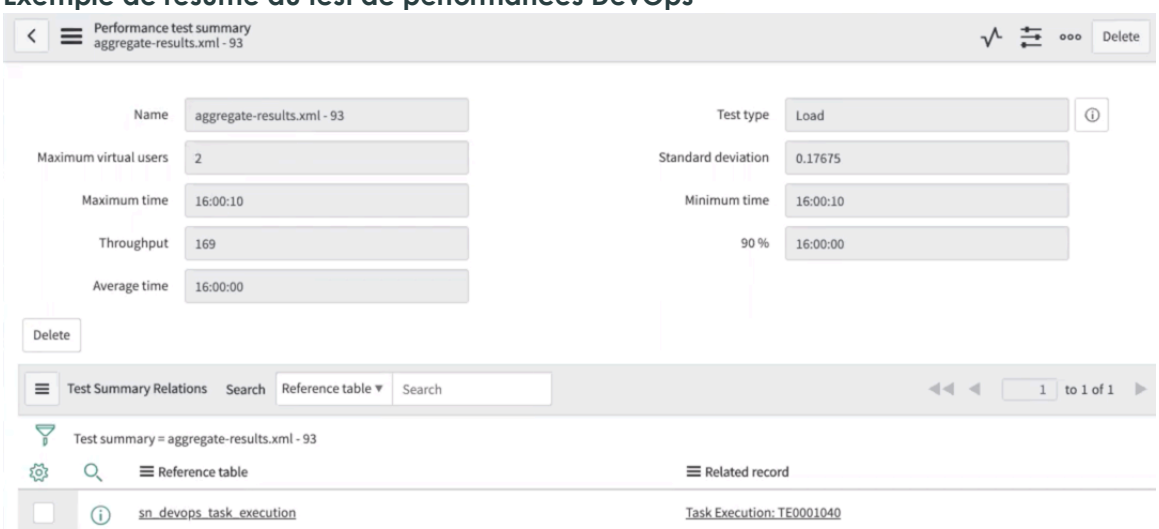


Résultats du résumé du test

Vous pouvez afficher les résultats du résumé du test des façons suivantes.

- Module **DevOps** > **Résultats des tests**(résumés des tests et résumés des tests de performances).
- Demande de changement DevOps - Liste connexe Résultats des tests.
- Interface utilisateur de pipeline DevOps - Vignette de qualité.

Exemple de résumé du test de performances DevOps



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Charge utile attendue de la fonctionnalité de notification JSON standard - Outil de test

Fonctionnel :

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,


// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of
 either  Artifact or Package, or the combination of Build + Stage +
 PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following
 order and the low priory one is ignored. For example, if you send
 attribute for both packages and artifacts, then attribute of package is
 considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Performances :

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName Attributes

Send only one Attribute combination. For example, send Attributes of
 either  Artifact or Package, or the combination of Build + Stage +
 PipelineName.

If you send more than one Attribute, priority is given in the following
 order and the low priory one is ignored. For example, if you send
 attribute for both packages and artifacts, then attribute of package is
 considered and the attribute of artifacts is ignored.

1.packages
2.artifcats
3.buildNumber + stageName + pipelineName

"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version": "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}

Notes:
- The pipelineName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration pipeline field of the Pipeline [sn_devops_pipeline] table.
- The stageName attribute value must be same as the value in
 the Orchestration stage field of the Step [sn_devops_step] table.
```

Configurer un outil de test dans DevOps

Configurez un outil de test dans DevOps pour afficher les résultats des tests unitaires, fonctionnels et de performances.

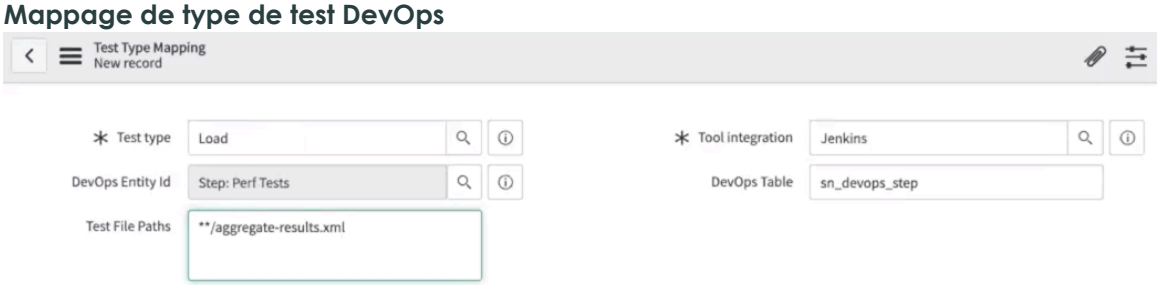
Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages de type de test** et créez un enregistrement pour mapper le type de test à l'outil d'intégration.
2. Dans l'enregistrement Mappage de type de test, utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner les valeurs des champs **Type de test** et **Intégration d'outils**.

Mappage de type de test DevOps

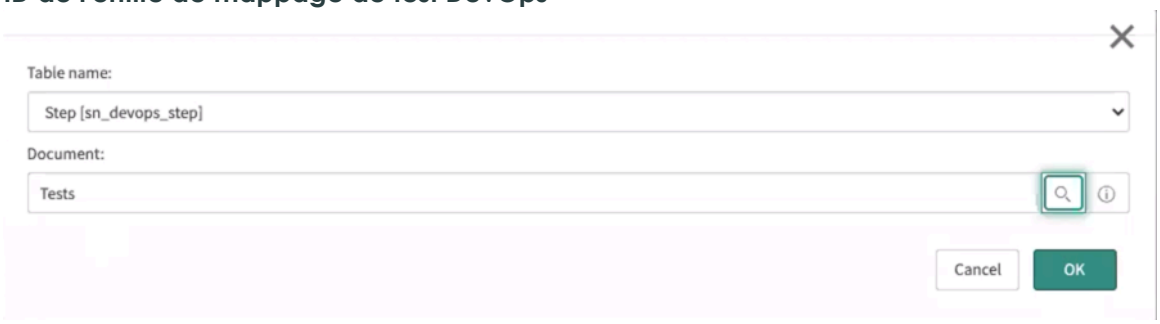


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) dans le champ **ID de l'entité DevOps** et renseignez les détails du test.

Nom de la table	Nom de la table DevOps qui contient l'entité liée aux résultats des tests.
Document	Nom de l'entité spécifiée dans la table sélectionnée.

ID de l'entité de mappage de test DevOps



Pour plus de détails, consultez la section Mappage de type de test.

4. Facultatif : Pour capturer la charge utile de test brute des tests autres que JUnit ou TestNG, saisissez un nom de fichier .xml et un chemin d'accès (séparez plusieurs fichiers par des virgules).

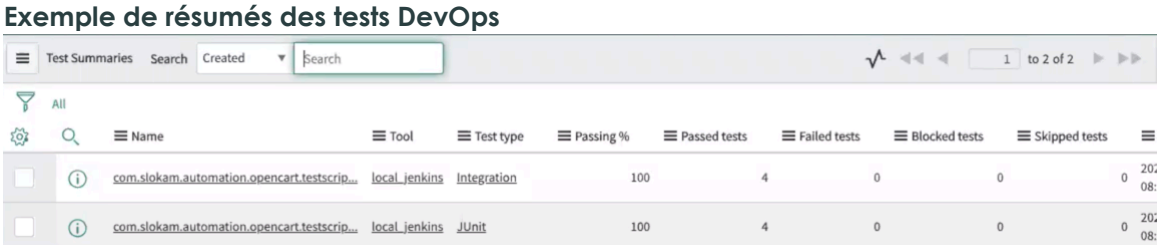
   (Optional) Vous pouvez transformer une charge utile brute à l'aide de tables de décision et d'un flux secondaire Concepteur de flux personnalisé.

   Remarque : vous devez créer le flux secondaire personnalisé qui transforme la charge utile brute.

   Consultez la section Transformation d'une charge utile de test brute pour plus de détails sur la configuration des tables de décision.

5. Pour exécuter le test et afficher ses résultats, accédez à **DevOps** > **Résultats des tests** (Résumés de tests et Résumés des tests de performances).

Exemple de résumés des tests DevOps



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Exemple de pipeline scripté avec configuration de test

```
stage('Checkout') {
    snDevOpsStep()
    snDevOpsChange()
    node {
        echo 'Checking out..'
        checkout scm
    }
}
stage('Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    sh 'mvn clean test'
    step([$class: 'Publisher', reportFilenamePattern: '**/testng-results.xml'])
  }
}
stage('Perf Tests'){
  snDevOpsStep()
  node {
    bzt "load_test1.yml"
    //junit '**/xunit.xml'
  }
}

```

Ajouter les résultats des tests aux demandes de changement à l'aide de l'API de test

Ajoutez les résultats des tests aux demandes de changement DevOps à l'aide de l'aptitude de test de l'API DevOps - POST /devops/tool/{capability}. L'API est disponible pour tous les types de tests des différents outils connectés à Vélocité de changement DevOps.

Pour plus d'informations sur l'API, consultez DevOps - POST /devops/outil/{capacité}. Pour utiliser l'API dans Azure DevOps, GitHub et Jenkins, vous devez utiliser le format mentionné dans les sections respectives ci-dessous.

Prérequis

Rôle requis : sn_devops.admin

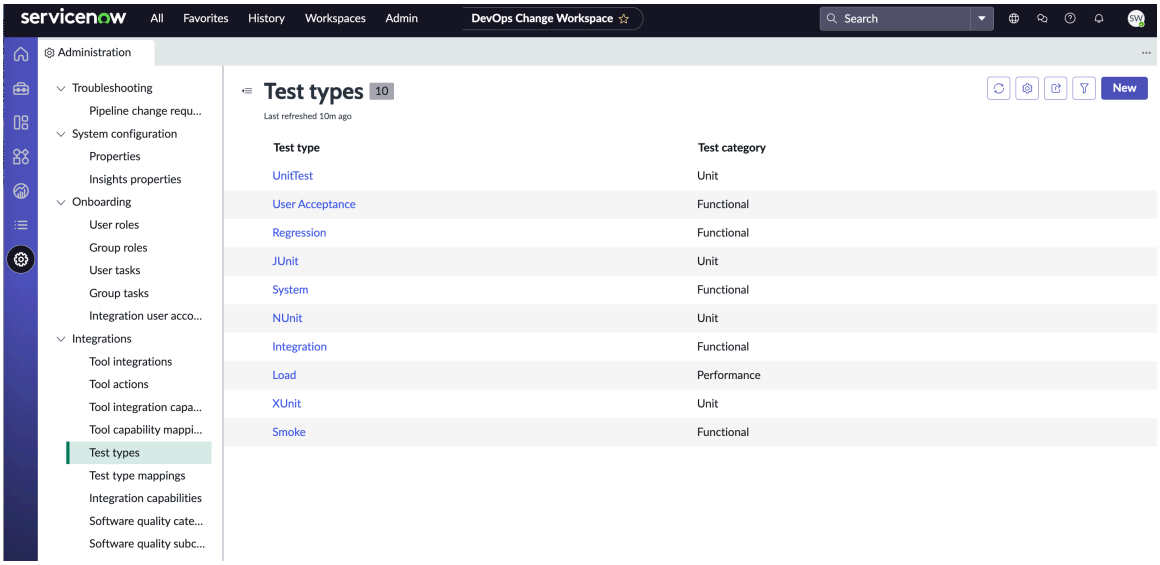
Vous devez vous assurer que le type de test que vous souhaitez utiliser dans l'API est disponible en tant que type de test dans Vélocité de changement DevOps et qu'il est mappé sur l'outil d'orchestration correspondant.

1. Accédez à **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Intégrations** > **Types de tests**.

   Vous pouvez également utiliser la navigation via l'interface utilisateur classique **DevOps** > **Intégrations** > **Types de tests**.

2. Vérifiez si le type de test est disponible dans la table Types de tests.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour les types de tests personnalisés, sélectionnez **Nouveau** et ajoutez le type de test à la liste.

   a. Dans le champ **Type de test**, saisissez un nom pour votre type de test.

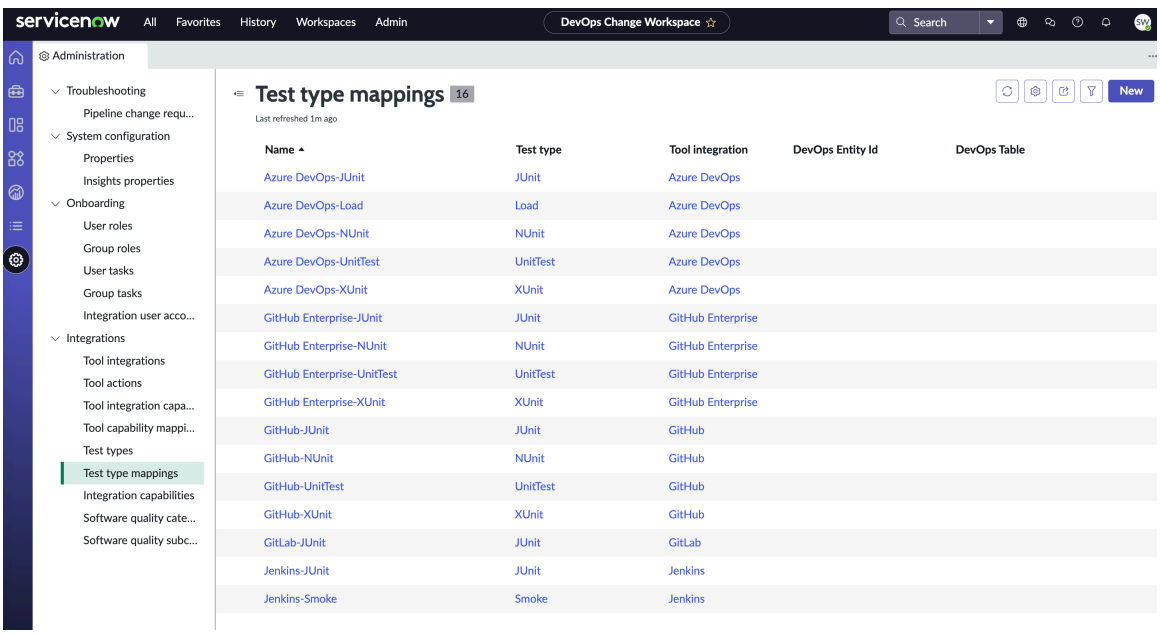
   b. Dans la liste **Catégorie de test**, sélectionnez la catégorie de votre type de test.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Accédez à **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration** > **Intégrations** > **Mappages des types de tests**.

   Vous pouvez également utiliser la navigation via l'interface utilisateur classique **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages des types de tests**.

5. Vérifiez si le type de test est mappé sur votre outil d'orchestration.



6. Si le mappage n'est pas disponible, sélectionnez **Nouveau** et créez le mappage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Type de test**, sélectionnez le type de test que vous souhaitez mapper.

b. Dans la liste **Intégration d'outils**, sélectionnez votre outil d'orchestration.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Azure DevOps

Pour les pipelines Azure DevOps, utilisez le format indiqué ici pour ajouter les résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

Format du suffixe et des paramètres de l'URL :

```
/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_
type>
```

- Le paramètre *toolId* doit être un ID d'outil valide provenant d'un outil connecté et configuré dans Vélocité de changement DevOps.
- Le paramètre *testType* doit avoir un mappage de type de test dans Vélocité de changement DevOps.

Dans le *Body*, vous devez transmettre les paramètres en fonction du type de test.

Remarque : Pour la connexion générique, utilisez ce qui suit :

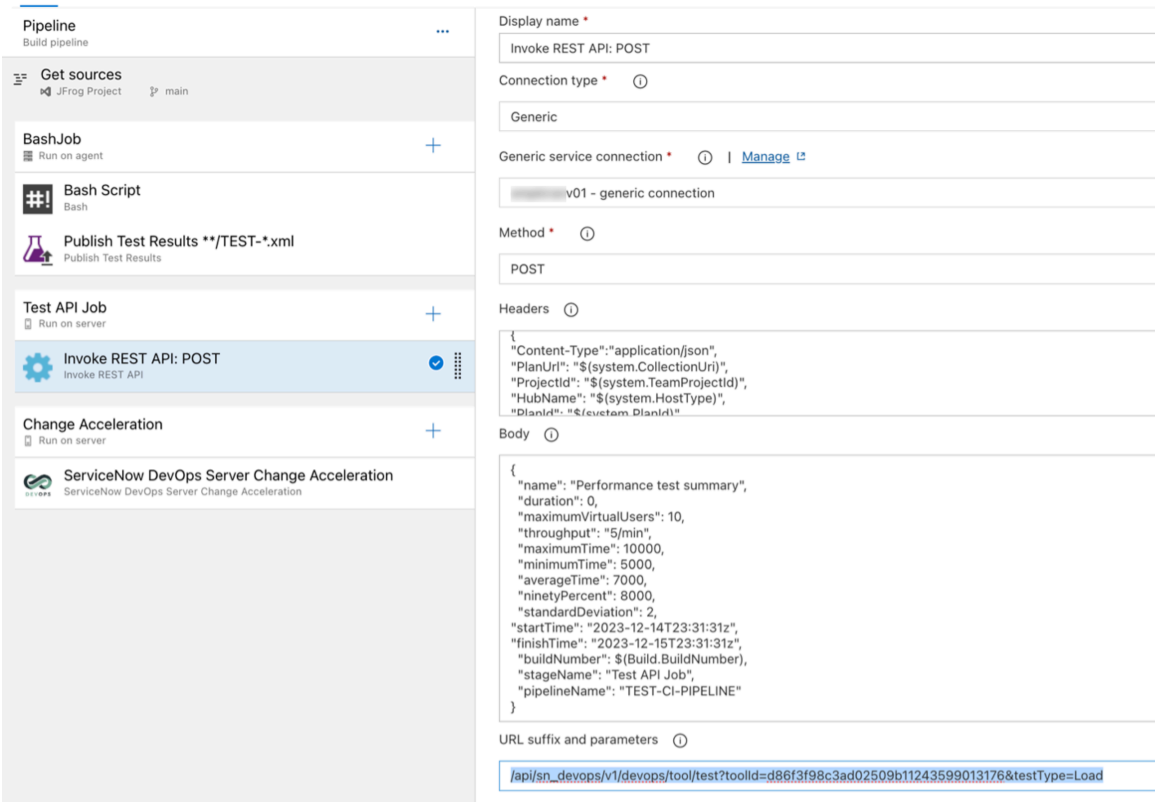
- Nom d'utilisateur : devops.integration.user
- Mot de passe : <devops.integration.mot de passe utilisateur>

Configuration du pipeline pour les tests de performances

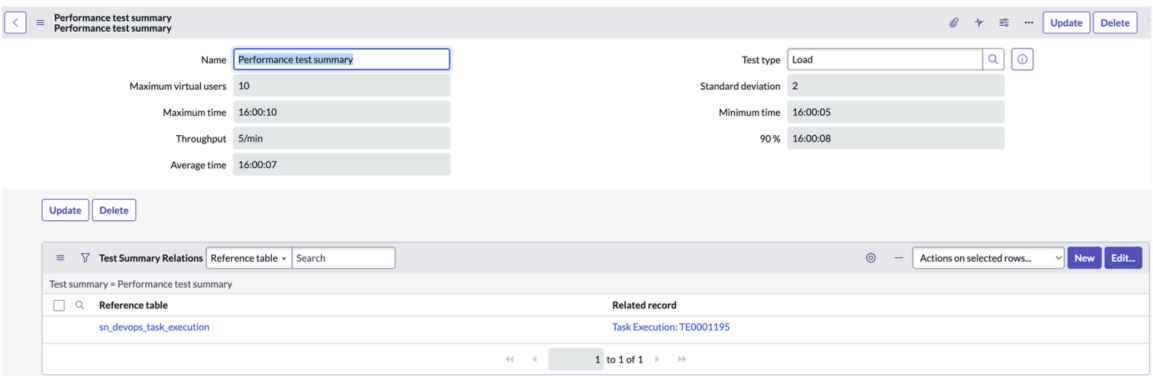
Exemples de paramètres pour le corps :

```
{
  "name": "Perf. tests DEMO5",
  "duration": 0,
  "maximumVirtualUsers": 10,
  "throughput": "5/min",
  "maximumTime": 10000,
  "minimumTime": 5000,
  "averageTime": 7000,
  "ninetyPercent": 8000,
  "standardDeviation": 2,
"startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
  "buildNumber": $(Build.BuildNumber),
  "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

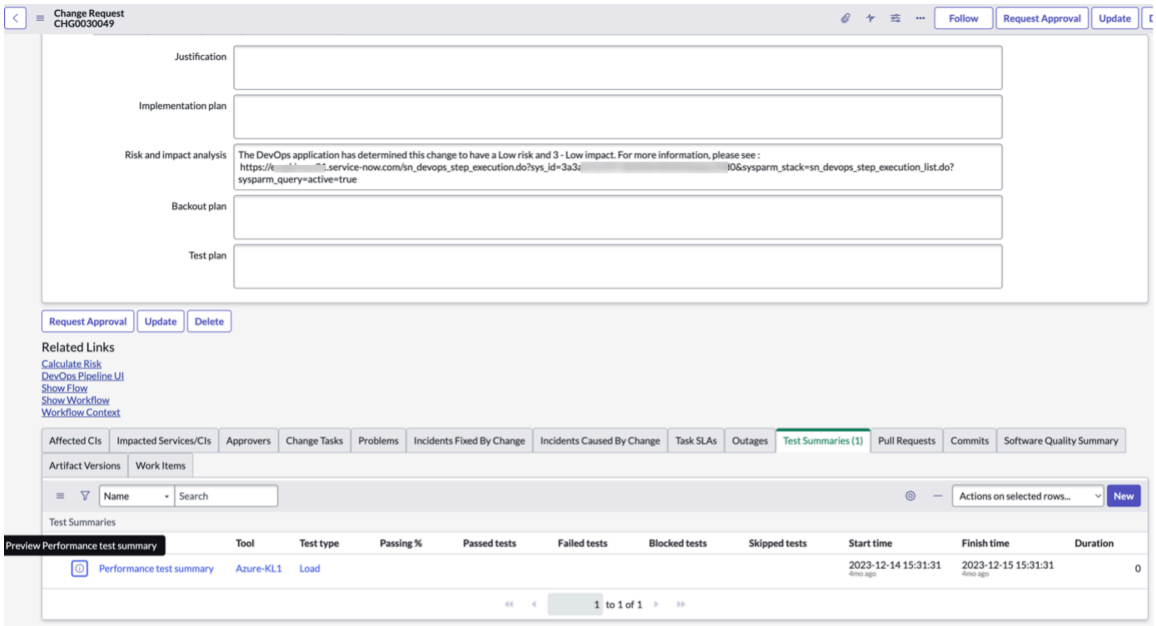


Résumé des tests de performances dans votre instance Now :



Résumé du test joint à votre demande de changement DevOps :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

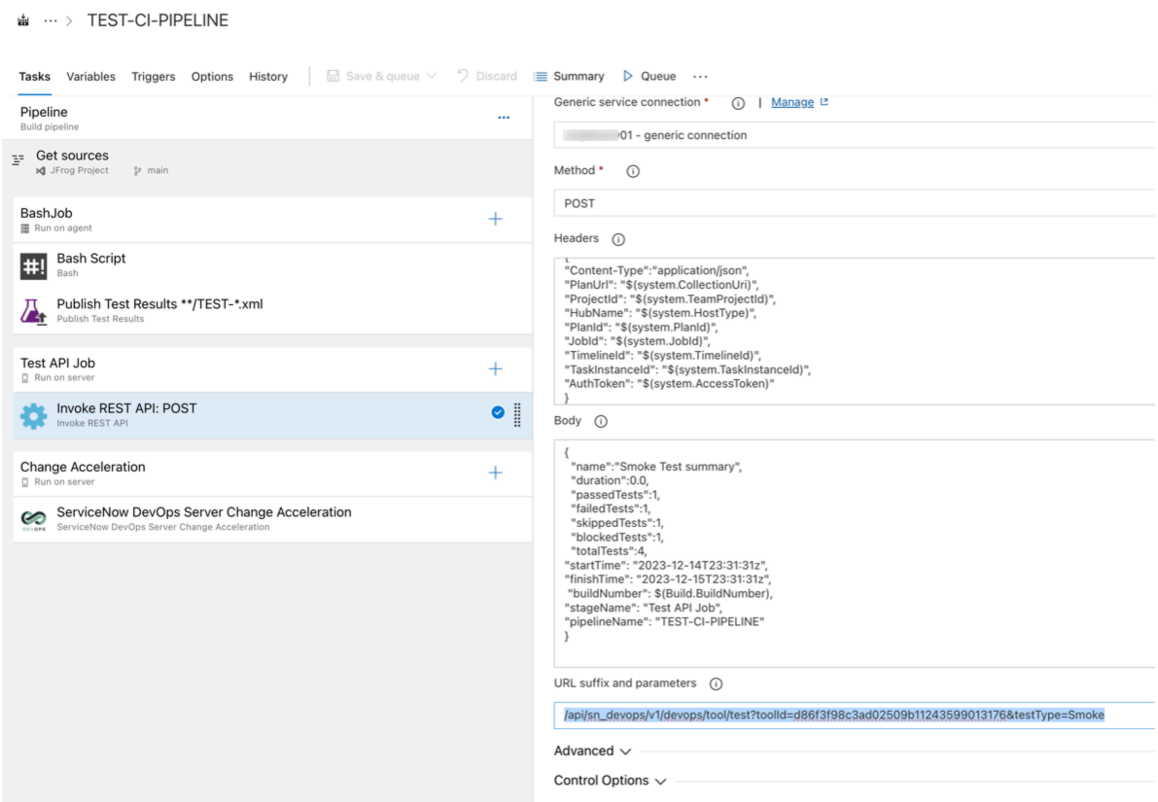


Configuration du pipeline pour d'autres tests fonctionnels et unitaires

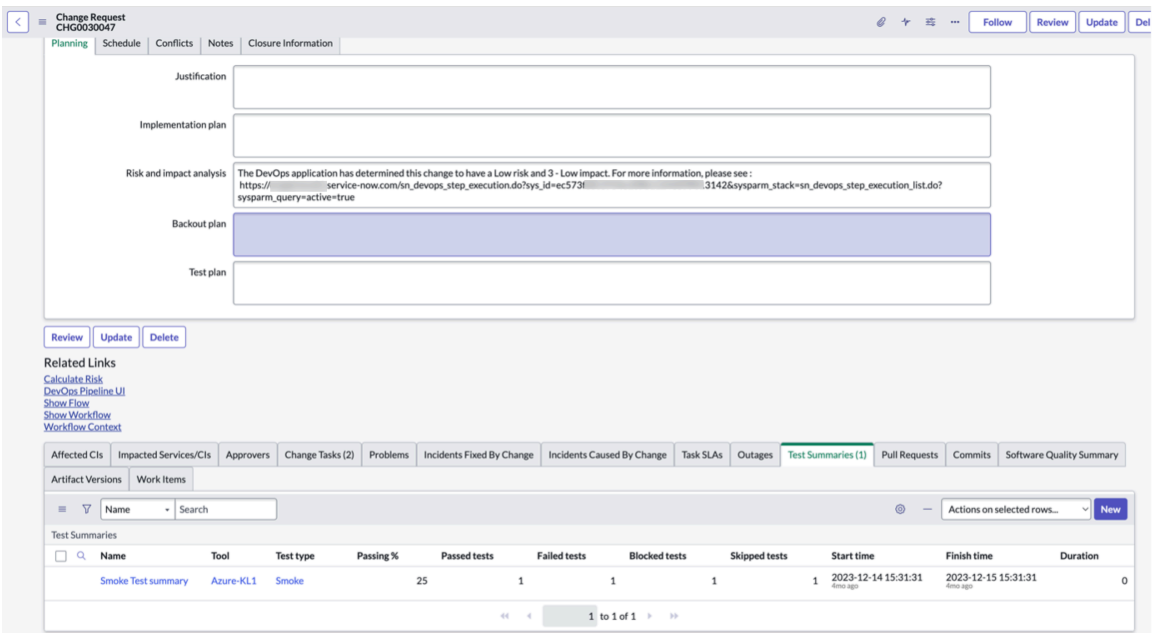
Exemples de paramètres pour le corps :

```
{
  "name":" Smoke Test summary",
   "duration":0.0,
   "passedTests":1,
   "failed Tests":1,
   "skipped Tests":1,
   "blockedTests":1,
   "total Tests":4,
  "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
  "finishTime": "2023-12-15T23:31:31z",
  "buildNumber": $(Build. BuildNumber),
 "stageName": "Test API Job",
  "pipelineName": "TEST-CI-PIPELINE"
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résumé du test joint à votre demande de changement DevOps :



Pipeline Azure DevOps YAML

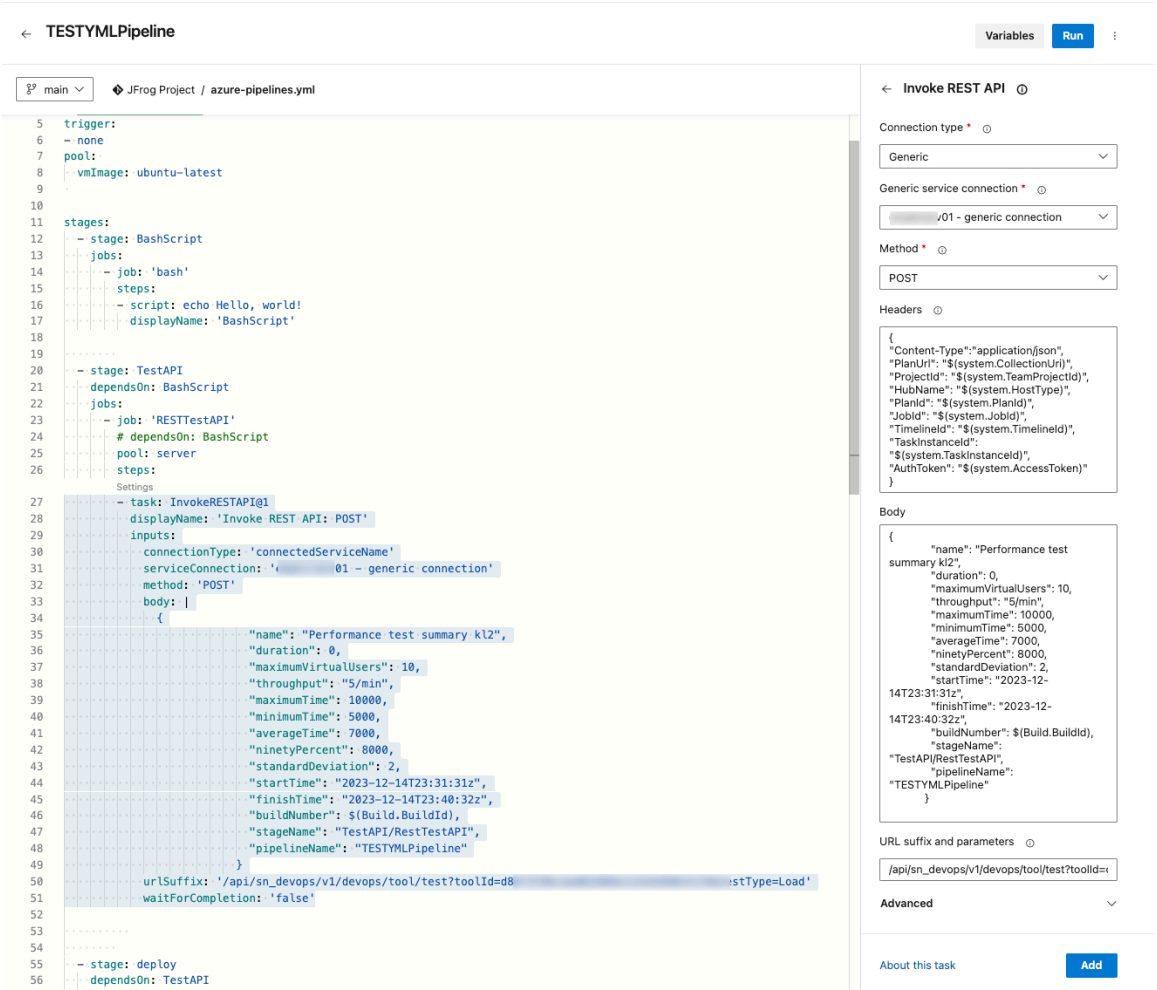
Exemple de pipeline :

```
stages:
  - stage: BashScript
    jobs:
      - job: 'bash'
        steps:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

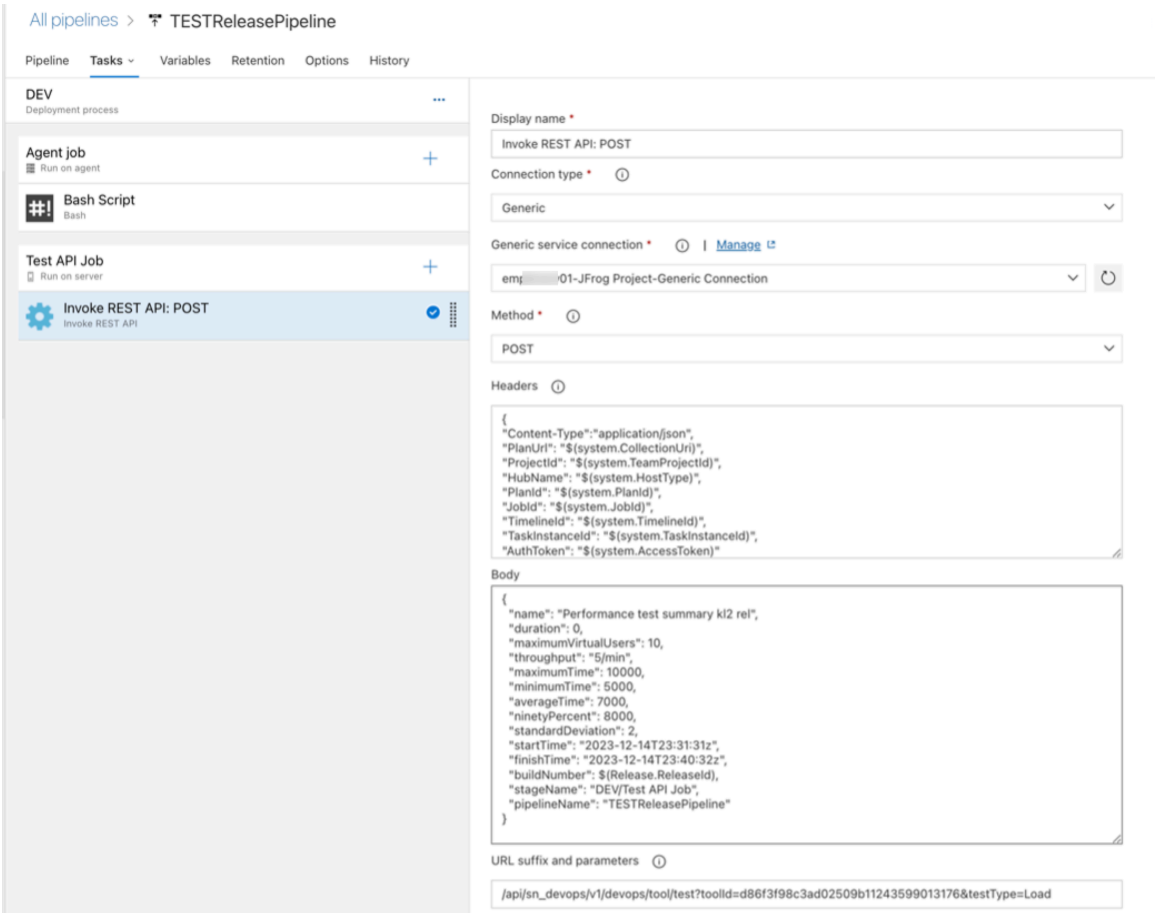
```
        - script: echo Hello, world!
          displayName: 'BashScript'


  - stage: TestAPI
    dependsOn: BashScript
    jobs:
      - job: 'RESTTestAPI'
        # dependsOn: BashScript
        pool: server
        steps:
        - task: InvokeRESTAPI@1
          displayName: 'Invoke REST API: POST'
          inputs:
            connectionType: 'connectedServiceName'
            serviceConnection: 'v01 - generic connection'
            method: 'POST'
            body: |
              {
                            "name": "Performance test summary kl2",
                            "duration": 0,
                            "maximumVirtualUsers": 10,
                            "throughput": "5/min",
                            "maximumTime": 10000,
                            "minimumTime": 5000,
                            "averageTime": 7000,
                            "ninetyPercent": 8000,
                            "standardDeviation": 2,
                            "startTime": "2023-12-14T23:31:31z",
                            "finishTime": "2023-12-14T23:40:32z",
                            "buildNumber": $(Build.BuildId),
                            "stageName": "TestAPI/RestTestAPI",
                            "pipelineName": "TESTYMLPipeline"
                          }
            urlSuffix:
 '/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=<devops_ToolID>&testType=<tes
t_type>'
            waitForCompletion: 'false'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pipeline de mise en production

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



GitHub

Pour les pipelines GitHub, utilisez le format indiqué ici pour ajouter les résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

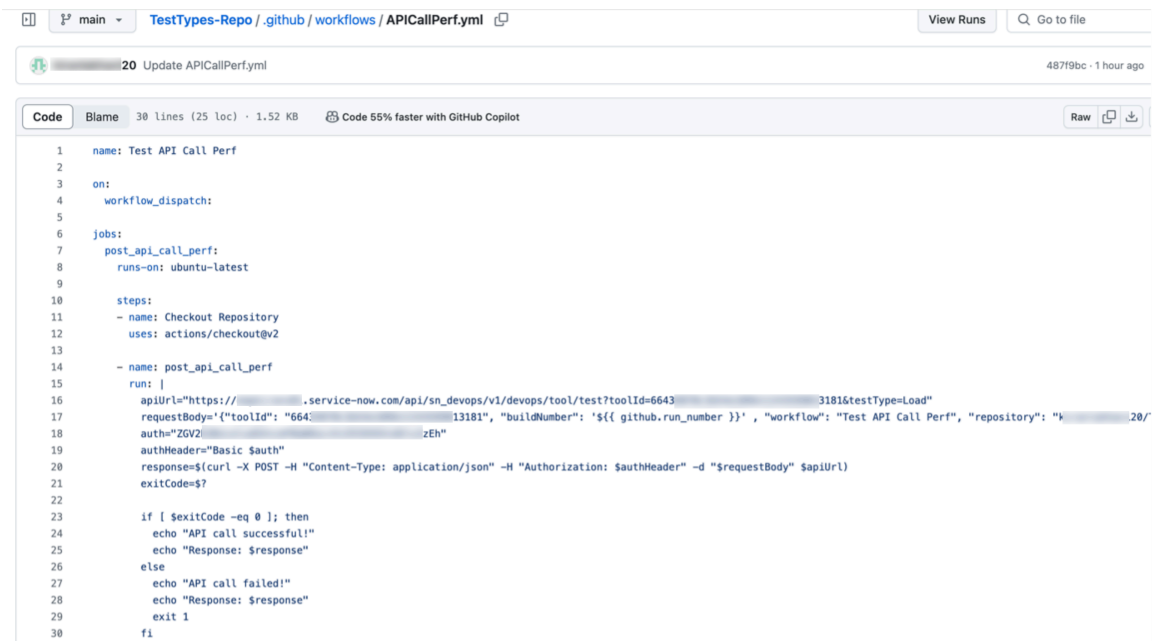
Configuration du pipeline pour les tests de performances

Exemple de pipeline :

```
name: Test API Call Perf

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
  post_api_call_perf:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call_perf
      run: |

 apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=
<devops_ToolId>&testType=<performance_test_type>"
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        requestBody='{"toolId": "<devops_ToolId>",
"buildNumber": '${{ github.run_number }}' , "workflow": "Test
API Call Perf", "repository": "<your_GitHub_repository>",
"stageName":"post_api_call_perf","pipelineName":"Test API Call
Perf", "testType": "Load", "buildNumber": '${{ github.run_number }}',
"buildId": '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" :
'${{ github.run_attempt }}', "name": "GitHub Test Summary - Performance
1.0","duration": 0.0,"maximumVirtualUsers": 10,"throughput":
"5/min","maximumTime": 1000,"minimumTime": 5000,"averageTime":
7000,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","finishTime":
"2023-12-14T23:31:31z","ninetyPercent": 8000, "standardDeviation":
2.0 }'
        auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"
        authHeader="Basic $auth"
        response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H
"Authorization: $authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
        exitCode=$?

        if [ $exitCode -eq 0 ]; then
          echo "API call successful!"
          echo "Response: $response"
        else
          echo "API call failed!"
          echo "Response: $response"
          exit 1
        fi
```



Configuration du pipeline pour d'autres tests fonctionnels et unitaires

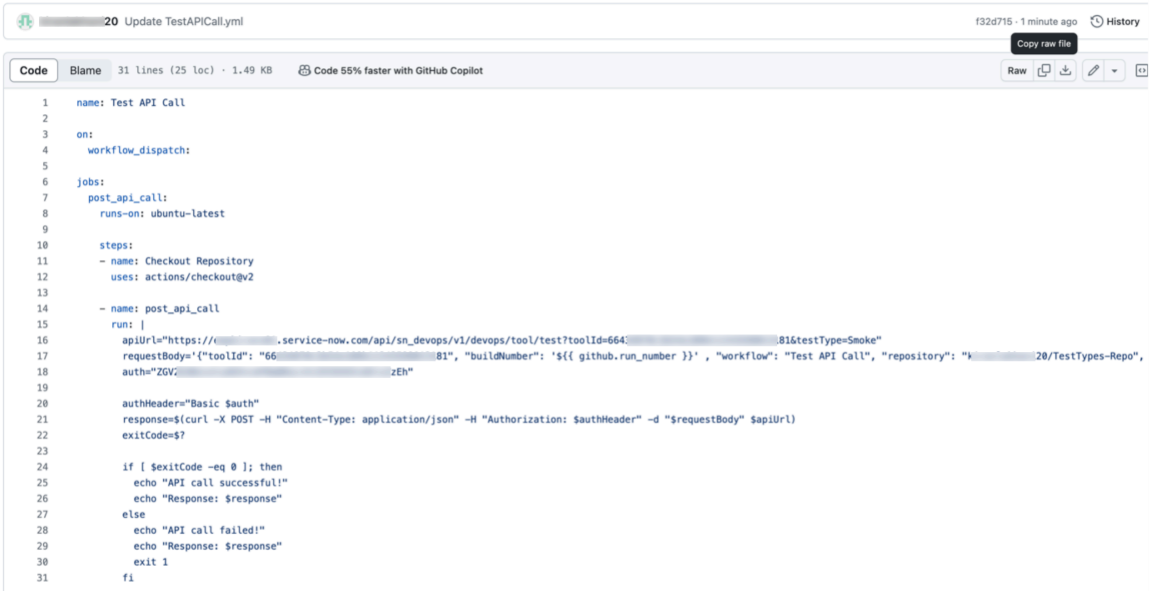
Exemple de pipeline :

```
name: Test API Call

on:
  workflow_dispatch:

jobs:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  post_api_call:
    runs-on: ubuntu-latest

    steps:
    - name: Checkout Repository
      uses: actions/checkout@v2

    - name: post_api_call
      run: |

 apiUrl="https://
<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=
<devops_ToolID>&testType=<test_type>"
        requestBody='{"toolId": "<devops_ToolID>",
 "buildNumber": '${{ github.run_number }}' , "workflow":
 "Test API Call", "repository": "<your_GitHub_repository>",
 "stageName":"post_api_call","pipelineName":"TestAPICall", "testType":
 "Smoke", "buildNumber": '${{ github.run_number }}', "buildId":
 '${{ github.run_id }}' , "attemptNumber" : '${{ github.run_attempt }}',
 "testSummaries": [{"name": "GitHub Test Summary - smoke","passedTests":
 1,"failedTests": 1,"skippedTests": 1,"ignoredTests": 0,"blockedTests":
 1,"totalTests": 4,"startTime": "2023-12-14T23:31:31z","endTime":
 "2023-12-14T23:31:31z","duration": 0.0,"testType": "Smoke", "suites":
 []}] }'
        auth="devops.integration.user:<password> in base64 encoded"

        authHeader="Basic $auth"
        response=$(curl -X POST -H "Content-Type: application/json" -H
 "Authorization: $authHeader" -d "$requestBody" $apiUrl)
        exitCode=$?

        if [ $exitCode -eq 0 ]; then
          echo "API call successful!"
          echo "Response: $response"
        else
          echo "API call failed!"
          echo "Response: $response"
          exit 1
        fi
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Jenkins

Pour les pipelines Jenkins, utilisez le format indiqué ici pour ajouter les résultats des tests aux demandes de changement pour différents types de tests.

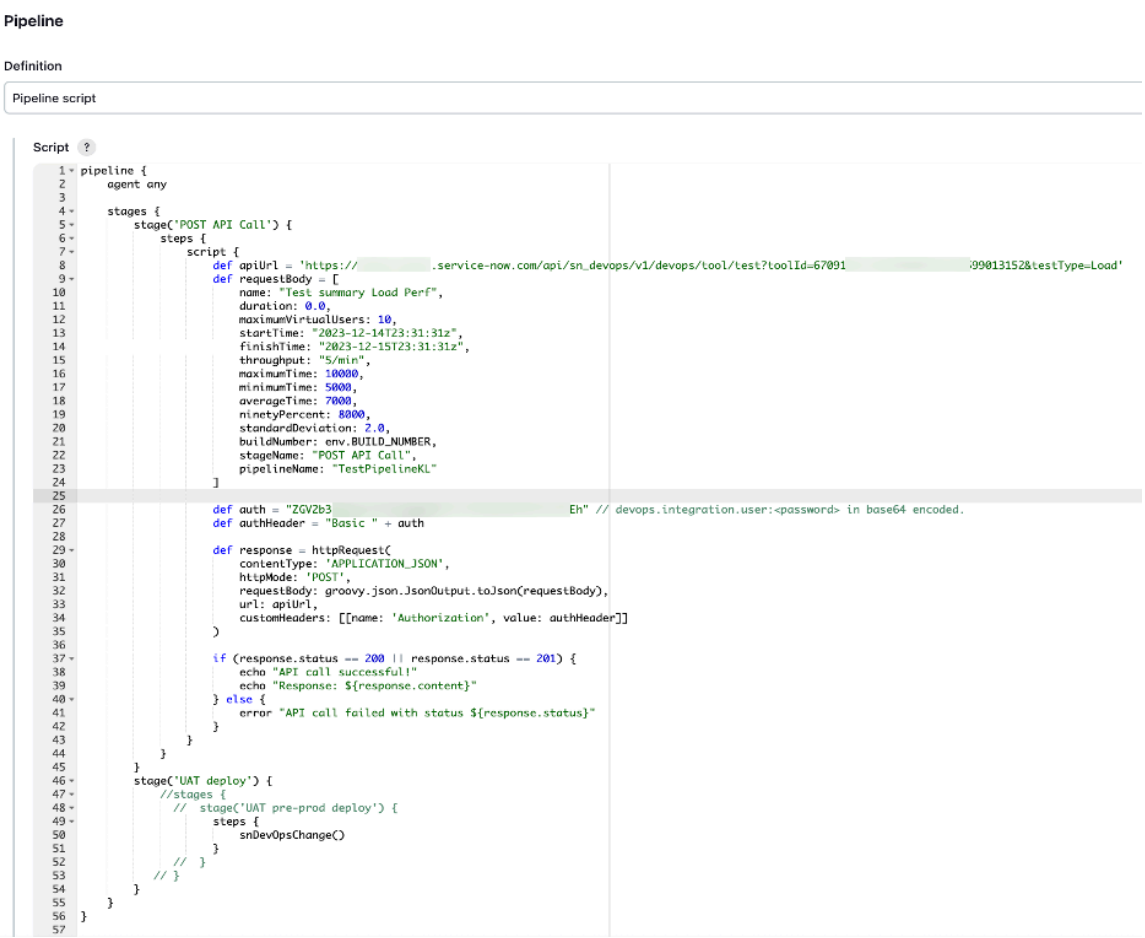
Configuration du pipeline pour les tests de performances

Exemple de pipeline :

```
pipeline {
    agent any
    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/te
st?toolId=<devops_ToolID>&testType=<performance_test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Performance Load tests jenkins",
                        duration: 0.0,
                        maximumVirtualUsers: 10,
                        throughput: "6/min",
                        maximumTime: 1000,
                        minimumTime: 300,
                        averageTime: 700,
                        ninetyPercent: 600,
                        standardDeviation: 2.0,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-14T23:40:32z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "KLPerformanceTestPipeline"
                    ]
                    def auth = "<password>" //
 devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth
                    def response = httpRequest(
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody:
groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value:
authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201)
{
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status
${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```



Configuration du pipeline pour d'autres tests fonctionnels et unitaires

Exemple de pipeline :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/te
st?toolId=<devops_ToolID>&testType=<test_type>'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "<password>" //
 devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody:
 groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value:
 authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201)
 {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status
 ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
    }
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pipeline script

Script

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl = 'https://[redacted].service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/test?toolId=6709[redacted]52&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                        finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "ZGV2[redacted]Eh" // devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody: groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value: authHeader]]
                    )

                    if (response.status == 200 || response.status == 201) {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
                    steps {
                        snDevOpsChange()
                    }
        }
    }
}
```

Limitations de l'API de test

- La logique d'attente n'est pas prise en charge.
- Il est impossible de gérer les scénarios de réexécution.

Ajouter des pièces jointes aux demandes de changement à l'aide de l'API de pièce jointe

Ajouter des rapports de test .xml en tant que pièces jointes aux demandes de changement DevOps en utilisant l'API de pièce jointe.

Pour plus d'informations sur l'API, consultez Pièce jointe : PUBLIER /now/attachment/file.

L'URL de l'API de pièce jointe est la suivante :

`https://<votre_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getServerChange.sys_id)&file_name=<nomdefichier_joint.xml>`, où

- table_name = 'change_request'
- table_sys_id = <chg record sys_id>
- file_name = n'importe quel nom pour la pièce jointe

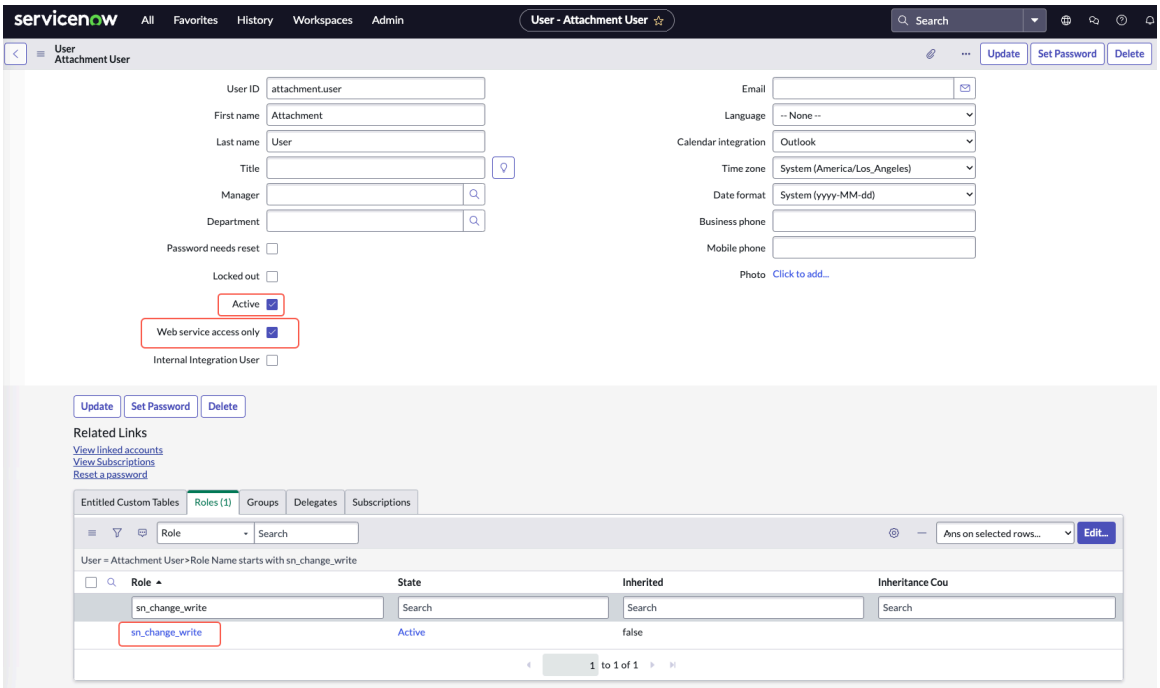
Azure DevOps

Prérequis

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez un utilisateur actif en sélectionnant l'option **Accès au service Web uniquement**. Pour plus d'informations sur le mode de création d'un utilisateur, consultez Créer un utilisateur.

- Affectez le rôle **sn_change_write** à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur le mode d'affectation de rôles, consultez Affecter un rôle à un utilisateur.



- La propriété système **sn_devops.enable_ado_generic_connection** doit être activée.
- Lorsque vous configurez votre projet Azure DevOps pour le charger dans la table chg., la connexion générique utilisée doit avoir un utilisateur disposant du rôle **sn_change_write**.

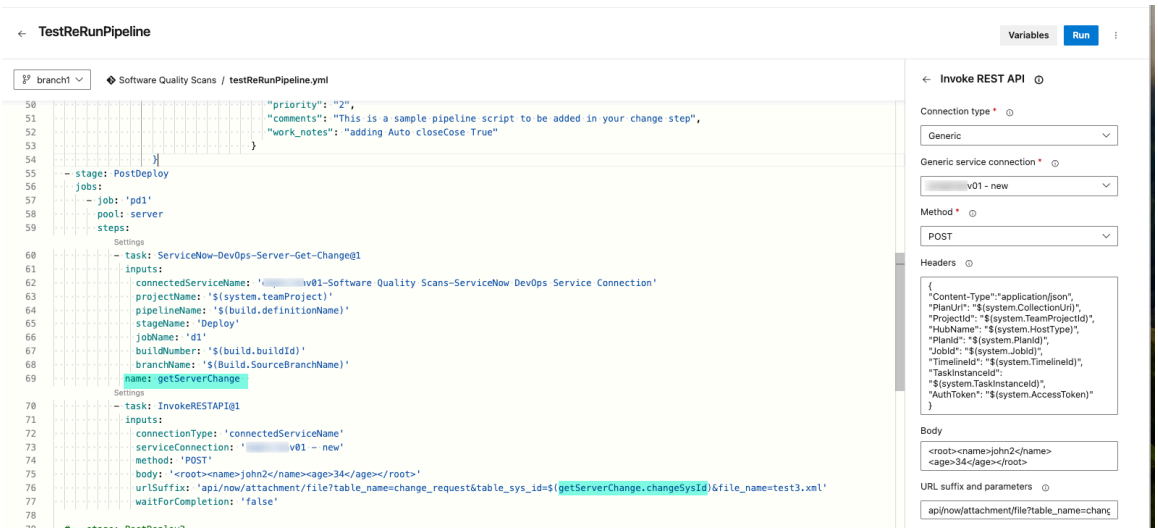
Pour les pipelines Azure DevOps, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :

```
stage: PostDeploy
    jobs:
      - job: 'pd1'
        pool: server
        steps:
           - task: ServiceNow-DevOps-Server-Get-Change@1
             inputs:
               connectedServiceName: 'v01-Software Quality
 Scans-ServiceNow DevOps Service Connection'
               projectName: '$(system.teamProject)'
               pipelineName: '$(build.definitionName)'
               stageName: 'Deploy'
               jobName: 'd1'
               buildNumber: '$(build.buildId)'
               branchName: '$(Build.SourceBranchName)'
             name: getServerChange
           - task: InvokeRESTAPI@1
             inputs:
               connectionType: 'connectedServiceName'
               serviceConnection: 'v01 - new'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                method: 'POST'
                body: '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                urlSuffix:
 'api/now/attachment/file?table_name=change_request&table_sys_id=$(getSer
verChange.changeSysId)&file_name=test3.xml'
                waitForCompletion: 'false'
```



GitHub

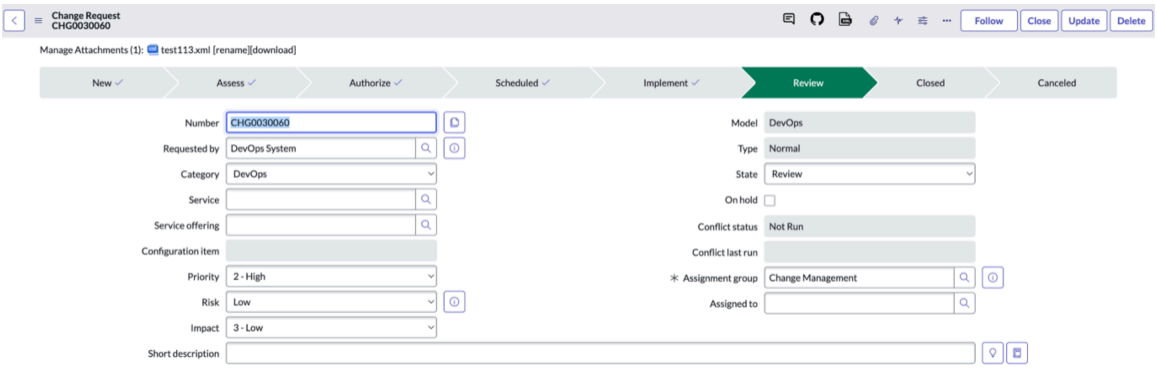
Pour les pipelines GitHub, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :



Pièce jointe dans le formulaire de demande de changement dans l'instance Now :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Jenkins

Pour les pipelines Jenkins, utilisez le format indiqué ici pour ajouter des pièces jointes aux demandes de changement.

Exemple de pipeline :

```
pipeline {
    agent any

    stages {
        stage('POST API Call') {
            steps {
                script {
                    def apiUrl =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/te
st?toolId=<devops_ToolId>&testType=Smoke'
                    def requestBody = [
                        name: "Smoke tests",
                        duration: 0.0,
                        passedTests: 1,
                        failedTests: 1,
                        skippedTests: 1,
                        blockedTests: 1,
                        totalTests: 4,
                        startTime: "2023-12-14T23:31:31z",
                     finishTime: "2023-12-15T23:31:31z",
                        buildNumber: env.BUILD_NUMBER,
                        stageName: "POST API Call",
                        pipelineName: "TestPipelineKL"
                    ]

                    def auth = "<password>" //
 devops.integration.user:<password> in base64 encoded.
                    def authHeader = "Basic " + auth

                    def response = httpRequest(
                        contentType: 'APPLICATION_JSON',
                        httpMode: 'POST',
                        requestBody:
 groovy.json.JsonOutput.toJson(requestBody),
                        url: apiUrl,
                        customHeaders: [[name: 'Authorization', value:
 authHeader]]
                    )
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    if (response.status == 200 || response.status == 201)
 {
                        echo "API call successful!"
                        echo "Response: ${response.content}"
                    } else {
                        error "API call failed with status
 ${response.status}"
                    }
                }
            }
        }
        stage('UAT deploy') {
                    steps {
                        script {
                            def chg_output = snDevOpsChange()
                            def changeRequestNumber
 = snDevOpsGetChangeNumber(changeDetails:
 """{"build_number":"${env.BUILD_NUMBER}", "pipeline_name":
 "TestPipelineKL", "stage_name": "UAT deploy"}""")
                            echo "${changeRequestNumber}"
                            echo "Output of snDevOpsChange():
 ${chg_output}"
                    }
                }
        }
        stage('Example') {
            steps {
                script {
                    def API_URL =
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/sn_devops/devops/orchestrat
ion/changeInfo?pipelineName=TestPipelineKL&toolId=<devops_ToolId>&buildNu
mber=' + env.BUILD_NUMBER + '&stageName=UAT%20deploy'
                    def AUTH = 'Basic <password>'
                    // Call the API
                    def response = sh(script: "curl -X GET -H
 'Authorization: ${AUTH}' -H 'Content-Type: application/json'
 '${API_URL}'", returnStdout: true).trim()
                    echo "Response: ${response}"

                    // Store the JSON response into a variable
                    def slurper = new groovy.json.JsonSlurper()
                    def jsonResponse = slurper.parseText(response)
                    echo "Stored JSON Response: ${jsonResponse}"

                    // Store the specific field value from JSON response
 into a variable
                    def changeId = jsonResponse.result.sys_id
                    echo "Change ID: ${changeId}"

                    // Call the second API to post attachment
                    def xmlData =
 '<root><name>john2</name><age>34</age></root>'
                    def AUTH2 = 'Basic <password>='
                    def postResponse = sh(script:
 "curl -X POST -H 'Authorization: ${AUTH2}' -H
 'Content-Type: application/xml' -d '${xmlData}'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 'https://<your_instance>.service-now.com/api/now/attachment/file?table_n
ame=change_request&table_sys_id=${changeId}&file_name=test10111.xml'",
 returnStdout: true).trim()
                    }
                }
            }
        }
}
```



Limitations de l'API de pièce jointe

- La taille du texte du fichier xml de pièce jointe doit être acceptable pour l'outil d'orchestration.
- Pour Azure DevOps, le rôle *sn_change_write* est nécessaire pour l'authentification de l'API de pièce jointe, afin de charger le fichier dans l'enregistrement d'un changement.

Intégration d'outils de sécurité créés par l'utilisateur dans DevOps

Vous pouvez intégrer des outils de sécurité supplémentaires qui ne sont pas pris en charge dans le système de base dans Vélocité de changement DevOps.

Configurer l'outil de sécurité créé par l'utilisateur

Connectez votre outil de sécurité personnalisé intégré à vos pipelines CI/CD à Vélocité de changement DevOps pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité.

Avant de commencer

Vous devez créer l'intégration de vulnérabilité de l'application en suivant les instructions détaillées du guide d'activation Configurer DevOps avec Réponse aux vulnérabilités des applications pour une meilleure visibilité sur le pipeline CI/CD [KB1441741]. Il s'agit d'une configuration préalable requise pour intégrer votre outil de sécurité personnalisé à partir de Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

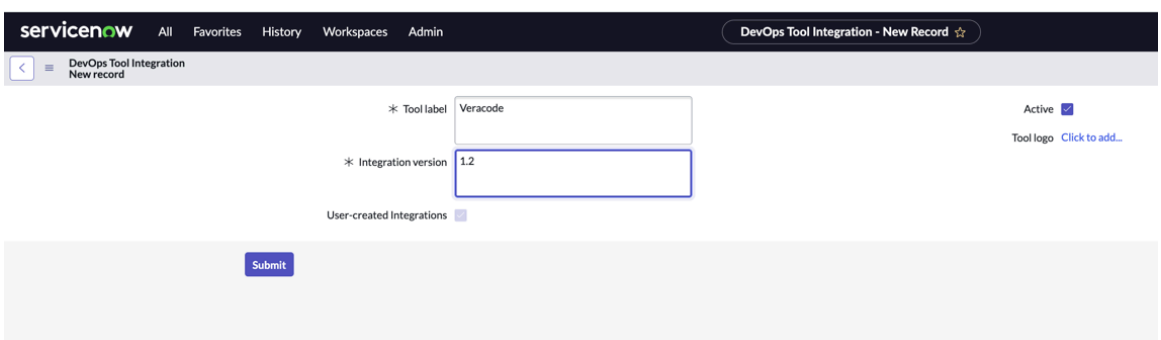
- Rôle de développeur pour l'application incluse dans le champ d'application
- Rôle d'administrateur DevOps

Remarque : lors de la création d'une intégration en tant qu'application incluse dans le champ d'application, l'administrateur système doit affecter ces rôles au développeur d'intégration, afin que celui-ci puisse créer des enregistrements d'intégration d'outils et d'aptitude d'intégration pour le champ d'application spécifique.

Procédure

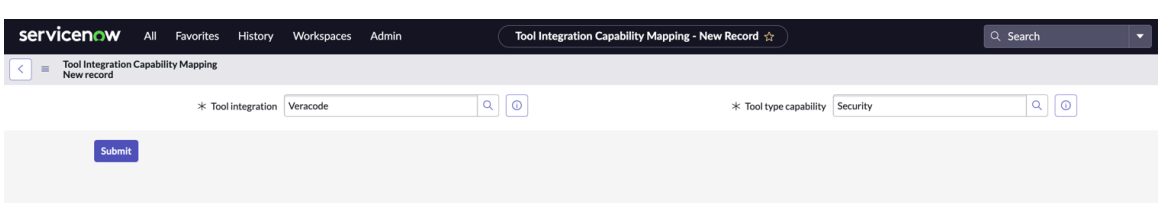
1. Accédez à **DevOps > Intégrations > Intégrations d'outils** et créez un enregistrement pour définir l'outil que vous intégrez.
2. Sélectionnez **Nouveau**, puis saisissez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Étiquette d'outil	Nom de l'intégration de l'outil.
Version d'intégration	Version de l'intégration de l'outil.



3. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Ouvrez l'intégration d'outils nouvellement créée et accédez à la liste connexe Mappages de l'aptitude d'intégration de l'outil.
5. Sélectionnez **Nouveau**, puis saisissez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

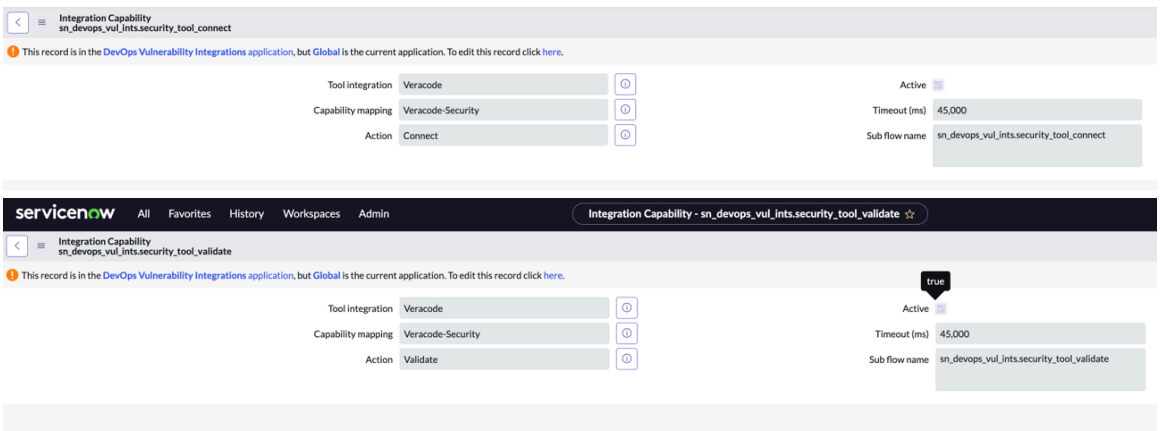
Champ	Valeur
Intégration d'outils	Exemple d'outil
Aptitude du type d'outil	Sécurité



6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Accédez à la liste connexe Options d'intégration et sélectionnez **Nouveau**.
8. Créez les enregistrements **Connecter** et **Valider** en saisissant les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	Exemple d'outil de code
Mappage d'aptidudes	Enregistrement de mappage d'aptitudes créé à l'étape 6.
Action	Connect **Remarque :** ne modifiez pas les enregistrements d'actions de l'outil.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d'expiration du flux secondaire correspondant. Si l'exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception du délai d'expiration se produit. La valeur est exprimée en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	◦ Pour Connecter : sn_devops_vul_ints.security_tool_connect ◦ Pour Valider : sn_devops_vul_ints.security_tool_validate
Domaine	global



9. Ouvrez l'enregistrement d'intégration de l'outil nouvellement créé et ajoutez les champs **Intégration source SecOps** et **Nom du gestionnaire d'intégration** au formulaire en accédant à **Configurer > Mise en page du formulaire**.
   Dans le formulaire d'intégration d'outils, saisissez les valeurs suivantes pour ces champs.
   - Intégration source SecOps : sélectionnez l'intégration source créée dans la table Intégrations tierces (sn_sec_int_integration), comme décrit dans la section **Page de configuration > Étapes de création d'une configuration** dans le guide d'activation Configurer DevOps avec Réponse aux vulnérabilités des applications pour une meilleure visibilité sur le pipeline CI/CD [KB1441741].
   - Nom du gestionnaire d'intégration : sn_devops_vul_ints.DevOpsSecurityToolIntegrationHandler

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

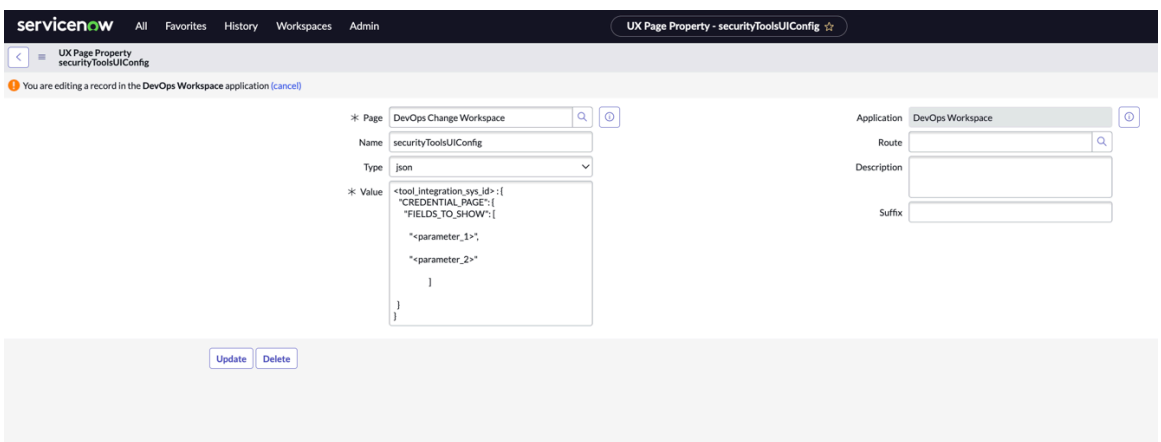
10. Assurez-vous que l'intégration DevOps « Nom d'intégration de l'outil » (exemple : Intégration Veracode DevOps) est créée dans la table Intégration de vulnérabilité de l'application (sn_vul_app_integration) et mappée à l'intégration source créée dans la table Intégrations tierces (sn_sec_int_integration), comme décrit dans la section **Page de configuration > Étapes de création d'une configuration** dans le guide d'activation Configurer DevOps avec Réponse aux vulnérabilités des applications pour une meilleure visibilité sur le pipeline CI/CD [KB1441741].

Que faire ensuite

Par défaut, lorsque vous intégrez votre outil à partir de l'espace de travail, vous devez renseigner les champs obligatoires définis dans la section Page de configuration du guide d'activation Configurer DevOps avec Réponse aux vulnérabilités des applications pour une meilleure visibilité sur le pipeline CI/CD [KB1441741]. Les champs obligatoires ne sont pas tous des champs d'informations d'identification. Dans le système de base, tous les champs obligatoires sont affichés lors de la mise à jour des informations d'identification. Si vous souhaitez mettre à jour les informations d'identification de cet outil alors qu'elles ont expiré, vous ne souhaitez peut-être pas renseigner tous les champs obligatoires. Pour configurer les champs obligatoires que vous souhaitez afficher dans la page Mettre à jour les informations d'identification, procédez comme suit.

1. Accédez à **Cadre de travail Now Experience > Expériences**.
2. Sélectionnez **Espace de travail de changement DevOps**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de pages UX, sélectionnez **securityToolsUIConfig**.
4. Ajoutez l'entrée suivante dans le JSON.

```
<tool_integration_sys_id> : {
   "CREDENTIAL_PAGE": {
      "FIELDS_TO_SHOW": [
          "<parameter_1>",
          "<parameter_2>"
                    ]
   }
}
```



Intégrer des outils de sécurité à GitLab

Configurez un outil de sécurité pour GitLab qui n'est pas pris en charge dans le système de base.

Avant de commencer

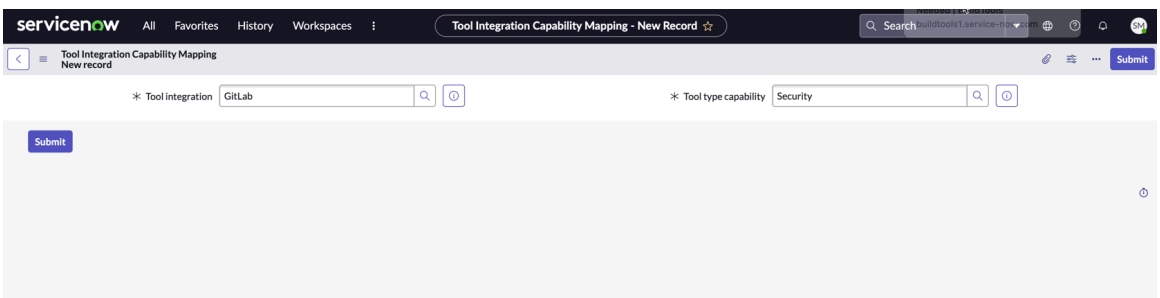
Rôle requis : sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **DevOps > Intégrations > Intégrations d'outils** et ouvrez l'enregistrement d'intégration de l'outil d'orchestration GitLab.
2. Accédez à la liste connexe Mappages de l'aptitude d'intégration de l'outil.
3. Sélectionnez **Nouveau**, puis saisissez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

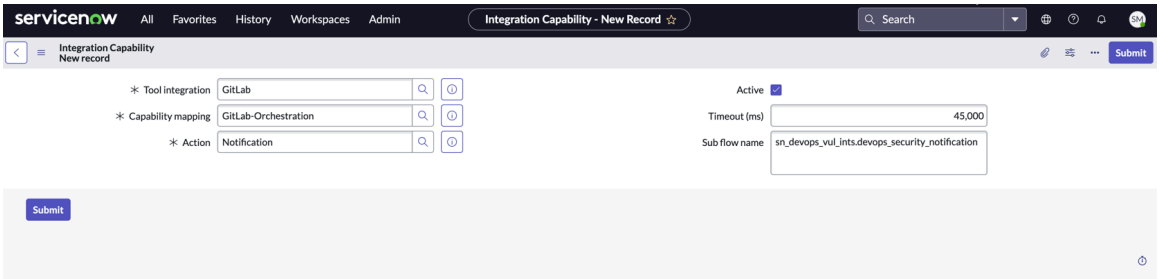
Champ	Valeur
Intégration d'outils	GitLab
Aptitude du type d'outil	Sécurité



4. Sélectionnez **Soumettre**.
5. Accédez à la liste connexe Options d'intégration et sélectionnez **Nouveau**.
6. Saisissez les valeurs suivantes dans les champs de formulaire.

Champ	Valeur
Intégration d'outils	GitLab
Mappage d'aptitudes	Enregistrement de mappage d'aptitudes créé à l'étape 4.
Action	Notification **Remarque :** ne modifiez pas les enregistrements d'actions de l'outil.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d'expiration du flux secondaire correspondant. Si l'exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception du délai d'expiration se produit. La valeur est exprimée en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	sn_devops_vul_ints.devops_security_notification
Domaine	global

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : désactivez la règle métier *BR Seeded tool integrations not editable* pour intégrer les outils de sécurité à GitLab.

7. Modifiez l'include de script *sn_devops_ints.DevOpsGitLabIntegrationHandler* en accédant à **Définitions du système > Include de script**, puis en recherchant le script *DevOpsGitLabIntegrationHandler*.

   a. Modifiez la méthode handleEvent pour traiter les résultats de l'analyse de sécurité du pipeline GitLab. Assurez-vous que le nom de l'étape de sécurité dans votre pipeline GitLab est identique au nom que vous mettez à jour dans la variable VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME dans la méthode handleEvent. Remplacez le code de la méthode handleEvent par l'extrait de code ci-dessous.

```
handleEvent: function(eventGr) {
   try {
       var renameHandler = new
sn_devops.DevOpsPipelineRenameHandler(this.refTable, this.appContext,
this.relatedRecord);
       renameHandler.handlePipelineRename(eventGr);
       var payload =
JSON.parse(eventGr.getValue("original_payload"));
       this._logger.debug("typeof payload >>" + typeof payload);
       if (!gs.nil(payload) && typeof payload === 'object') {
           var status = this.getTaskExecutionStatus(payload);
           this._logger.debug("Task Execution status -> " + status);
           if (gs.nil(status))
               this.updateInboundEvent(eventGr, {
                   processing_details: gs.getMessage('Task execution
status [{0}] is not handled', payload.build_status),
                   state:
sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_IGNORED
               });
           else {
               // create fake start event for cancelled job
               if (status == 'cancelled') {
                   this.createFakeEvent(eventGr, payload, 'running');
               }
               var normalizedObject = {};
               normalizedObject.taskExecution =
this.getTaskExecutionObject(eventGr, payload, status);
               normalizedObject.orchestrationTask =
this.getOrchestrationTaskObject(normalizedObject.taskExecution,
payload);
               normalizedObject.callback =
this.getCallbackObject(normalizedObject.taskExecution, payload);
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                var devopsUtil = new
 sn_devops.DevOpsUtil(this.refTable, this.appContext,
 this.relatedRecord);
                normalizedObject =
 devopsUtil.schemaValidationForTransformedPayload(normalizedObject);
                var VERACODE_STAGE_NAME = 'SN_VERACODE';
                var CMARX_ONE_STAGE_NAME = 'SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME';
                var CMARX_SAST_STAGE_NAME =
 'SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME';
                if (!gs.nil(payload.build_stage) &&
                    (
                        payload.build_stage == VERACODE_STAGE_NAME ||
                        payload.build_stage == CMARX_ONE_STAGE_NAME ||
                        payload.build_stage == CMARX_SAST_STAGE_NAME
                    )
                    &&
 this.isCompleted(normalizedObject.taskExecution)) {
                    var queryParams =
 sn_devops.DevOpsQueryParamsHelper.convertToSingular(JSON.parse(eventG
r.getValue('query_params')));
                    if
 (gs.nil(normalizedObject.taskExecution.securityScan)) {
                        normalizedObject.taskExecution.securityScan =
 {
                            securityScanSummaryCount: 0
                        };
                    }

 normalizedObject.taskExecution.securityScan.securityScanSummaryCount
 += 1;
                }
                this._logger.debug("Normalized Object: " +
 JSON.stringify(normalizedObject));
                return JSON.stringify(normalizedObject);
            }
        } else
            this.updateInboundEvent(eventGr, {
                processing_details: gs.getMessage('Payload is missing
 or invalid'),
                state:
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.INBOUND_EVENT_STATE_ERROR
            });
    } catch (error) {
        throw
 sn_devops.DevOpsErrorHelper.createDevOpsScriptIncludeError(error,
 sn_devops_ints.DevOpsIntegrationsCommonMessages.GITLAB_INBOUND_EVENT_
PROCESS_ISSUE, "DevOpsGitLabIntegrationHandler.handleEvent",
 "handleEvent");
    }
},
```

Dans les exemples suivants, le pipeline GitLab montre que le nom de l'étape de sécurité est le même que celui des variables VERACODE_STAGE_NAME, CMARX_ONE_STAGE_NAME ou CMARX_SAST_STAGE_NAME dans la méthode handleEvent.

VERACODE_STAGE_NAME correspond à Veracode.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_VERACODE
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_VERACODE
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/secu
rity?toolId=<gitlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
              \"pipelineInfo\": {
                \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
                \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
              },
              \"securityResultAttributes\": {
                \"scanner\": \"Veracode\",
                \"applicationName\": \"Application\"
              }
            }" \
        --user 'devops.system':’password’
```

CMARX_ONE_STAGE_NAME correspond à Checkmarx One.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_ONE_STAGE_NAME
  tags:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/secu
rity?toolId=<gitlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
              \"pipelineInfo\": {
                \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
                \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
              },
              \"securityResultAttributes\": {
                \"scanner\": \"Checkmarx One\",
                \"projectId\": \"projectId\",
                \"scanId\": \"scanId\",
              }
            }" \
        --user 'devops.system':'password'
```

CMARX_SAST_STAGE_NAME correspond à Checkmarx SAST.

```
image: maven:latest
stages:
  - build
  - SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  - Deploy

build_1:
  stage: build
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - echo "build"

security_test:
  stage: SN_CMARX_SAST_STAGE_NAME
  tags:
    - local-runner1
  script:
    - |
      curl
 "https://<instance>.service-now.com/api/sn_devops/v1/devops/tool/secu
rity?toolId=<gitlab_tool_sys_id> " \
        --request POST \
        --header "Accept:application/json" \
        --header "Content-Type:application/json" \
        --data "{
              \"pipelineInfo\": {
                \"buildNumber\": \"${CI_JOB_ID}\",
                \"taskExecutionUrl\": \"${CI_JOB_URL}/\"
              },
              \"securityResultAttributes\": {
                \"scanner\": \"Checkmarx\",
                \"projectId\": \"projectId\"
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            }
          }" \
        --user 'devops.system':'password'
```

b. Ajoutez la méthode getPipelineWithSecurityEventPayload au script DevOpsGitLabIntegrationHandler.

```
getPipelineWithSecurityEventPayload: function(payload) {
        var gr = new GlideRecordSecure('sn_devops_task_execution');
        gr.addEncodedQuery("execution_url=" +
 payload.pipelineInfo.taskExecutionUrl);
        gr.query();
        var task = null;
        if (gr.next()) {
            task = gr;
        }
        if (gs.nil(task) || gs.nil(task.orchestration_task) ||
 gs.nil(task.orchestration_task.step)) {
            throw "Pipeline Info not found";
        }
        var step = task.orchestration_task.step.getRefRecord();
        var pipelineDAO = new sn_devops.DevOpsPipelineDAO();
        var query = 'sys_id=' + step.pipeline;
        var pipeline =
 pipelineDAO.getLimitedRecordsByEncodedQuery(query);
        return pipeline;
    },
```

Intégration d'outils d'orchestration créés par l'utilisateur dans DevOps

Intégrez Vélocité de changement DevOps avec n'importe quel outil d'orchestration qui n'est pas pris en charge dans le système de base.

Si l'outil d'orchestration utilisé par votre organisation n'est pas fourni dans le système de base, vous pouvez créer vous-même une intégration de l'outil d'orchestration. Il existe deux façons de créer l'intégration.

- À l'aide de scripts de transformation. Consultez l'article de la base de connaissances Now Support [KB1794252] pour plus d'informations.
- À l'aide de flux secondaires et d'actions. Consultez l'article de la base de connaissances Now Support [KB1638410] pour plus d'informations.

Créer une intégration d'outil DevOps

Pour créer une intégration d'outil DevOps, votre développeur d'intégration configure les paramètres d'intégration d'outil DevOps ainsi qu'un flux secondaire Concepteur de flux pour collecter et transformer les données de l'outil source. Votre administrateur DevOps configure ensuite les connexions de votre outil DevOps.

Avant de commencer

Remarque : lors de la création d'une intégration en tant qu'application incluse dans le champ d'application, l'administrateur système doit affecter ces rôles au développeur d'intégration afin que celui-ci puisse créer des enregistrements d'intégration d'outils et d'aptitude d'intégration pour le champ d'application spécifique.

- Rôle de développeur pour l'application incluse dans le champ d'application
- Rôle administrateur DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'une procédure d'intégration d'outil DevOps implique une configuration à la fois par votre développeur d'intégration et votre administrateur DevOps.

- Votre développeur d'intégration crée un enregistrement d'intégration d'outil dans DevOps, un Concepteur de flux flux secondaire, un mappage des aptitudes d'outil et un enregistrement d'aptitude d'intégration dans DevOps pour mapper les options et les actions entre elles.

  Remarque : les options de notification, de connexion et de détection sont prises en charge.

- Votre administrateur DevOps configure des connexions DevOps (outil de planification ou de codage) ainsi que l'outil source avec le webhook et les informations d'identification.

Cette procédure fournit des étapes détaillées pour créer votre intégration d'outil DevOps.

Procédure

1. Développeur d'intégration :
   Configurez les options et actions d'intégration de l'outil source, ainsi qu'un flux secondaire.

   a. Accédez à **DevOps** > **Intégrations** > **Intégrations d'outils** et créez un enregistrement pour définir l'outil que vous intégrez (outil source).

   Remarque : ne modifiez pas les enregistrements d'intégration d'outil fournis avec l'application DevOps.

   Intégration d'outil DevOps

Étiquette d'outil	Exemple d'outil de code
Table	Outil de code [sn_devops_tool]
Use packageable integrations (Utiliser des intégrations packageables)	Sélectionné
Version d'intégration	1.0
Actif	Sélectionné

   b. Accédez à **Concepteur de flux** > **Concepteur** et créez un flux secondaire pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez (outil source).

   Remarque : le champ **Exécuter en tant que** doit être défini sur Utilisateur système et l'étiquette **Entrées** doit être définie sur la variable actuelle.

   Propriétés du flux secondaire de notification

Nom	Notification de l'outil de code
Application	Exemple d'application d'intégration
Accessible depuis	Tous les périmètres de l'application
Description	Outil de code pour l'application d'intégration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter en tant que	Utilisateur système

Le flux secondaire doit contenir Obtenir plus de données via des appels d'API et/ou transformer la charge utile d'origine. Copiez la charge utile transformée dans l'enregistrement des événements entrants.

Remarque : ne modifiez pas le flux principal DevOps.

c. Accédez à **DevOps** > **Intégrations** > **Mappages des aptitudes de l'outil** et créez un enregistrement pour mapper l'enregistrement d'intégration de l'outil à l'aptitude du type d'outil.

Mappages des aptitudes de l'outil DevOps

Intégration d'outils	Exemple d'outil
Aptitude du type d'outil	Code

d. Accédez à **DevOps** > **Intégrations** > **Options d'intégration** et créez un enregistrement pour spécifier l'action pour le mappage des aptitudes de l'outil.

Remarque : ne modifiez pas les enregistrements d'aptitude d'intégration fournis avec l'application DevOps.

Option d'intégration DevOps

Intégration d'outils	Exemple d'outil de code
Mappage d'aptidudes	Exemple de code Outil-Code **Remarque :** ne modifiez pas les enregistrements d'aptitude du type d'outil.
Action	Notification **Remarque :** ne modifiez pas les enregistrements d'actions de l'outil.
Actif	Sélectionné
Délai d'expiration (ms)	Délai d'expiration du flux secondaire correspondant. Si l'exécution du flux secondaire dépasse cette valeur, une exception du délai d'expiration se produit. La valeur est exprimée en millisecondes (ms). La valeur par défaut est 45 000 (45 secondes).
Nom de flux secondaire	x_snc_sample_integ.code_tool_notification Le nom est précédé du nom du champ d'application précédé d'un point (.) avant le nom réel du flux secondaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Par exemple, étant donné : ▪ Le flux secondaire `connect_code_tool` ▪ Le champ d'application `my_app_scope` La valeur de ce champ est `my_app_scope.connect_code_tool`. **Remarque :** si le champ **Nom de flux secondaire** est laissé vide pour une aptitude de notification, la gestion des notifications par défaut a lieu. Consultez Action d'aptitude de l'outil de notification.
Domaine	global

2. Administrateur DevOps :

   Configurez la connexion de DevOps à l'outil source.

   a. L'enregistrement de l'outil doit contenir :
      - Une référence à l'enregistrement d'intégration d'outil créé par le développeur d'intégration (dans le champ **Outil**)
      - Étiquette d'outil
      - Un alias de connexion (connexion et informations d'identification)

   b. Copiez la notification (webhook) créée dans l'outil de planification DevOps vers le hook de service de l'outil source du point de terminaison de notification et définissez les informations d'identification sur devops.integration.user.

   Vous pouvez afficher l'état des événements d'intégration dans la liste Événements entrants (**DevOps** > **Administration** > **Événements entrants**).

   L'état de l'enregistrement de l'événement entrant est défini sur **Traité** une fois que l'objet a été inséré dans la table DevOps principale. Les états des événements sont les suivants : Nouveau, En cours, Traité, Sans correspondance et Erreur.

3. Si l'enregistrement d'intégration de l'outil et le flux secondaire sont créés dans un champ d'application différent, l'administrateur DevOps doit créer deux enregistrements de privilèges entre champs d'application pour permettre à l'application d'accéder à la table Événements entrants.
   Accédez à **Applications système** > **Accès à l'application entre périmètres** et créez des enregistrements de privilèges entre champs d'application de lecture et d'écriture pour permettre à votre application d'accéder à la table Événements entrants.

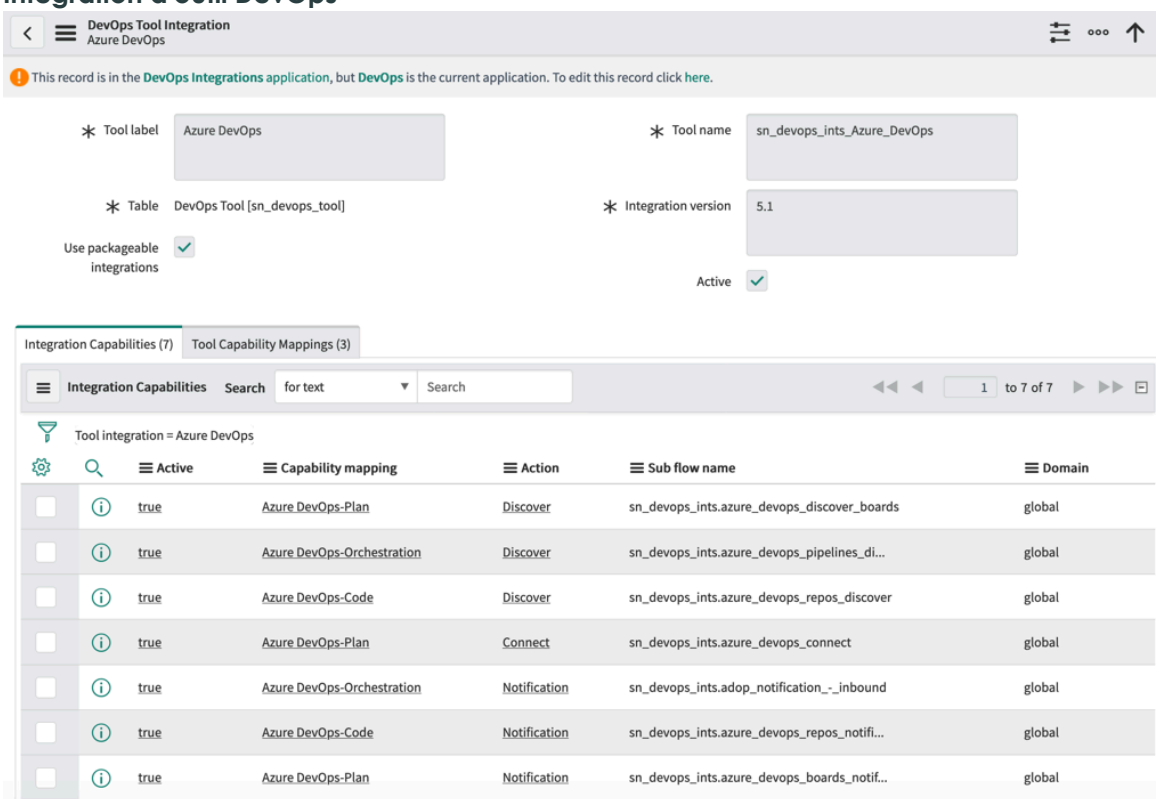
Champ	Lecture	Écriture
Périmètre source	Remplissage automatique en fonction de l'application actuelle	
Périmètre cible	DevOps	
Nom cible	sn_devops_inbound_event	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

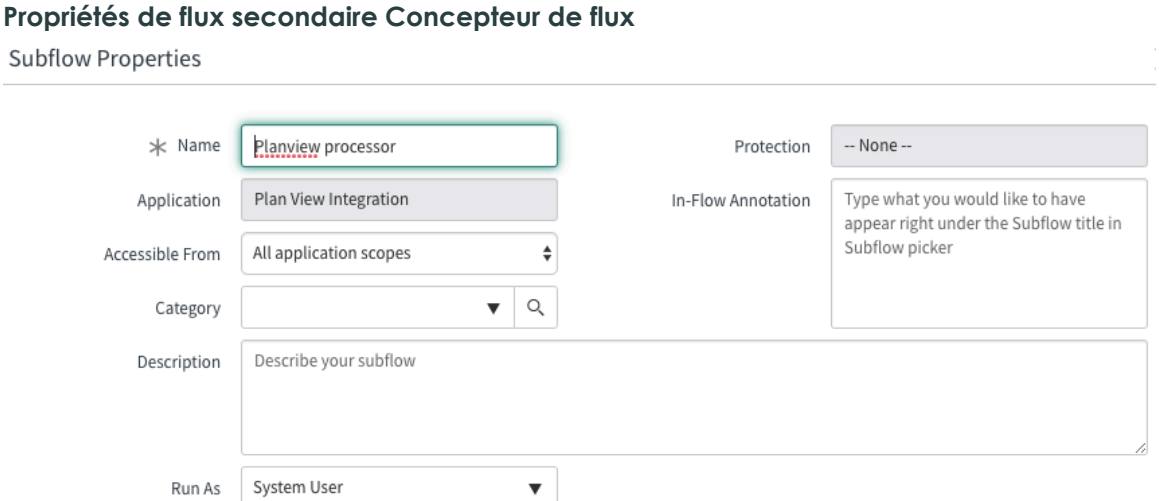
Champ	Lecture	Écriture
Type cible	Table	
Opération	Lecture	Écriture
Statut	Autorisé	

Example:

Intégration d'outil DevOps

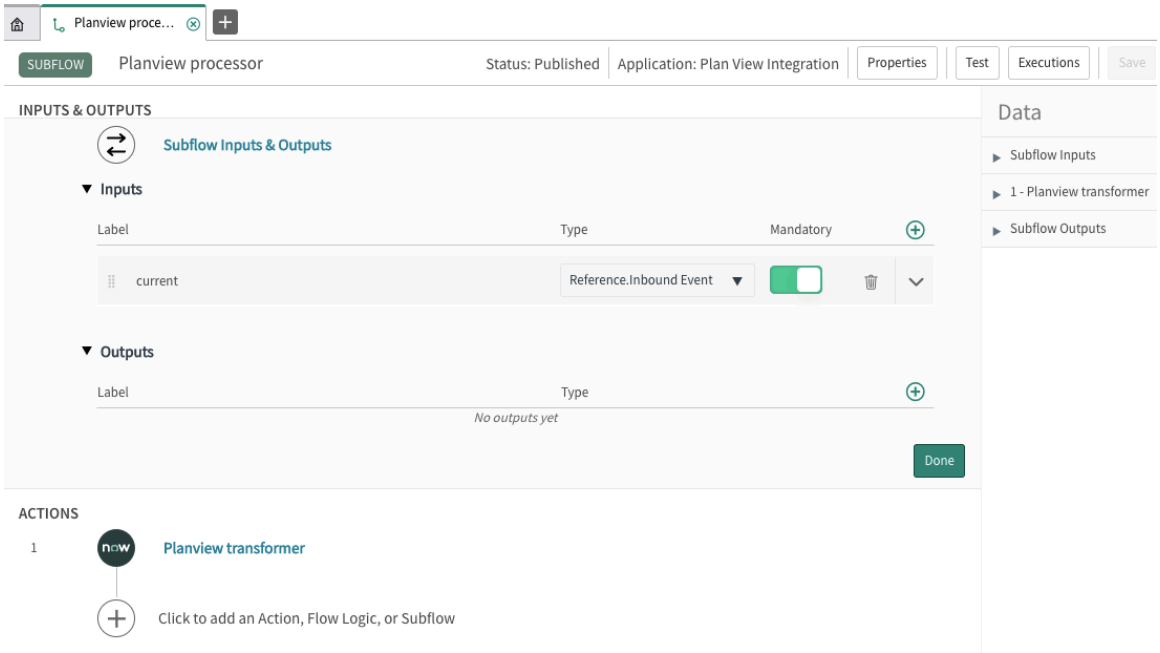


Propriétés de flux secondaire Concepteur de flux

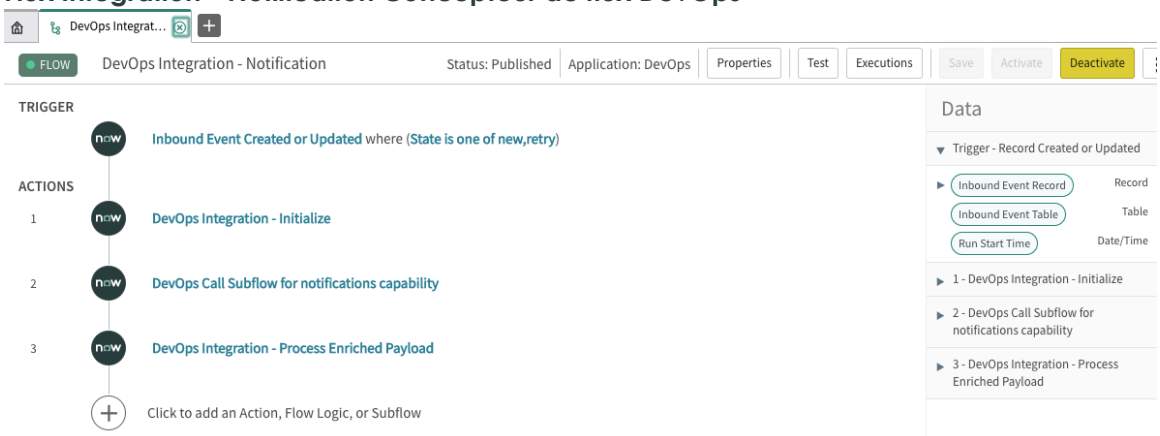


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Concepteur de flux

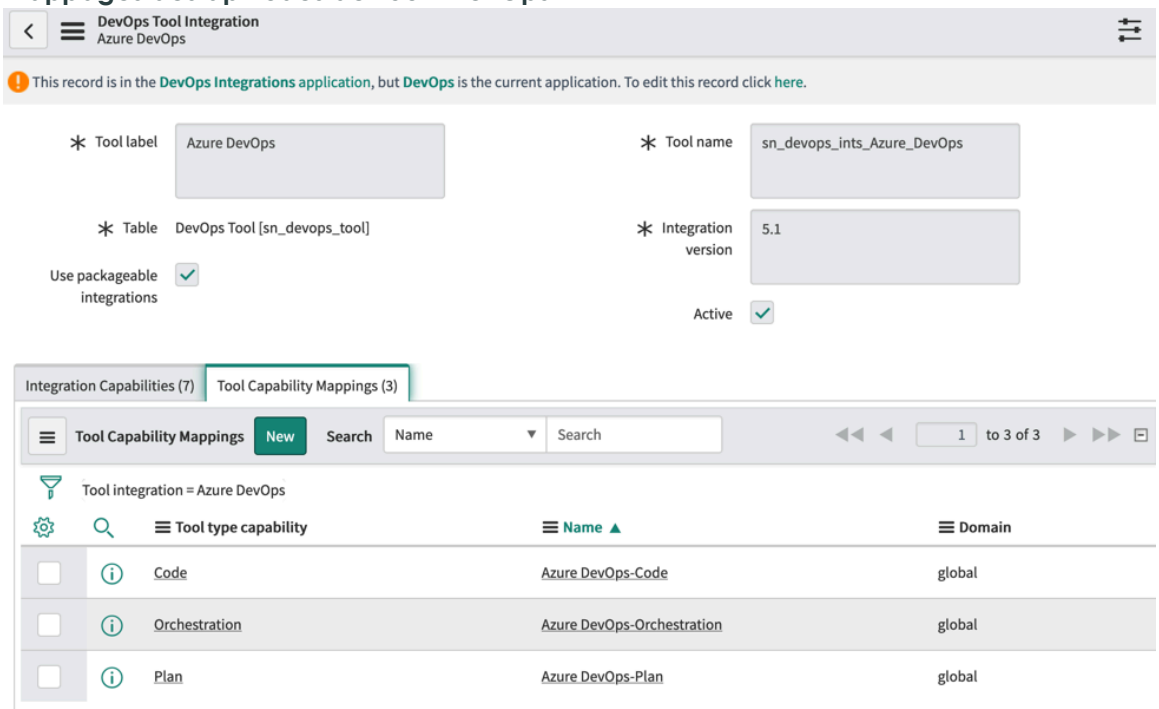


Flux Intégration - Notification Concepteur de flux DevOps

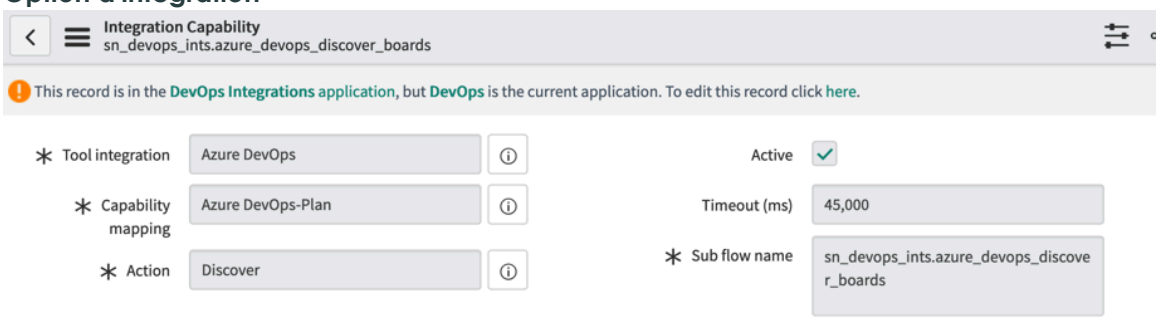


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

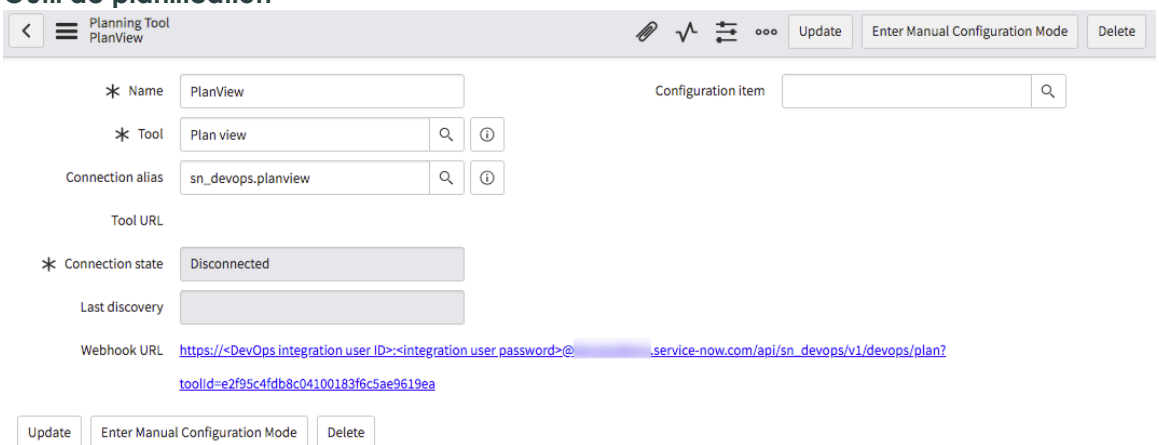
Mappages des aptitudes de l'outil DevOps



Option d'intégration

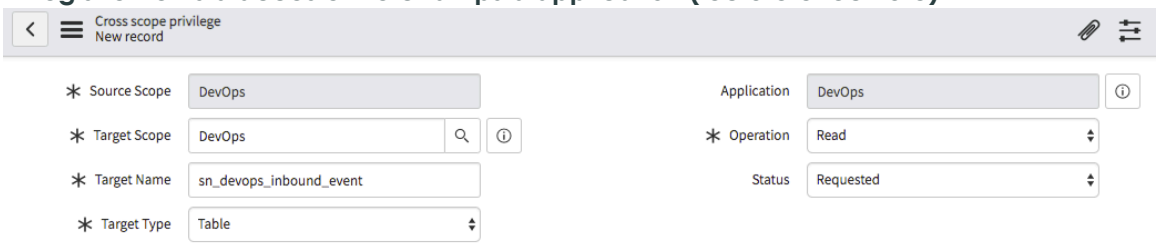


Outil de planification



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements d'accès entre champs d'application (lecture et écriture)



Créer des flux secondaires DevOps

Dans le cadre d'intégrations créées par les utilisateurs, créez un flux secondaire DevOps Concepteur de flux pour collecter et transformer les données de l'outil que vous intégrez.

ServiceNow Concepteur de flux est une fonctionnalité Now Platform que votre développeur d'intégration peut utiliser pour automatiser les processus à l'aide d'une séquence d'actions. Les conditions de déclenchement démarrent le flux et les variables transmettent des informations entre les actions.

Pour en savoir plus sur la création d'un flux secondaire, consultez Concepteur de flux Flux secondaires.

Flux secondaire de fonctionnalité de notification

Élément	Valeur attendue
Entrées	Libellé : actuel Type : événement Reference.Inbound
Sorties	N/A

Transformez la charge utile d'origine et enregistrez la charge utile finale dans le champ **transformed_payload**.

Charge utile attendue de la fonctionnalité de notification JSON standard - Outil de planification

Remarque : L'attribut de version de la charge utile JSON est facultatif. Même si vous ne fournissez pas l'attribut de version, la charge utile est correctement traitée.

```
{
  "id": "STR1234",
  "type": "Story",
  "shortDescription": "Planning API Spec",
  "state": "In-progress",
  "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "assignedTo": {
    "name": "Leo Neo",
    "userName": "lenn",
    "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
// The Version attribute is optional
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "version": {
      "id": "REL1234",
      "shortDescription": "APIs Release",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "app": {
          "id": "PRODUCT1234",
          "shortDescription": "Mobile UI",
          "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
          "url":
 "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
        },
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/REL-125"
    },
  "app": {
      "id": "PRODUCT1234",
      "shortDescription": "Mobile UI",
      "createdDateTime": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
      "url": "https://jira.com/mycompany/browse/PRODUCT-125"
    },
  "url": "https://jira.com/mycompany/browse/HALOKEY-25"
}
```


Charge utile attendue de la fonctionnalité de notification JSON standard - Outil de codage


```
{
  "id": "3fa85f64-5717-4562-b3fc-2c963f66afa6",
  "url":
 "https://github.com/mycompany/mobileplatform/commit/3fa85f6457
174562b3fc2c963f66afa6",
  "committedDate": "1970-01-01T08:15:30-05:00",
  "repository": {
    "name": "Platform-Mobile",
    "url": "https://github.com/mycompany/mobileplatform"
  },
 "branch": {
    "name": "master",
    "path": "refs/heads/master"
  },
  "committer": {
    "email": "lenn@smithworksinc.com"
  },
  "details": [
    {
      "additions": 0,
      "deletions": 0,
      "totalChanges": 0,
      "file": "src/test/java/com/mycompany/app/App.java",
      "action": "modified",
      "changes":
 "%40%40%20-30%2C6%20%2B30%2C18%20%40%40%20public%20void%20test
AppConstructor%28%29%20%7B%0A%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A
%20%20%20%20%20%7D%0A%20%0A%2B%20%20%20%20%40Test%0A%2B
%20%20%20%20public%20void%20testDatabase%28%29%0A%2B
%20%20%20%20%7B%0A%2B
%09%2F%2FThis%20is%20a%20test%20function%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20App.main%28null%29%3B%0A%2B
```


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
%20%20%20%20%20%20%20%20try%20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20assertEquals%28%22Hello%20W
orld%21%22%20%2B%20System.getProperty%28%22line.separator%22%29
%2C%20outContent.toString%28%29%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%20catch%20%28AssertionError%20e%29%
20%7B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20%20fail%28%22%22message%22%2
0is%20not%20%22Hello%20World%21%22%22%29%3B%0A%2B
%20%20%20%20%20%20%20%20%7D%0A%2B%20%20%20%20%7D%0A%2B%0A
%20%20%20%20%20%40Test%0A
%20%20%20%20%20public%20void%20testAppMain%28%29%0A%20%20%20%20
%20%7B"
    }
  ]
}
```

Charge utile attendue de la fonctionnalité de notification JSON standard - Outil d'orchestration

```
{
  "toolId": "bc1d9454dbdb0810ae77f3c61d9619d1",
  "buildNumber": "100",
  "nativeId": "HILR/Prod #100",
  "name": "HILR/Prod",
  "id": "HILR/Prod #100",
  "url":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildI
d=100#Prod/",
  "isMultiBranch": "false",
  "orchestrationTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build?name=HILR#Pro
d",
  "orchestrationTaskName": "CorpSite-ADO/HILR#Prod",
  "upstreamTaskUrl":
 "https://dev.azure.com/lenn/CorpSite-ADO/_build/results?buildI
d=100#UAT/",
  "upstreamId": "CorpSite-ADO/HILR#UAT",
  "result": "building",
  "startDateTime": "2020-03-20 22:59:27"
}
```

Charge utile attendue de la fonctionnalité de notification JSON standard - Outil de test

Fonctionnel :

```
{
"name": "CorpSite-selenium#55",
"duration": 78.802,
"passedTests": 4,
"failedTests": 0,
"skippedTests": 0,
"blockedTests": 0,
"totalTests": 4,
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"passingPercent": 100,
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName
 Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version":
 "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-selenium",
}
```

Performances :

```
{
"name": "Performance Tests",
"url": "http://abc.com",
"startTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"finishTime": "2020-06-30T18:12:31Z",
"duration": 78.802,
"maximumVirtualUsers": "",
"throughput": "",
"maximumTime": "",
"minimumTime": "",
"averageTime": "",
"ninetyPercent": "",
"standardDeviation": "",

// Use Artifact OR Package OR Build + Stage + PipelineName
 Attributes
"packages": [{"name": "CorpSite-pkg1"}],
"artifacts": [{"name": "CorpSite-artifact", "version":
 "1.0.0"}],
"buildNumber": "55",
"stageName": "test",
"pipelineName": "CorpSite-Performance",
}
```

Charge utile attendue de la fonctionnalité de notification JSON standard - Outil d'artefact

Pipelines :

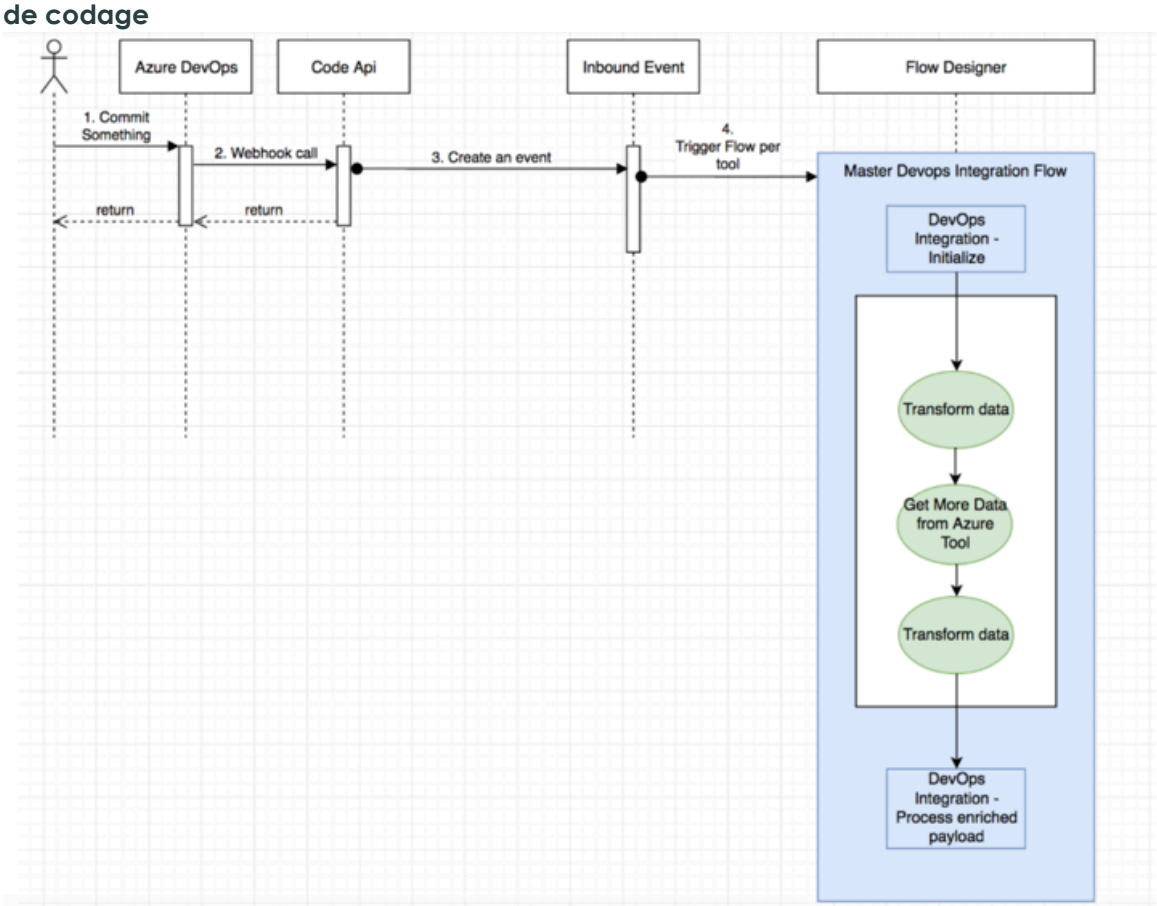
```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "acm.jar",
      "version": "1.82",
      "semanticVersion": "1.82.0",
      "repositoryName": "acm-repo"
    }
  ],
  "pipelineName": "testMultiBranch/master",
  "taskExecutionNumber": "82",
  "stageName": "buildmbmaster",
  "branchName": "master"
}
```

Jenkins Projet Freestyle/Maven :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
  "artifacts": [
    {
      "name": "mav1.jar",
      "version": "1.11",
      "semanticVersion": "1.11.0",
      "repositoryName": "mav-repo"
    }
  ],
  "projectName": "maven-test-proj",
  "taskExecutionNumber": "11"
}
```

DevOps Exemple de diagramme de flux de fonctionnalité de notification - Outil de codage



Flux secondaire de la fonctionnalité de connexion

La fonctionnalité de connexion est prise en charge.

Élément	Valeur attendue
Entrées	Libellé : actuel Type : outil Reference.DevOps Enregistrement d'outil pour lequel l'action du bouton **Connecter** est sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
Sorties Consultez sorties de flux secondaire.	• Libellé : connecté Marqueur indiquant la réussite ou l'échec de la connexion établie à l'outil cible (true/false). • Libellé : errormessage Message de chaîne affiché sur le formulaire en cas d'échec de connexion. La variable est une chaîne vide si la connexion réussit.

Erreurs de connexion affichées sur le formulaire d'outil DevOps :

Échec de la connexion

Le flux secondaire a été exécuté, mais la connexion n'a pas pu être établie.

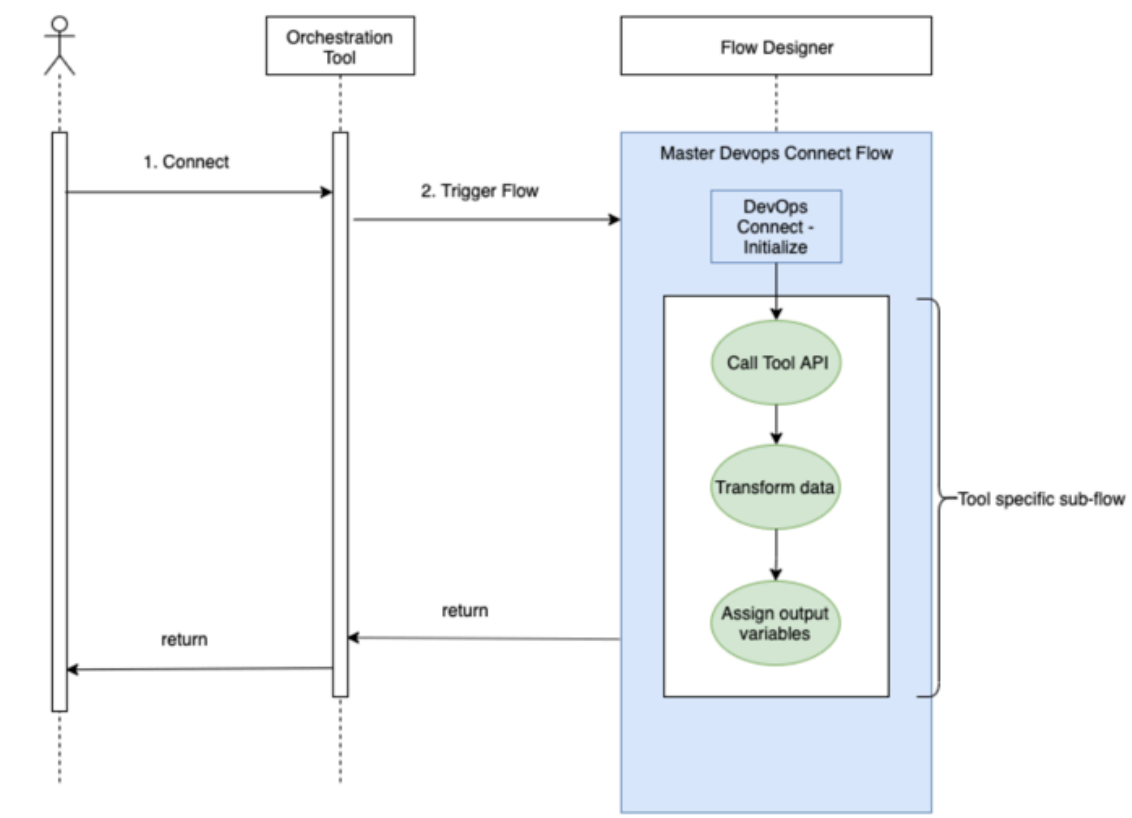
Erreur : Échec de l'obtention des détails de l'erreur à partir du flux de connexion propre à l'outil

L'exécution du flux secondaire a échoué pour une raison inconnue.

Erreur de mise à jour de l'état de connexion de l'outil.

L'attribut connection_state n'a pas pu être mis à jour pour une raison inconnue.

DevOps Exemple de diagramme de flux de fonctionnalité de connexion - Outil d'orchestration



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire de la fonctionnalité de détection

La fonctionnalité de détection est prise en charge.

Élément	Valeur attendue
Entrées	Libellé : actuel Type : outil Reference.DevOps

Sorties
 	
Consultez sorties de flux secondaire.
	Sans pagination :
	
	Libellé : discoverpayload
	
	Type : tableau d'objets sous forme de chaîne JSON.
	
	`(JSON.stringify([{},{}]))`
	
	Outil de planification sans pagination :
	
	`[ { "id":"REL1234567", "name": "REL NUMBERS", "url":"https://jira.com/vult/browse/REL1234567", "nativeId": "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226" }, { "id":"TOR67", "name": "TOR 67", "url":"https://jira.com/welp/browse/TOR67", "nativeId": "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2" } ]`
	
	Outil de codage sans pagination :
	
	`[ { "name": "nvm_repo", "url": "https://github.com/nvm_repo/" }, { "name": "golang_util", "url": "https://github.com/golang_util/"`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue

	<pre> }
	];</pre>
	Outil d'orchestration sans pagination :
	<pre>{
	  "orchestrationTasks": [
	    {
	      "name": "Build_APC_1",
	      "url":
	 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Buil
	d_APC_1",
	      "projectName": "Build_APC_1"
	    },
	    {
	      "name": "CI_CD_Jenkins",
	      "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_C
	D_Jenkins",
	      "projectName":
	 "CI_CD_Jenkins"
	    },
	    {
	      "name": "CI_deploy",
	      "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_d
	eploy",
	      "projectName": "CI_deploy"
	    }
	  ],
	  "pipelines": [
	    {
	      "name": "Build_APC_1",
	      "url":
	 "https://jenkins.wsf.xyz/job/Buil
	d_APC_1",
	      "projectName": "Build_APC_1"
	    },
	    {
	      "name": "CI_CD_Jenkins",
	      "url":
	 "https://pt1.jenkins.com/job/CI_C
	D_Jenkins",
	      "projectName":
	 "CI_CD_Jenkins"
	    },
	    {
	      "name": "CI_deploy",
	      "url":
	 "https://pt2.jenkins.com/job/CI_d
	eploy",
	      "projectName": "CI_deploy"
	    }
	  ]
	}</pre>

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue
	Avec pagination : Libellé : discoverpayload Type : tableau d'objets sous forme de chaîne JSON. `(JSON.stringify([{},{}]))` Exemple de format JSON : `"pageInfo" : { "isLastPage" : true, "discoverPayload" : {}, "pageDetails" : {} }` Outil de planification avec pagination : `{ "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": [{ "id":"REL1234567", "name": "REL NUMBERS", "url":"https://jira.com/vult/browse/REL1234567", "nativeId": "1790e6cc-085b-4529-9cb8-47f393182226" }, { "id":"TOR67", "name": "TOR 67", "url":"https://jira.com/welp/browse/TOR67", "nativeId": "482ce864-085b-4529-9cb8-47f393767eb2" }], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }`  Outil de codage avec pagination :  `{ "pageInfo": { "isLastPage": false,`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Valeur attendue

	`{ "discoverPayload": [ { "name": "nvm_repo", "url": "https://github.com/nvm_repo/" }, { "name": "golang_util", "url": "https://github.com/golang_util/" } ], "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }`
	Outil d'orchestration avec pagination :
	`{ "pageInfo": { "isLastPage": false, "discoverPayload": { "orchestrationTasks": [{ "name": "Build_APC_1", "url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1", "projectName": "Build_APC_1" }, { "name": "CI_CD_Jenkins", "url": "https://pt1.jenkins.com/job/CI_CD_Jenkins", "projectName": "CI_CD_Jenkins" }], "pipelines": [{ "name": "Build_APC_1", "url": "https://jenkins.wsf.xyz/job/Build_APC_1",`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

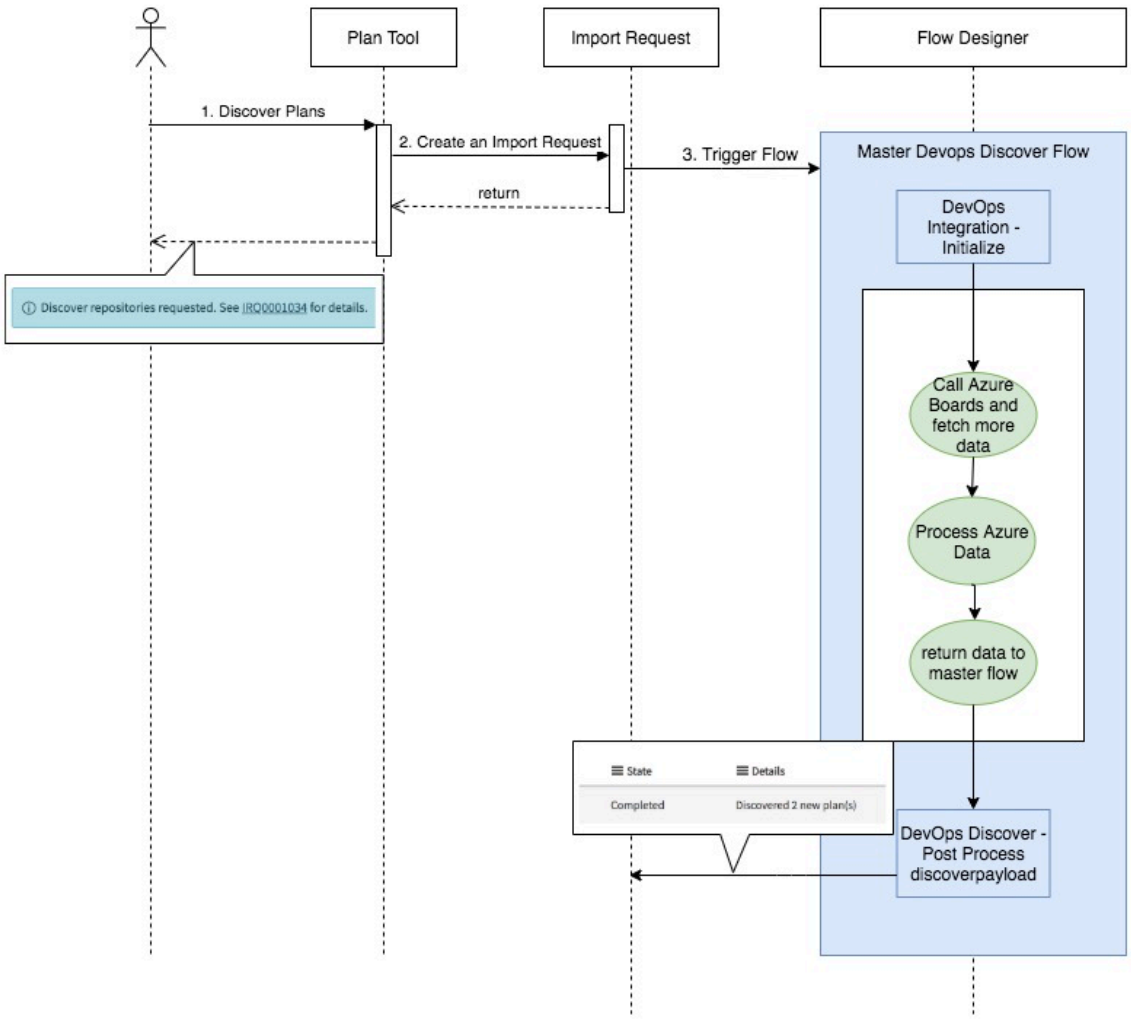
Élément	Valeur attendue
	"projectName": "Build_APC_1" }] }, "pageDetails": { "curPage" : 1, "nextPage": 2 } } }

Le flux principal de détection est déclenché lors de la création d'un enregistrement de demande d'importation. Une demande d'importation comporte ces états et messages.

État	Message
Demandé	::
Traitement	::
Terminé	<number> objet(s) mis à jour <number> objets trouvés ayant un toolId non valide <number> objets trouvés dont la validation a échoué
Erreur	• Impossible d'analyser la chaîne de charge utile à partir du flux secondaire • discoverpayload est censé être un tableau d'objets • L'enregistrement ImportRequest n'a pas de référence à la table d'outils.
En pause	::
Annulé	::
Sans correspondance	::

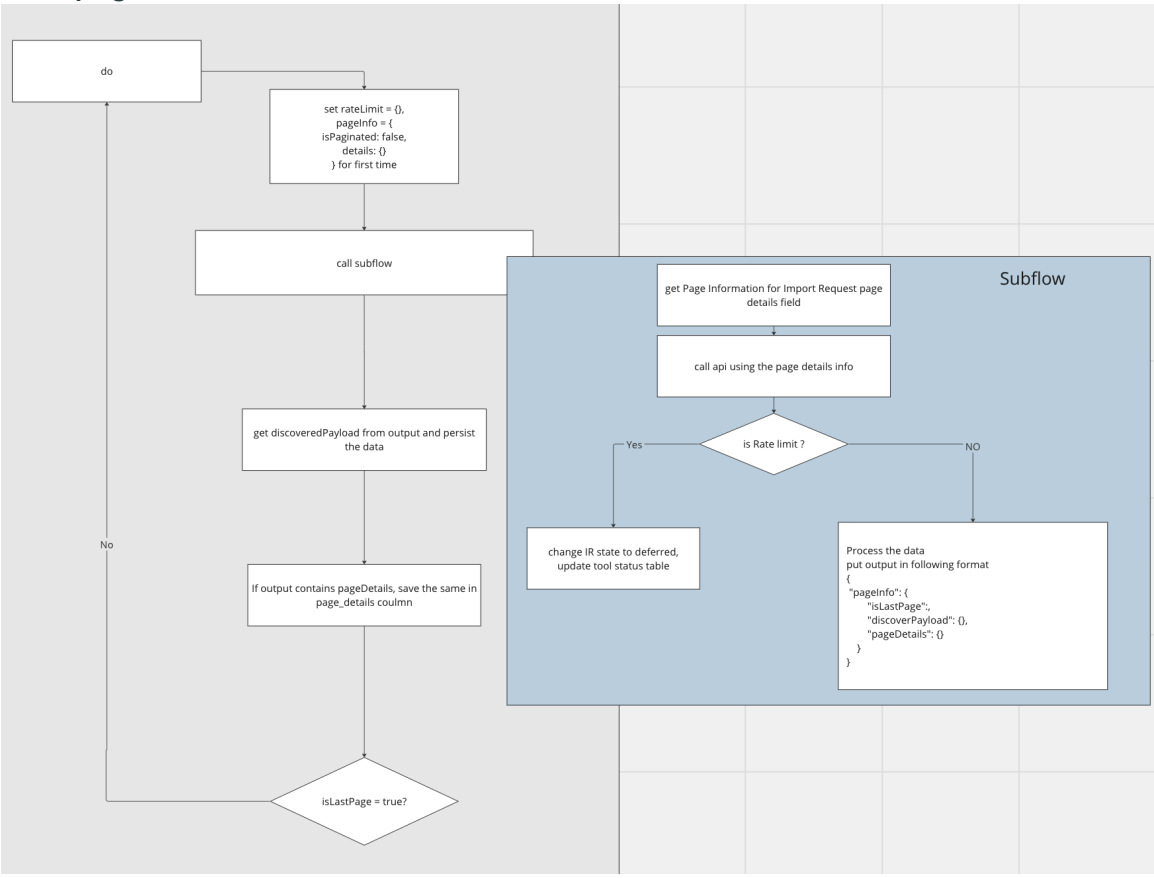
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Exemple de diagramme de flux de fonctionnalité de détection - Outil de planification



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Diagramme de flux de prise en charge de la fonctionnalité de détection avec pagination



Action Concepteur de flux Mettre à jour la demande d'importation

Vous pouvez utiliser l'action Mettre à jour la demande d'importation dans votre flux secondaire de détection pour modifier l'état de l'enregistrement de la demande d'importation, si vous le souhaitez.

Étiquette d'entrée	Type
current	Demande Reference.Import
État	(Chaîne) • demandé • traitement **Remarque :** L'exécution du flux s'arrête (une fois le retour reçu du flux secondaire) lorsque l'état est défini sur Traitement. • terminé • erreur • en pause

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette d'entrée	Type
	• annulé • unmatched
Détails	(Chaîne)

Ajouter des champs personnalisés pour une intégration d'outil de planification

Ajoutez des champs personnalisés à l'intégration de votre outil de planification pour améliorer la configurabilité et accéder à des informations propres à l'entreprise, ce qui facilite une prise de décision plus éclairée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à une intégration d'outil de planification à l'aide de transformateurs d'enregistrement. Créez des transformateurs d'enregistrement pour chaque action de l'outil et ajoutez des règles de transformateur d'enregistrement pour mapper les champs de votre outil aux champs du modèle de données DevOps. Par exemple, examinez un scénario où l'ID de l'élément de travail Azure DevOps est défini sur « adoid » pendant le processus d'importation. Si vous le souhaitez, vous pouvez l'aligner sur l'ID de l'élément de travail ServiceNow en créant un transformateur d'enregistrement pour l'action d'importation. Dans ce transformateur, vous devez établir des règles pour mapper le champ « adoid » au champ ID de l'élément de travail ServiceNow correspondant. Une fois le mappage de champs créé, chaque fois qu'un événement entrant est reçu d'Azure DevOps pour apporter des éléments de travail, les données sont traitées via le transformateur configuré dans la charge utile transformée.

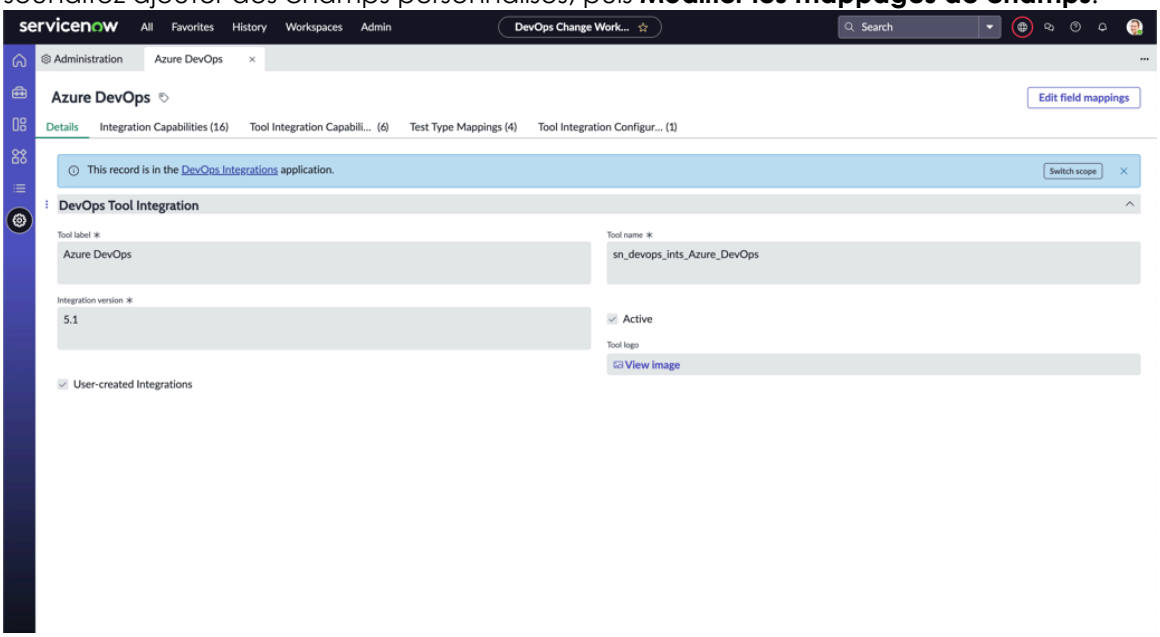
Remarque : cette fonctionnalité n'est disponible que pour les intégrations d'outils de type plan du système de base, excepté pour ServiceNow Agile Development 2.0.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Administration**.
2. Dans l'onglet Listes, sélectionnez **Intégrations > Intégrations d'outils**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez successivement l'intégration de l'outil de planification pour laquelle vous souhaitez ajouter des champs personnalisés, puis **Modifier les mappages de champs**.

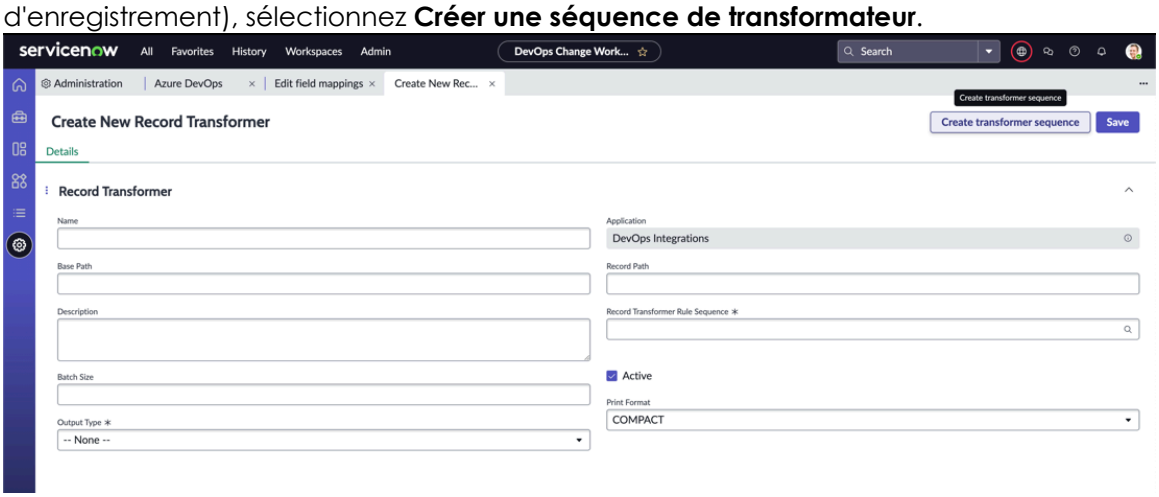


Remarque : Vérifiez que le périmètre de l'application est défini sur Intégrations DevOps.

4. Dans la page Modifier les mappages de champs, sélectionnez le bouton **Créer un transformateur d'enregistrement** dans la section Planifier la transformation de l'aptitude.

Remarque : vous devez créer un transformateur d'enregistrement pour chaque action de l'outil. Dans cette procédure, un transformateur d'enregistrement est créé pour l'action d'importation.

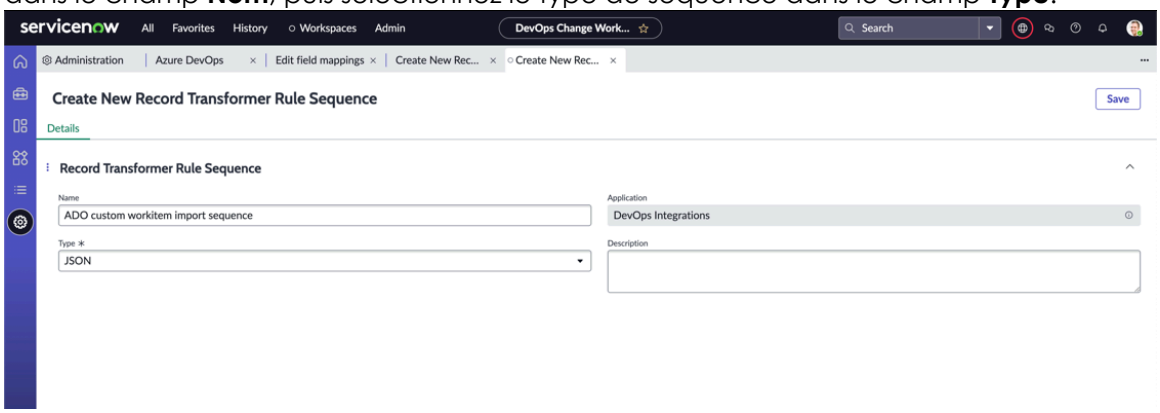
a. Dans la page Create New Record Transformer (Créer un transformateur d'enregistrement), sélectionnez **Créer une séquence de transformateur**.



b. Dans la page Create New Record Transformer Rule Sequence (Créer une séquence de règle de transformateur d'enregistrement), saisissez le nom de la séquence de règle

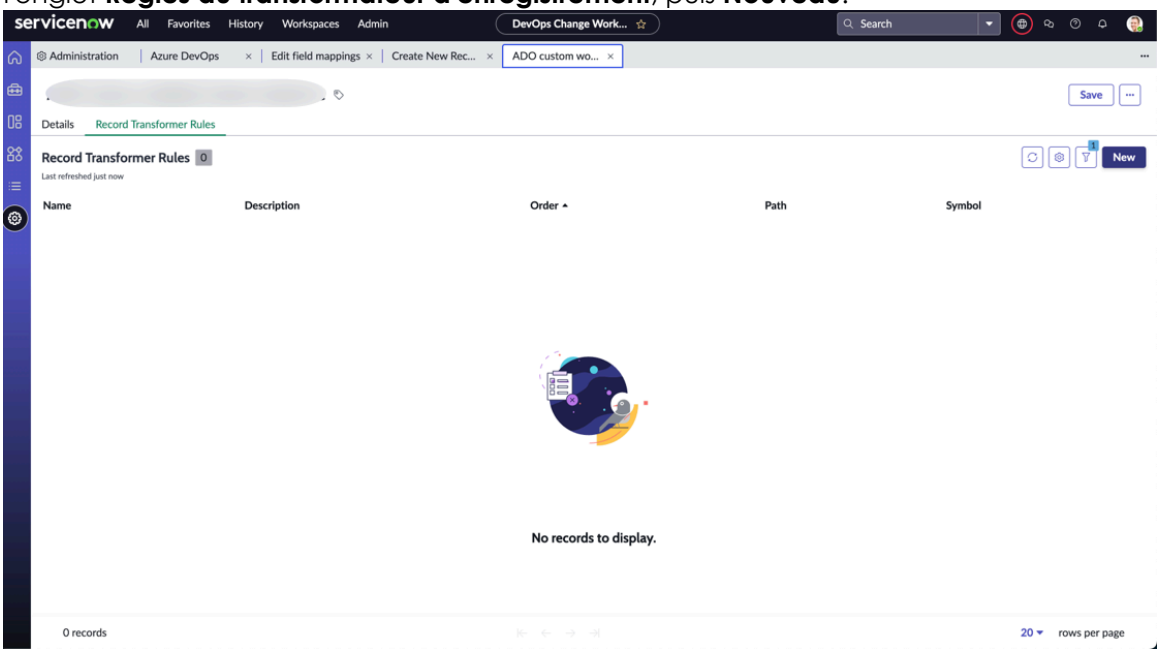
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le champ **Nom**, puis sélectionnez le type de séquence dans le champ **Type**.



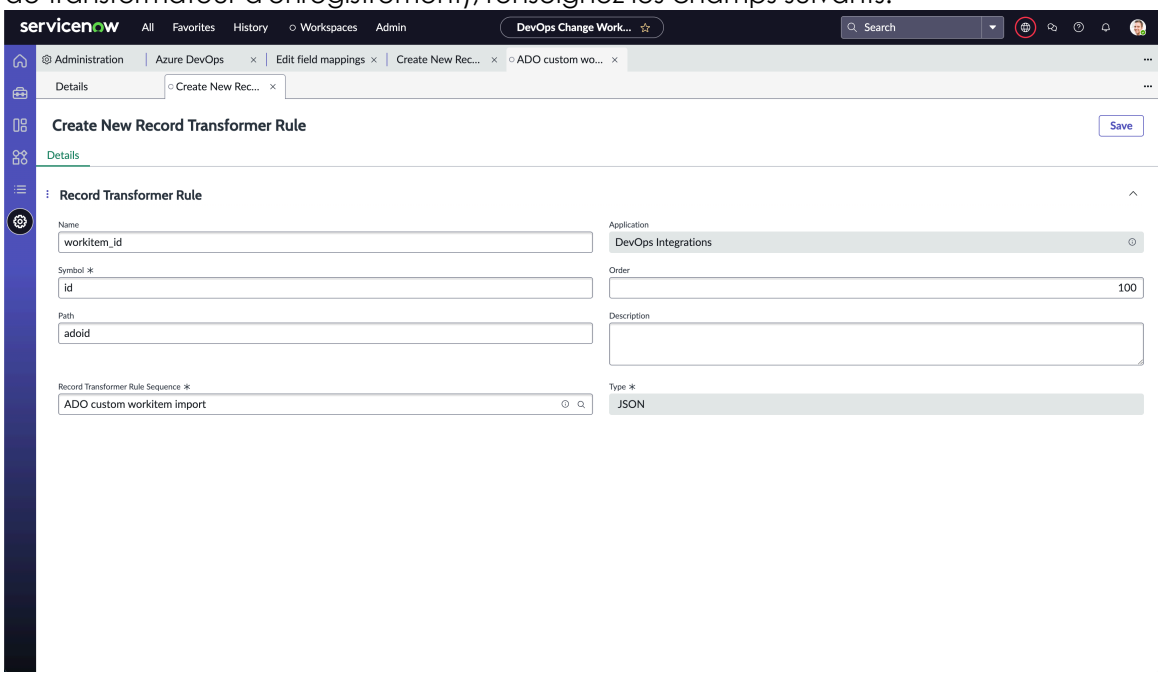
c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. Accédez à la page d'enregistrement du transformateur, sélectionnez l'onglet **Règles du transformateur d'enregistrement**, puis **Nouveau**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la page Create New Record Transformer Rule (Créer une règle de transformateur d'enregistrement), renseignez les champs suivants.



Créer une règle de transformateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de la règle dans la séquence.
Symbole	Nom du champ dans la charge utile transformée, vers lequel la valeur du champ personnalisé est extraite.
Chemin d'accès	Chemin d'accès de la charge utile à partir duquel la valeur du champ personnalisé est récupérée.
Ordre	Ordre dans lequel la règle doit être exécutée dans la séquence.
Description	Texte expliquant la règle.

Remarque : vous pouvez ajouter également plusieurs règles à une colonne personnalisée à partir de la charge utile JSON et mapper d'autres champs. Toutes les transformations ajoutées sont prises en compte dans la charge utile transformée.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Accédez à la section Détails de l'enregistrement du transformateur et renseignez les champs suivants.

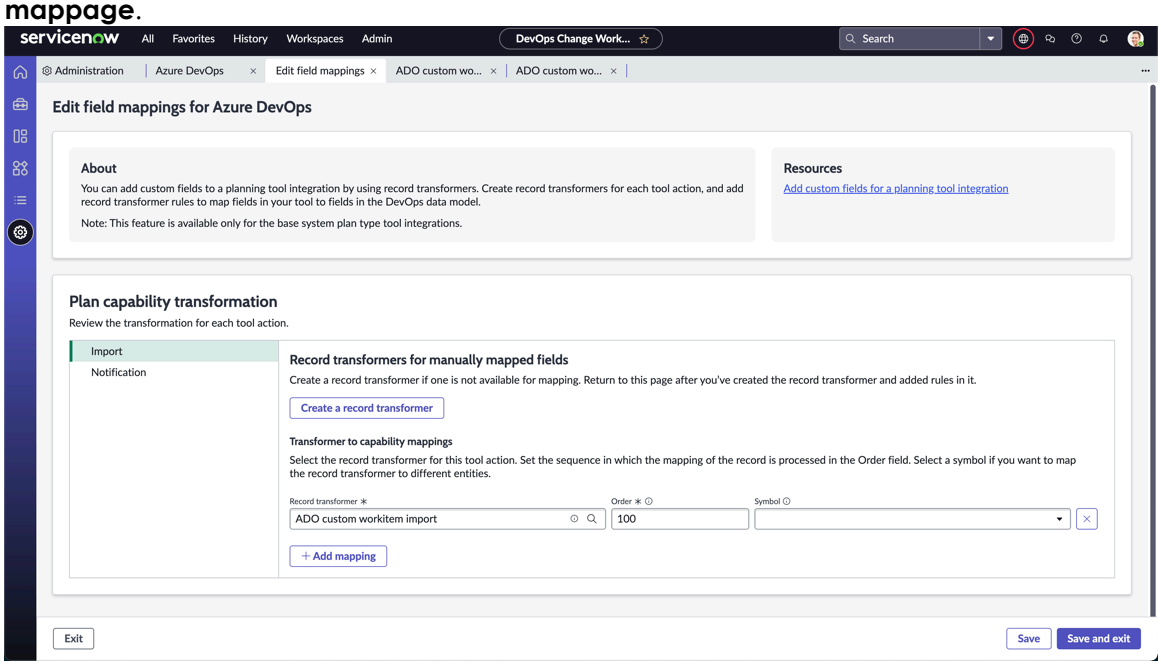
Transformateur de l'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du transformateur d'enregistrement.
Chemin de base	Chemin d'accès en lecture pour la charge utile entrante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Texte expliquant le transformateur d'enregistrement.
Chemin de l'enregistrement	Chemin d'accès dans lequel écrire la charge utile transformée.
Séquence de règle de transformateur d'enregistrement	Séquence de règle que vous souhaitez associer à ce transformateur d'enregistrement.
Actif	Option permettant d'activer le transformateur d'enregistrement.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Accédez à la page **Modifier les mappages de champs** et sélectionnez **Ajouter un mappage**.



   a. Sélectionnez le transformateur d'enregistrement pour l'action de l'outil.
   b. Définissez la séquence dans laquelle le mappage de l'enregistrement est traité dans le champ **Ordre**.
   c. Sélectionnez un symbole si vous souhaitez mapper le transformateur d'enregistrement à différentes entités.

      Remarque : le champ Symbole ici est différent du champ Symbole du formulaire Créer une règle de transformateur d'enregistrement à l'étape 6.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

      Remarque : vous pouvez ajouter plusieurs mappages de champs pour une action selon vos besoins.

Information associée

Transformateur : dans le champ d'application, global

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps

Si les informations d'identification de votre outil ont changé, vous devez les mettre à jour dans votre instance ServiceNow pour éviter toute déconnexion.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Procédure

Mettez à jour les informations d'identification de votre outil à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Option	Étapes
À partir de l'espace de travail	**a.** Accédez à **Espaces de travail > Espace de travail de changement DevOps > Outils > <type d'outil>**. **b.** Sélectionnez l'outil pour lequel vous souhaitez mettre à jour vos informations d'identification. **c.** Dans l'enregistrement de l'outil, sélectionnez **Actions supplémentaires (...) > Mettre à jour les informations d'identification**. **d.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ◦ Si le type d'informations d'identification est défini sur **Authentification de base**, saisissez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ◦ Si le type d'informations d'identification est défini sur **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification. **Remarque :** Cette étape s'applique uniquement aux outils prenant en charge l'authentification basée sur OAuth 2.0. **e.** Saisissez les informations d'identification mises à jour dans le champ correspondant. **Remarque :** Vous pouvez modifier votre mot de passe/jeton, votre nom d'utilisateur ou votre type d'authentification. **f.** Sélectionnez **Vérifier les autorisations** pour vérifier si les autorisations requises sont disponibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

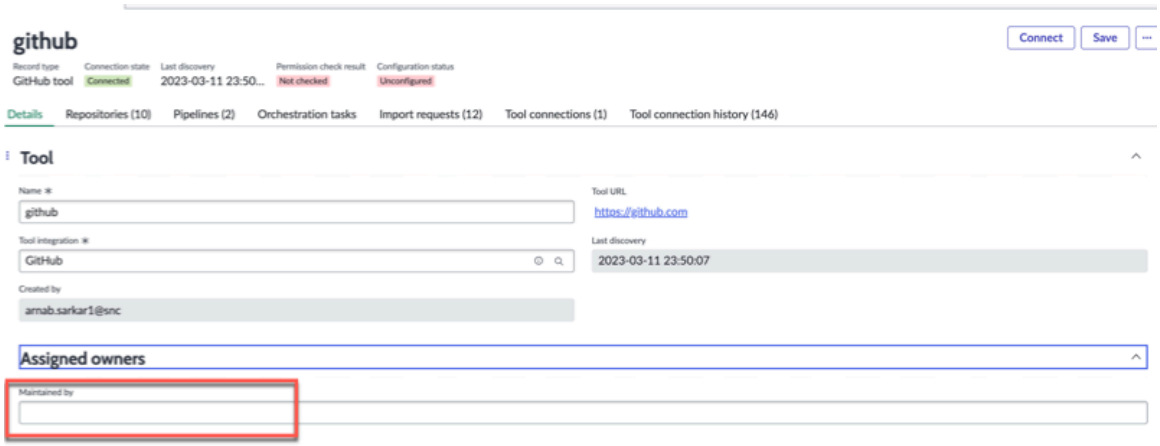
Option	Étapes
	Remarque : Si vous vous connectez à GitHub, pour OAuth 2.0 et les informations d'identification de l'application GitHub, le nom de la slug de l'application GitHub est requis afin de vérifier les autorisations. Si elles ne sont pas fournies, les informations d'identification de l'outil sont mises à jour sans vérification des autorisations. **g.** Sélectionnez **Mettre à jour les informations d'identification** pour mettre à jour les informations d'identification. L'outil sera à l'état déconnecté. **h.** Sélectionnez **Connecter** pour établir la connexion.
À partir de la version classique	**a.** Accédez à **Tout > DevOps > Outils > <type d'outil>**. **b.** Sélectionnez l'outil pour lequel vous souhaitez mettre à jour vos informations d'identification. **c.** Dans la liste connexe Connexions d'outils, sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification. **d.** Saisissez les informations d'identification mises à jour dans le champ correspondant, puis sélectionnez **Enregistrer**. L'outil sera à l'état déconnecté. **e.** Sélectionnez **Connecter** pour établir la connexion.

Notifications à l'expiration des informations d'identification de l'outil

Des notifications sont envoyées aux utilisateurs de l'outil à l'expiration des informations d'identification de l'outil pour les alerter. Des notifications sont également envoyées de manière proactive avant l'expiration des informations d'identification des outils GitHub créés avec l'authentification de base. Cela permet aux utilisateurs de l'outil ayant les rôles sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin de mettre à jour les informations d'identification de l'outil et d'éviter toute perte de données.

Une tâche universelle est créée et affectée aux utilisateurs avec le rôle sn_devops.tool_owner qui font partie d'un groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Maintenu par**, ainsi qu'à tout utilisateur disposant du rôle sn_devops.admin. Ces utilisateurs sont informés de la tâche universelle par le biais d'une notification (dans l'icône en forme de cloche), d'un e-mail et d'une tâche ouverte sur la page d'accueil de l'espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



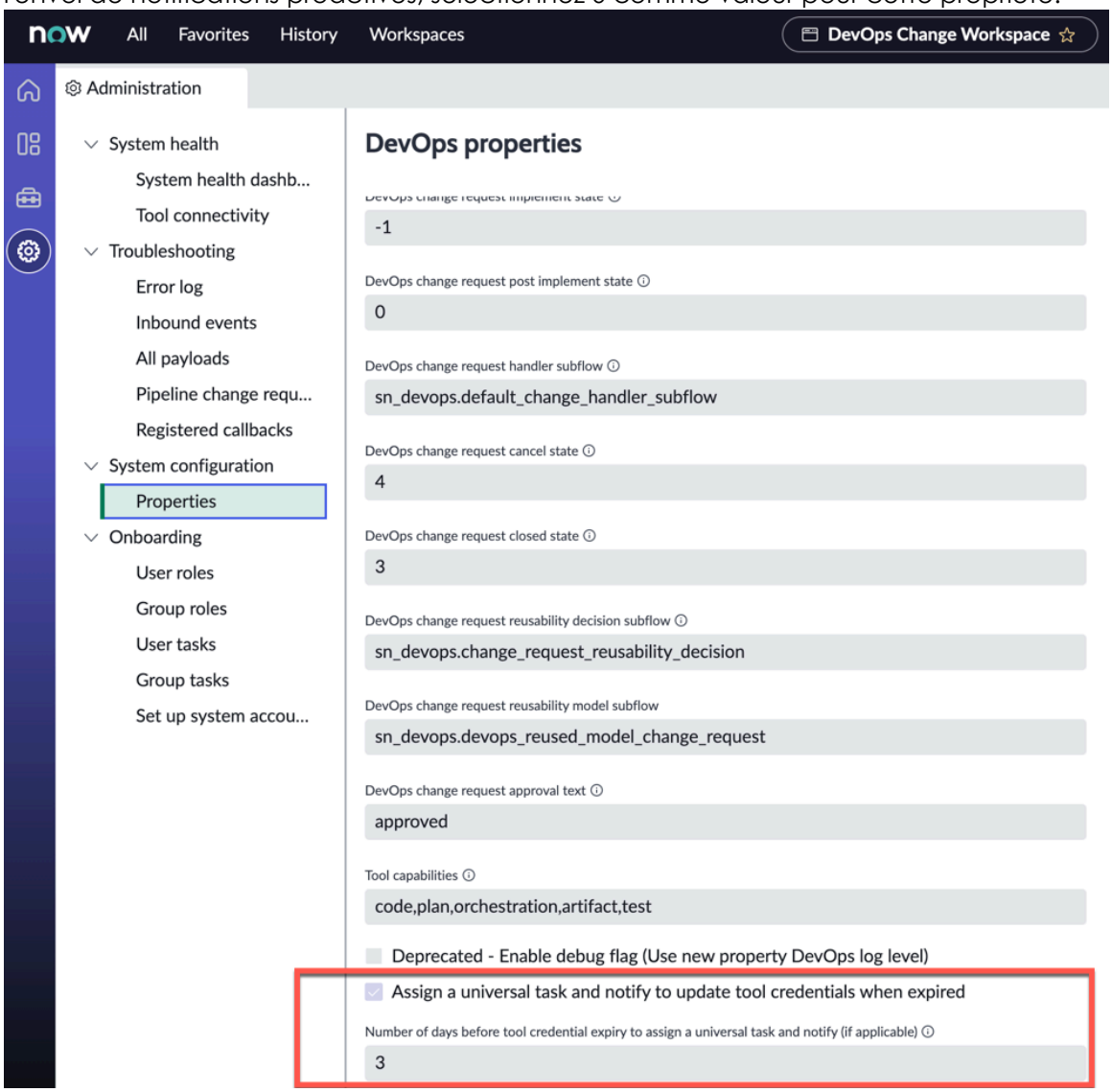
Des notifications s'affichent également dans l'enregistrement de l'outil sous la forme d'un message de bannière à l'attention des tous les utilisateurs ayant accès à l'outil lorsque les informations d'identification de l'outil expirent. Toutefois, seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_devops.tool_owner ou sn_devops.admin peuvent mettre à jour les informations d'identification.

L'expiration des informations d'identification est vérifiée dans le système toutes les heures. Si les informations d'identification de votre outil ont expiré, le système peut mettre jusqu'à une heure pour envoyer des notifications.

Pour les outils GitHub créés avec l'authentification de base, des notifications sont également envoyées de manière proactive avant l'expiration des informations d'identification de l'outil. Outre la tâche universelle et de notification de bannière, un message de champ s'affiche également dans le cas des notifications d'expiration proactives. Vous pouvez définir le nombre de jours avant l'envoi des notifications d'expiration dans le champ **Nombre de jours avant l'expiration des informations d'identification de l'outil pour affecter une tâche universelle et la notifier (le cas échéant)**. Par défaut, la valeur de ce champ est définie sur 3 jours. Pour arrêter

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'envoi de notifications proactives, sélectionnez 0 comme valeur pour cette propriété.

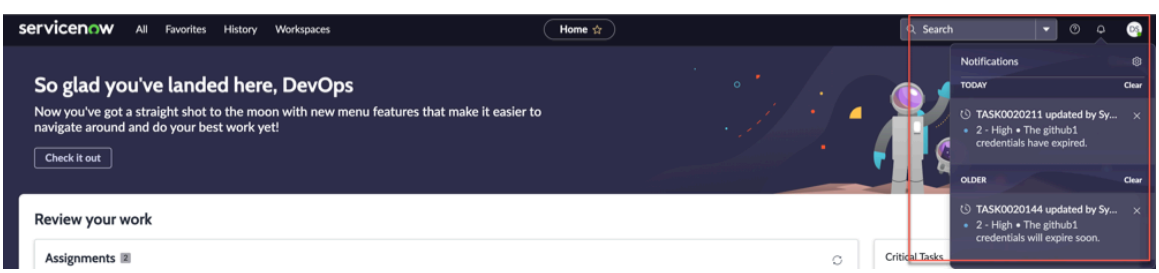


Si vous souhaitez arrêter l'envoi de notifications relatives aux informations d'identification expirées, désactivez la propriété *`Assign a universal task and notify to update tool credentials when expired`*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

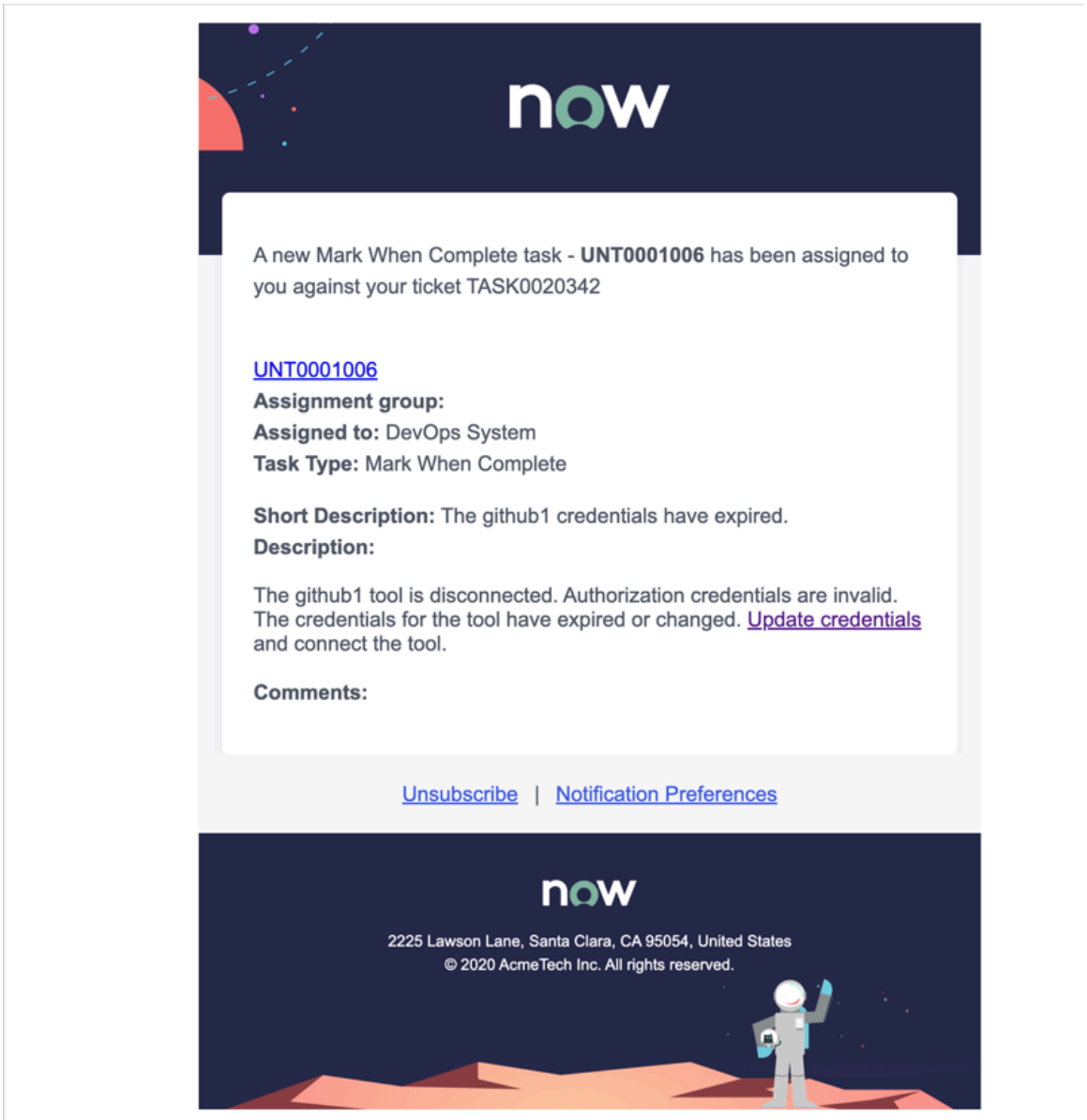
Les types de notifications suivants sont envoyés :

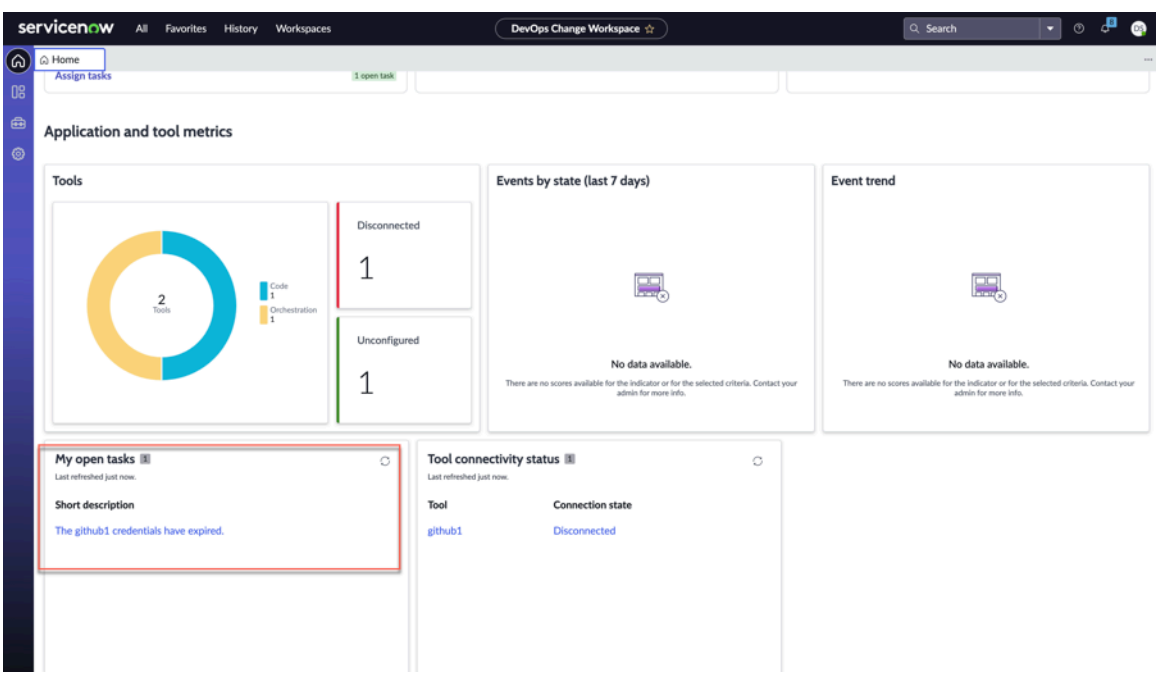
Tâche universelle

Une tâche universelle est créée et des notifications sont envoyées aux utilisateurs avec le rôle sn_devops.tool_owner qui font partie d'un groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Maintenu par**, ainsi qu'à tout utilisateur ayant le rôle sn_devops.admin.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

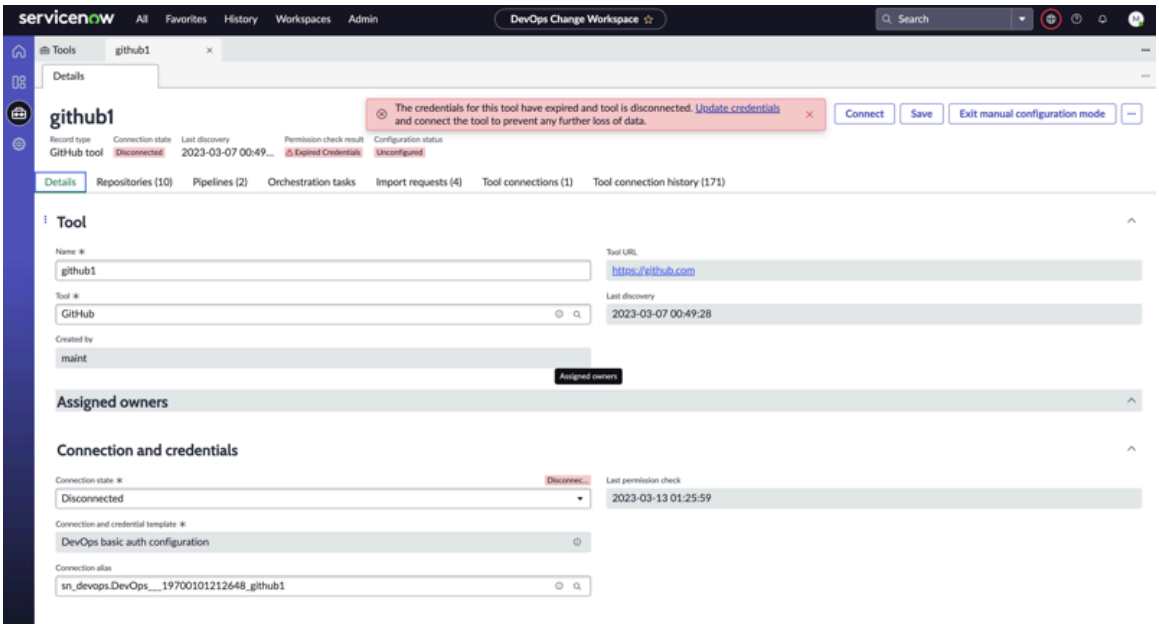




© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

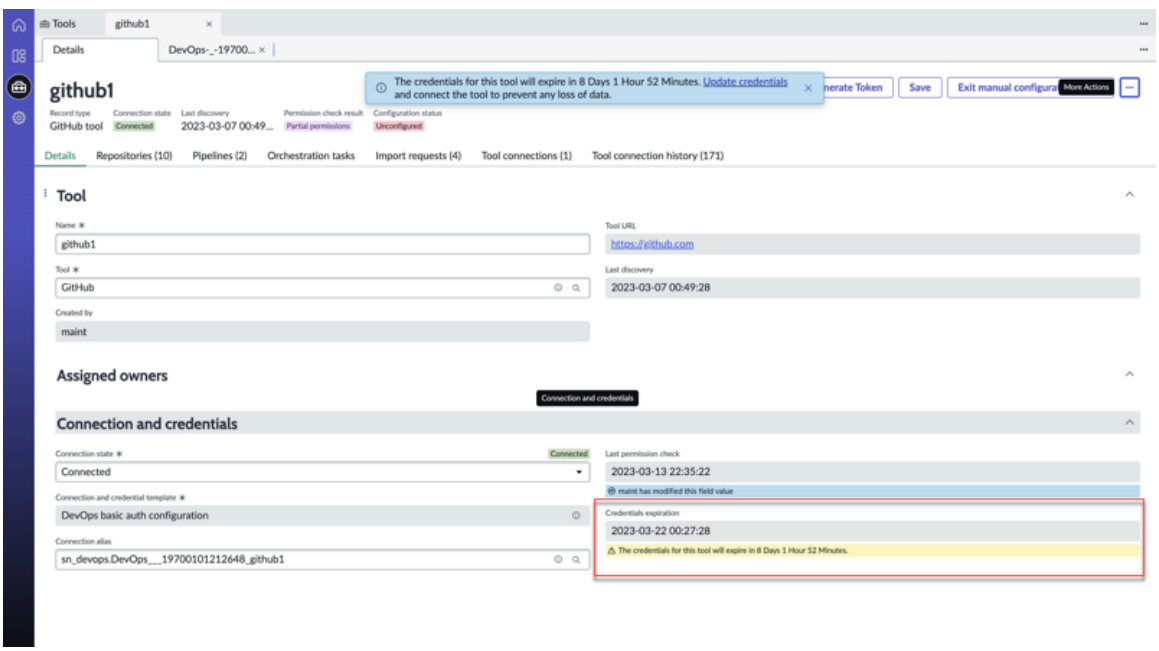
Message de bannière

Un message de bannière s'affiche sur l'enregistrement d'outil pour tous les utilisateurs ayant accès à l'enregistrement d'outil.



Message de champ

Un message de champ s'affiche dans le champ **Expiration des informations d'identification** dans l'enregistrement d'outil pour un outil GitHub créé avec l'authentification de base.



Lorsque les informations d'identification de votre outil expirent, l'outil est déconnecté. Vous pouvez sélectionner le lien **Mettre à jour les informations d'identification** dans les notifications et mettre à jour les informations d'identification de votre outil. Une fois les informations d'identification à jour, connectez-vous à nouveau à l'outil pour commencer à recevoir des données. Pour en savoir plus sur la mise à jour des informations d'identification de l'outil, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications dans Vélocité de changement DevOps

Dans Vélocité de changement DevOps, une application collecte toutes les données à jour que les outils connectés envoient sur les plans, les référentiels et les pipelines.

Une application est nécessaire pour regrouper les plans, les référentiels et les pipelines, afin d'assurer le suivi automatique et de fournir des associations pour les données DevOps, telles que les validations liées aux éléments de travail. Vous pouvez lier l'application à d'autres produits ServiceNow, notamment DevOps Config.

Vous devez créer une application pour activer la traçabilité des stories d'utilisateurs, des validations, des résultats des tests, etc. L'association de plans, de référentiels et de pipelines à une application permet également la modélisation du pipeline, la gouvernance des changements et la génération de rapports de mesures. Dans le Changement DevOps, cette procédure génère un seul enregistrement d'application DevOps (sn_devops_app) utilisé par DevOps et DevOps Config (s'ils sont installés).

Lorsque DevOps Config est installé, l'enregistrement d'application DevOps est également lié à un enregistrement d'application CDM (sn_cdm_application). Le modèle d'application CSDM (nom, propriétaire, fabricant) fait office de lien entre les produits ServiceNow DevOps.

Créer une application - Espace de travail

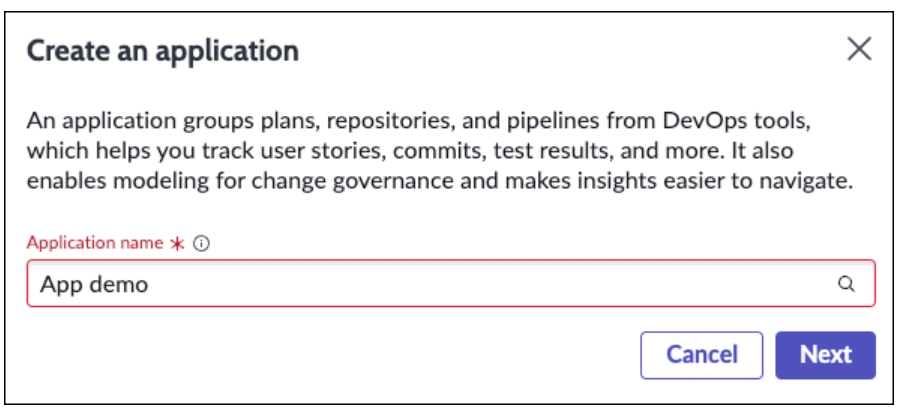
Créez des applications à l'aide de l'espace de travail Changement DevOps et associez-lui des pipelines, des plans et des référentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Vous pouvez créer une application en procédant comme suit :
   - Sélectionnez **Créer une application** à partir de la page d'accueil.
   - Sélectionnez le module **Applications** ( ), puis **Nouveau**.
3. Dans le modal Créer une application, dans le champ **Nom de l'application**, saisissez le nom de votre application.



Vous pouvez créer une application, qui créera un nouveau modèle d'application portant le même nom, ou sélectionner un modèle d'application existant, qui créera une application portant le même nom que le modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type	Résultat
Nouvelle application	◦ Le système génère une nouvelle application DevOps, un nouveau modèle d'application et un nouveau composant SDLC (SDLC-C) dans la CMDB. ◦ Le SDLC-C se voit attribuer le même nom que la nouvelle application. ◦ Si l'application DevOps Config est installée, DevOps l'associe à l'application CDM.
Modèle d'application existant	Le système génère une nouvelle application DevOps à partir de ce modèle d'application. ◦ L'application porte le même nom que le modèle d'application. ◦ S'il existe un composant SDLC pour le modèle d'application, DevOps l'associe à la nouvelle application. ◦ S'il n'existe aucun composant SDLC pour le modèle d'application, DevOps génère alors un nouveau SDLC-C portant le même nom que le modèle d'application. ◦ Si DevOps Config est installé, DevOps crée alors une application CDM et lui associe le SDLC-C.

L'activité du playbook Créer une application s'ouvre.

4. Dans l'activité du playbook Saisir les détails de l'application :

   a. Sélectionnez l'**application d'entreprise** dans la CMDB que vous souhaitez lier à votre application.

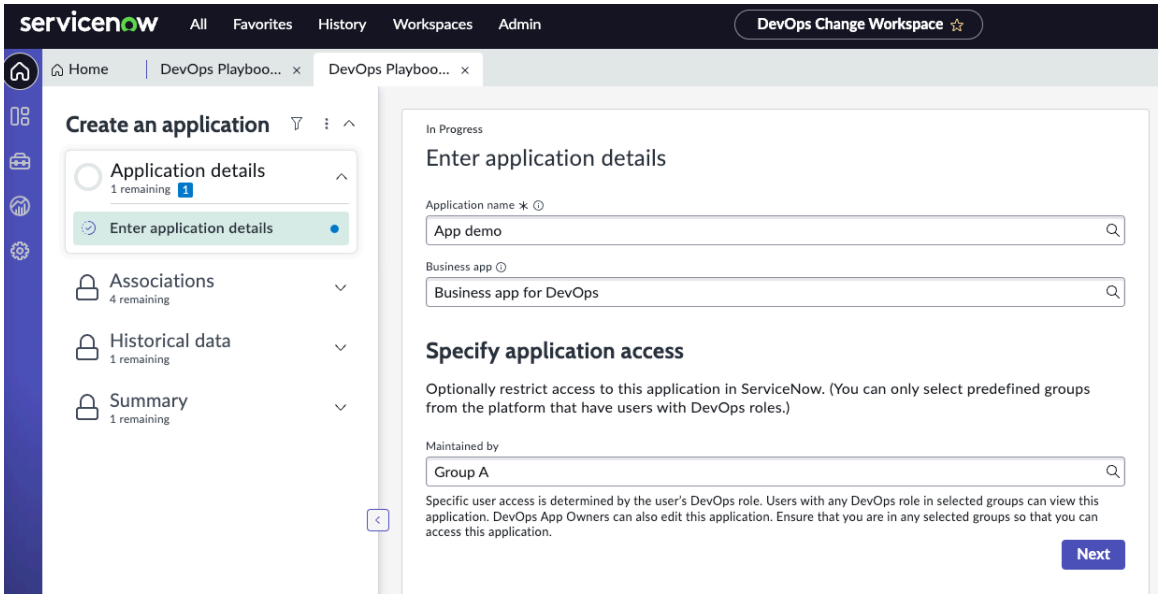
   b. (Optional) Ajoutez des groupes d'utilisateurs au champ **Maintenu par** pour contrôler l'accès à l'application.

      Vous pouvez sélectionner tout groupe comptant au moins un utilisateur avec les rôles DevOps. Lorsque des groupes d'utilisateurs sont ajoutés :

      - Les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps ou du rôle Administrateur DevOps peuvent modifier l'application.
      - Les utilisateurs ayant d'autres rôles DevOps peuvent afficher l'application.
      - Les utilisateurs disposant de rôles DevOps, mais ne faisant pas partie des groupes ajoutés, ne peuvent pas afficher l'application.

   c. Sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



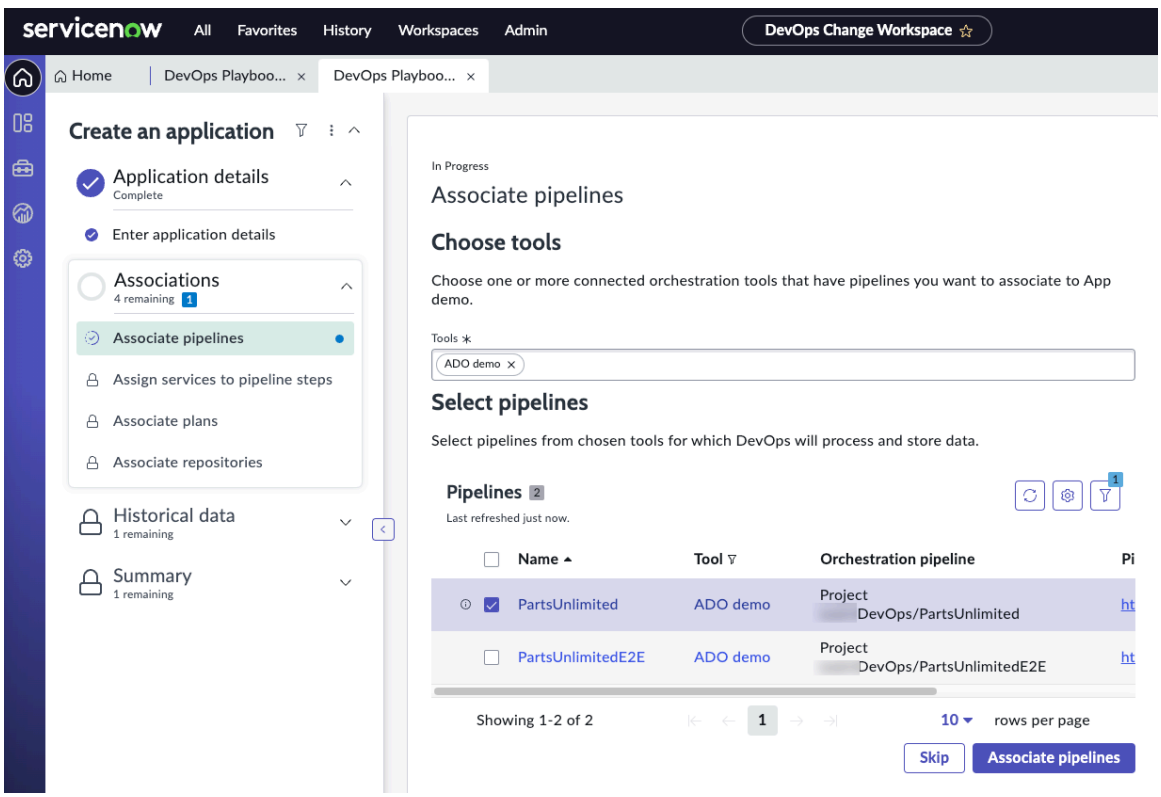
5. Dans l'activité du playbook Pipelines associés :

   a. Ajoutez les outils d'orchestration dont vous souhaitez associer les pipelines à l'application dans le champ **Outils**.

      Remarque : vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil d'orchestration ou si vous ne souhaitez pas associer de pipelines.

   b. Sélectionnez les pipelines que vous souhaitez associer à l'application.

   c. Sélectionnez **Associer les pipelines**.



6. Dans l'activité du playbook Affecter des services aux étapes du pipeline :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape de pipeline :

i. Type d'étape du pipeline : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service.

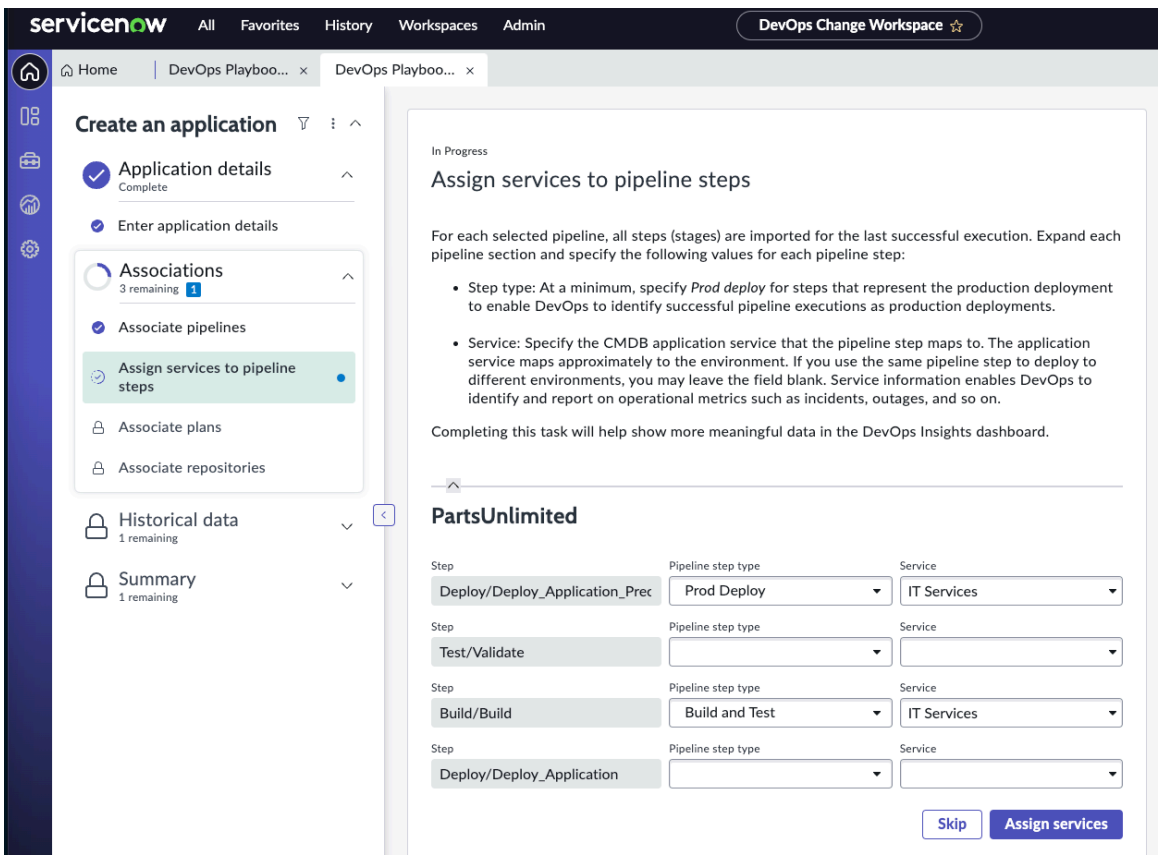
> **Conseil :** indiquez au moins le type d'étape *`Prod deploy`* pour les étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre à DevOps d'identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production.

ii. Service : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée.

Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour procéder au déploiement dans différents environnements, laissez le champ vide. Les informations sur le service permettent à DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc.

b. Sélectionnez **Affecter des services**.

> **Remarque :** vous pouvez ignorer cette étape si votre pipeline ne comporte aucune étape ou si vous n'avez pas de pipelines associés.



7. Dans l'activité du playbook Plans associés :

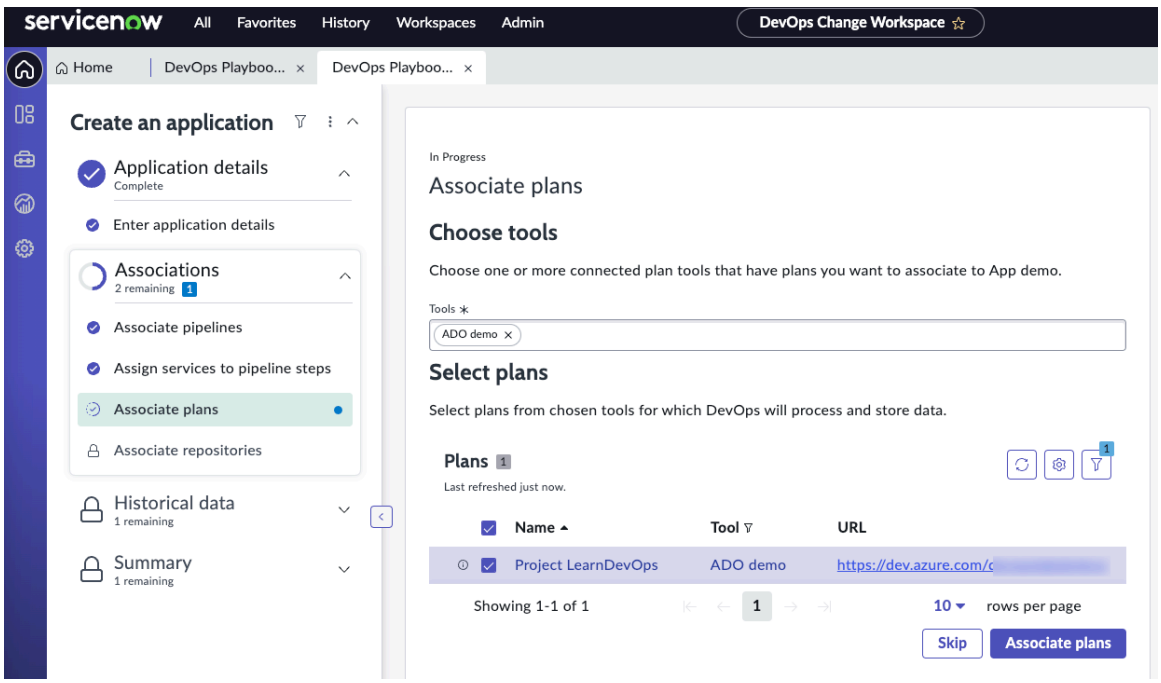
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ajoutez les outils de planification dont vous souhaitez associer les plans à l'application dans le champ **Outils**.

> **Remarque :** vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil de planification ou si vous ne souhaitez pas associer de plans.

b. Sélectionnez les plans que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez **Associer les plans**.



8. Dans l'activité du playbook Associer des référentiels :

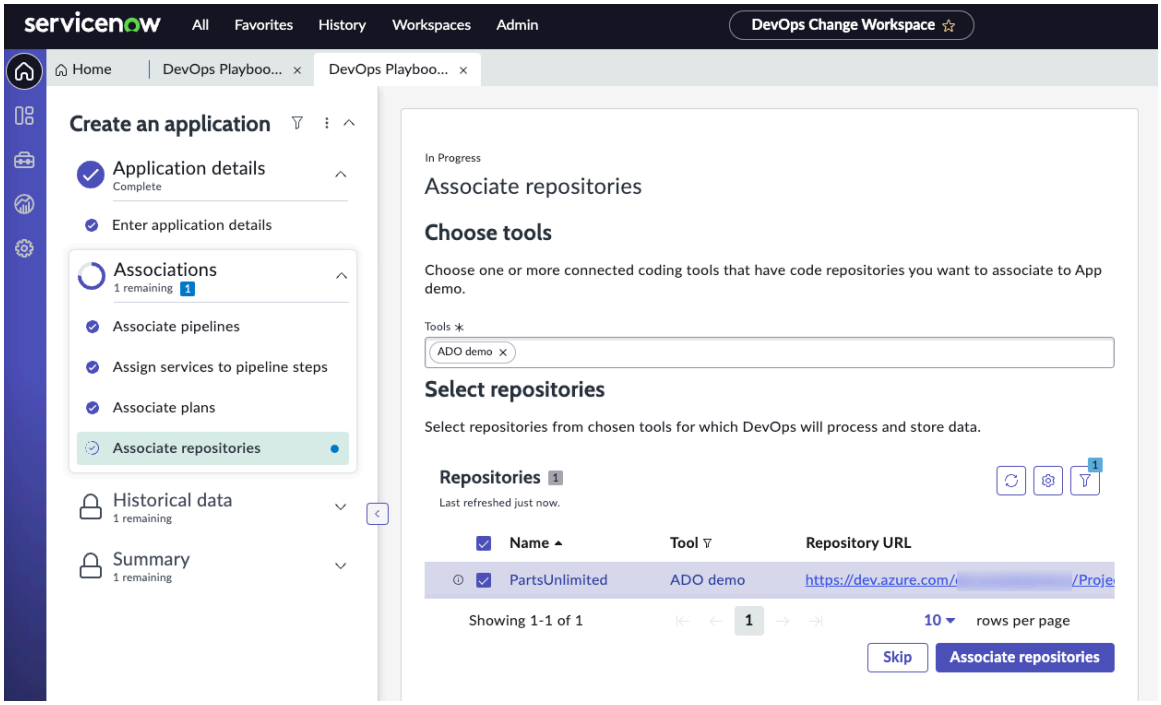
a. Ajoutez les outils de codage dont vous souhaitez associer les référentiels à l'application dans le champ **Outils**.

> **Remarque :** vous pouvez ignorer cette étape si vous ne vous êtes pas connecté à un outil de codage ou si vous ne souhaitez pas associer de référentiels.

b. Sélectionnez les référentiels que vous souhaitez associer à l'application.

c. Sélectionnez **Associer les référentiels**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

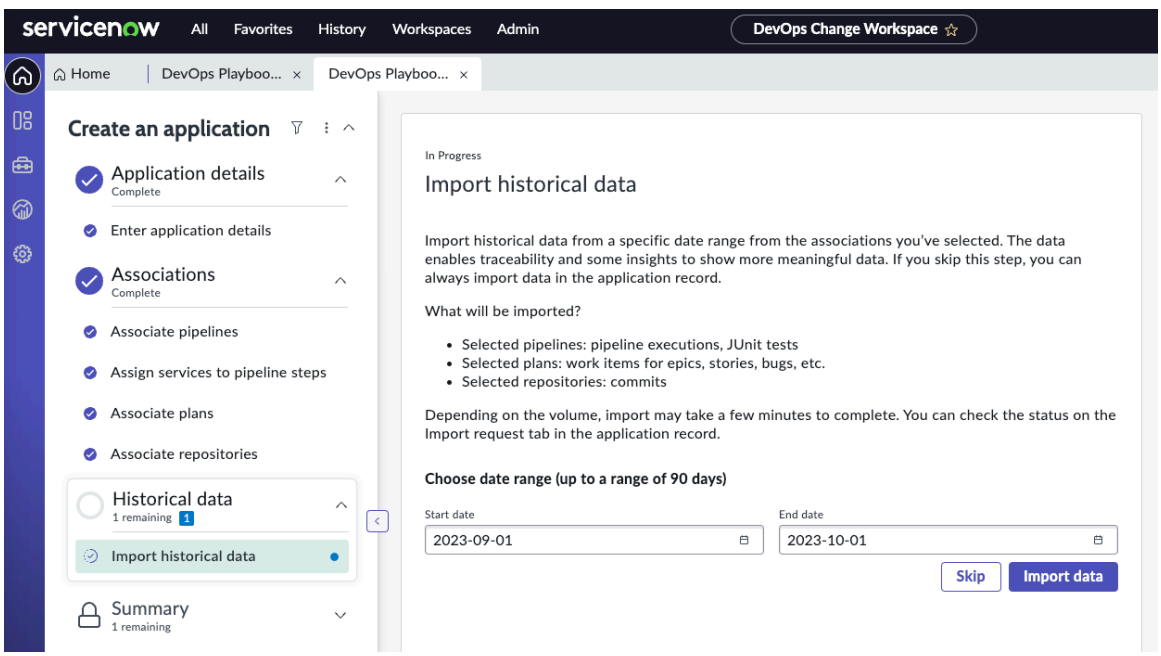


9. Dans l'activité du playbook Importer des données historiques :

a. Sélectionnez les dates de début et de fin de l'importation. Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données.

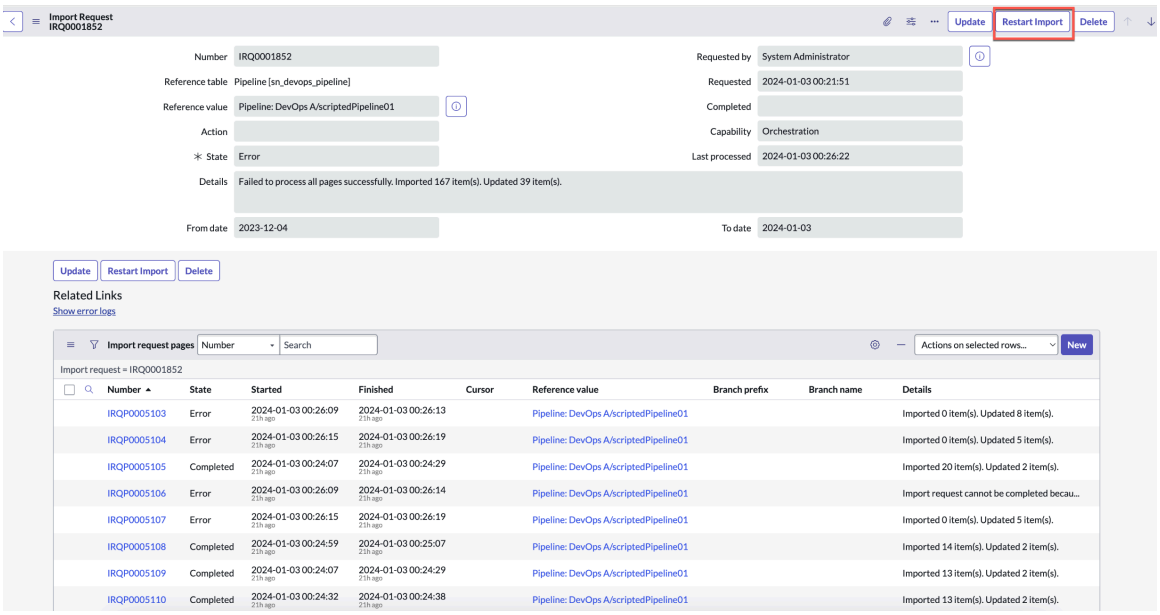
> **Remarque :** vous pouvez ignorer cette étape si vous ne souhaitez pas importer de données à partir des pipelines, plans et référentiels sélectionnés.

b. Sélectionnez **Importer les données**.

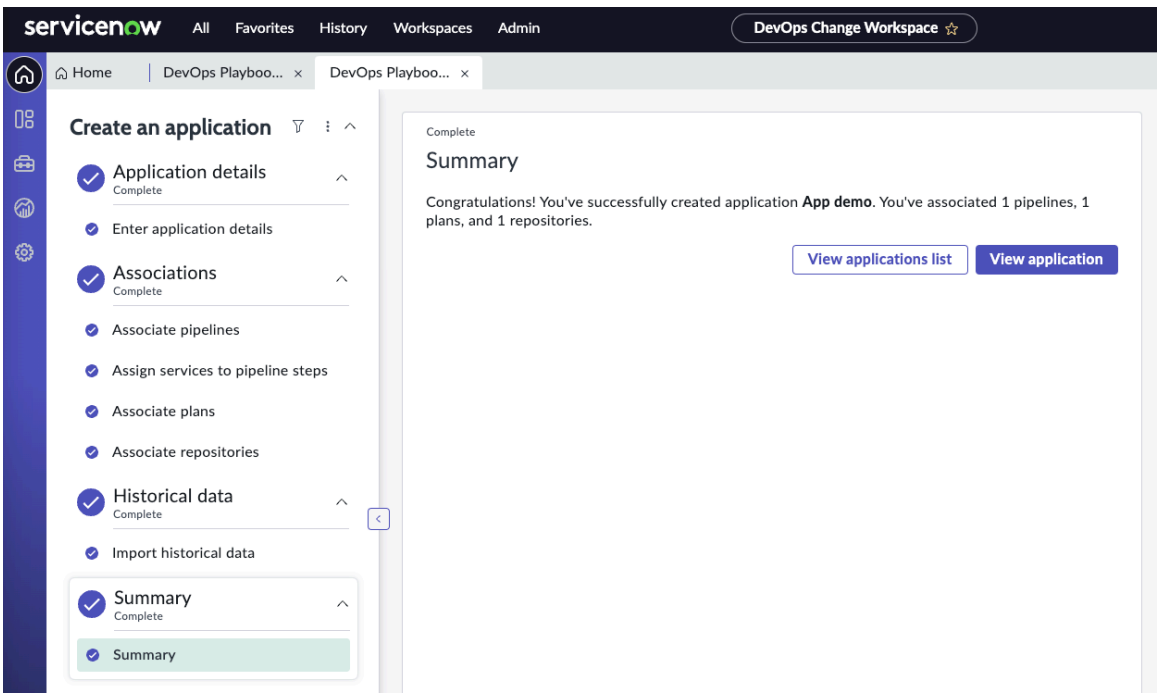


> **Remarque :** si votre demande d'importation n'a pas pu être terminée en raison d'une erreur, vous pouvez sélectionner **Redémarrer l'importation** dans l'enregistrement **Demande d'importation** correspondant pour retenter l'importation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Dans la page **Résumé**, sélectionnez **Afficher l'application** pour examiner les détails de l'application créée.



Si vous avez omis d'associer des objets à l'application ou si vous souhaitez associer d'autres objets, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.

Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail

Après avoir créé une application, vous pouvez lui associer des plans, des référentiels et des pipelines. Les applications regroupent les plans, les référentiels et les pipelines provenant d'outils DevOps, ce qui permet de suivre les stories d'utilisateurs, les validations, les résultats des tests, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Applications**.
2. Sélectionnez l'application.
3. Dans la page d'enregistrement de l'application, sélectionnez l'onglet correspondant au type d'objet que vous souhaitez associer.

Type d'objet	Étapes
Pipelines	**a.** Sélectionnez l'onglet **Pipelines**. **b.** Sélectionnez **Associer les pipelines**. **c.** Dans la liste des pipelines disponibles dans DevOps, sélectionnez les pipelines à suivre et à associer à l'application. **d.** Sélectionnez **Associer les pipelines**. **e. Affectez des services** aux étapes du pipeline. Pour chaque pipeline sélectionné, toutes les étapes sont importées pour la dernière exécution réussie. Vous pouvez sélectionner les éléments suivants pour chaque étape de pipeline : **i. Type d'étape du pipeline** : sélectionnez un type d'étape auquel vous souhaitez affecter un service. **Conseil :** indiquez au moins le type d'étape *Prod deploy* pour les étapes qui représentent le déploiement de production afin de permettre à DevOps d'identifier les exécutions de pipeline correctes en tant que déploiements de production. **ii. Service** : sélectionnez le service d'application CMDB auquel l'étape de pipeline est mappée. Le service d'application est mappé approximativement à l'environnement. Si vous utilisez la même étape de pipeline pour procéder au déploiement dans différents environnements, laissez le champ vierge. Les informations sur le service permettent à DevOps d'identifier et de signaler des mesures opérationnelles telles que les incidents, les pannes, etc. **f.** Si vous souhaitez importer des données historiques pour les pipelines, sélectionnez les dates de début et de fin, puis **Importer les données**. Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données. **g.** Pour importer des données après avoir associé les pipelines, sélectionnez les pipelines requis dans l'onglet **Pipelines**, puis **Importer les données**. Sélectionnez les dates de début et de fin, puis **Importer les données**. **Remarque :** lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'objet	Étapes
	Remarque : lorsque la propriété *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* est activée, si un référentiel est déjà associé à une application, les pipelines correspondants non affectés sont automatiquement affectés à la même application.
Plans	**a.** Sélectionnez l'onglet **Plans**. **b.** Sélectionnez **Associer les plans**. **c.** Dans la liste des plans disponibles dans DevOps, sélectionnez les plans à suivre et à associer à l'application. **d.** Sélectionnez **Associer les plans**. **e.** Si vous souhaitez importer des données historiques pour les plans, sélectionnez les dates de début et de fin, puis **Importer les données**. Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données. **f.** Pour importer des données après avoir associé les plans, sélectionnez les plans requis dans l'onglet **Plans**, puis **Importer les données**. Sélectionnez les dates de début et de fin, puis **Importer les données**. **Remarque :** l'importation de l'historique des données de plans n'est pas prise en charge pour les problèmes GitHub.
Référentiels	**a.** Sélectionnez l'onglet **Référentiels**. **b.** Sélectionnez **Associer les référentiels**. **c.** Dans la liste des référentiels disponibles dans DevOps, sélectionnez les référentiels à suivre et à associer à l'application. **d.** Sélectionnez **Associer les référentiels**. **e.** Si vous souhaitez importer des données historiques pour les référentiels, sélectionnez les dates de début et de fin, puis **Importer les données**. Vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données. **f.** Pour importer des données après avoir associé les référentiels, sélectionnez les référentiels requis dans l'onglet **Référentiels**, puis **Importer les données**. Sélectionnez les dates de début et de fin, puis **Importer les données**. **Remarque :** lorsque la propriété *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* est activée, les référentiels sont automatiquement affectés aux applications lorsqu'un pipeline associé à une application identifie les validations d'un référentiel qui n'est pas encore associé.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une application - Classique

Créez des applications à l'aide de l'interface utilisateur classique ou du Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Vous pouvez créer des applications à l'aide de l'interface utilisateur classique ou du Catalogue de services.
   - Interface utilisateur classique : accédez à **Tout** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Créer une application (héritée)**.
   - Catalogue de services : accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments** > **Créer une application DevOps** > **Essayer**.
2. Dans le formulaire Créer une application DevOps, choisissez de créer une nouvelle application et un nouveau modèle d'application ou de baser l'application sur un modèle d'application existant.

Choix	Actions
Nouvelle application	Saisissez un nom pour la nouvelle application. ◦ Le système génère une nouvelle application DevOps, un nouveau modèle d'application et un nouveau composant SDLC (SDLC-C) dans la CMDB. ◦ Le SDLC-C se voit attribuer le même nom que la nouvelle application. ◦ Si l'application DevOps Config est installée, DevOps l'associe à l'application CDM.
Modèle d'application existant	Sélectionnez le modèle d'application dans la liste. Le système génère une nouvelle application DevOps à partir de ce modèle d'application. ◦ L'application porte le même nom que le modèle d'application. ◦ S'il existe un composant SDLC pour le modèle d'application, DevOps l'associe à la nouvelle application. ◦ S'il n'existe aucun composant SDLC pour le modèle d'application, DevOps génère alors un nouveau SDLC-C portant le même nom que le modèle d'application. ◦ Si DevOps Config est installé, DevOps crée alors une application CDM et lui associe le SDLC-C.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher la liste de toutes les applications dans la page Applications de l'interface utilisateur classique. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications**, puis sélectionnez votre application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour chaque application, vous pouvez :

- Mettre à jour des détails tels que **Application d'entreprise**, **État (actif)** et **Niveau de journal**. Les applications marquées comme **actives** font l'objet d'une interrogation quotidienne pour les mises à jour des plans, référentiels et pipelines associés.
- Contrôlez l'accès à l'application en ajoutant des groupes d'utilisateurs au champ **Maintenu par**. Vous pouvez sélectionner tout groupe comptant au moins un utilisateur avec les rôles DevOps.

  Lorsque des groupes d'utilisateurs sont ajoutés :

  - Les utilisateurs disposant du rôle Propriétaire de l'application DevOps ou du rôle Administrateur DevOps peuvent modifier et associer des objets à l'application.
  - Les utilisateurs ayant d'autres rôles DevOps peuvent afficher l'application.
  - Les utilisateurs disposant de rôles DevOps, mais ne faisant pas partie des groupes ajoutés, ne peuvent pas afficher l'application.

  Remarque : les administrateurs DevOps peuvent toujours tout voir et tout modifier dans DevOps.

- Affichez et associez des plans, des référentiels, des pipelines et des référentiels d'artefacts. Associez les objets d'outil appropriés à l'application pour vous assurer que toutes les données DevOps sont regroupées et suivies. Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Classique.
- Supprimez l'enregistrement de l'application.

Associer des objets d'outil à des applications - Classique

Après avoir créé une application, vous pouvez lui associer des plans, des référentiels, des pipelines et des artefacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **DevOps** > **Applications et pipelines** > **Applications**.
2. Sélectionnez l'application.
3. Dans la page d'enregistrement de l'application, sélectionnez la liste connexe pour le type d'objet que vous souhaitez associer.

Type d'objet	Étapes
Plans	**a.** Sélectionnez la liste connexe **Plans**. **b.** Sélectionnez **Modifier**. **c.** Dans la liste des plans disponibles dans DevOps, sélectionnez les plans à suivre et à associer à l'application. **d.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Référentiels	**a.** Sélectionnez la liste connexe **Référentiels**. **b.** Sélectionnez **Modifier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'objet	Étapes
	c. Dans la liste des référentiels disponibles dans DevOps, sélectionnez les référentiels à suivre et à associer à l'application. **d.** Sélectionnez **Enregistrer**. **Remarque :** lorsque la propriété *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* est activée, les référentiels sont automatiquement affectés aux applications lorsqu'un pipeline associé à une application identifie les validations d'un référentiel qui n'est pas encore associé.
Pipelines	**a.** Sélectionnez la liste connexe **Pipelines**. **b.** Sélectionnez **Modifier**. **c.** Dans la liste des pipelines disponibles dans DevOps, sélectionnez les pipelines à suivre et à associer à l'application. **d.** Sélectionnez **Enregistrer**. **Remarque :** lors de l'association d'un pipeline à une application, les étapes du pipeline sont également récupérées pendant l'importation. **Remarque :** lorsque la propriété *Enable automatic association of repos to apps on pipeline execution* est activée, si un référentiel est déjà associé à une application, les pipelines correspondants non affectés sont automatiquement affectés à la même application.

Accélérer votre processus de changement DevOps

Activez la fonctionnalité d'accélération des changements de Vélocité de changement DevOps pour la création automatique de demandes de changement dans votre pipeline, et utilisez les flux et politiques d'approbation de changement pour automatiser l'approbation sous certaines conditions.

Remarque : Vous devez installer ServiceNow Gestion des changements pour activer l'accélération du changement.

Activez et configurez le contrôle des changements lorsque vous modélisez votre pipeline dans DevOps :

- Modéliser un pipeline Azure dans DevOps
- Modéliser un pipeline CI de base GitLab dans DevOps
- Modéliser un pipeline Jenkins dans DevOps

Vous pouvez afficher les détails des demandes de changement actives en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de contrôle des changements

Lorsque le contrôle des changements est activé pour une tâche dans votre pipeline de développement DevOps, une demande de changement est automatiquement créée et définie sur l'état Évaluer pour demander l'approbation de l'exécution de l'étape ou de la tâche actuelle si un groupe d'affectation est ajouté pour la demande de changement. Il est possible d'approuver automatiquement les demandes de changement en configurant les conditions d'une politique d'approbation des changements.

Vous pouvez configurer les étapes du pipeline de façon à activer les reçus de changement, qui n'interrompent pas le pipeline. Les demandes de changement créées après avoir activé les reçus de changement incluent toutes les données du pipeline, mais il n'est pas nécessaire de les approuver pour poursuivre le pipeline ; les demandes de changement seront par ailleurs définies à l'état Post-implémentation. Si vous créez des demandes de changement sans activer les reçus de changement, le pipeline est mis en pause jusqu'à ce que la demande de changement soit approuvée ; le pipeline reprend une fois l'approbation terminée.

Si vous souhaitez arrêter la transition automatique des états de demande de changement, même lorsque les reçus de changement sont activés, vous devez désactiver la propriété sn_devops.enable_change_receipt_state_transition. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Une fois les demandes de changement approuvées, soit automatiquement, soit manuellement, elles passent à l'état Implémenter et la tâche est exécutée. Une fois la tâche exécutée, la demande de changement passe à l'état Fermé, et le code de fermeture indique une réussite si l'exécution de la tâche a réussi ou un échec si l'exécution de la tâche a échoué. Pour en savoir plus sur la personnalisation des états de vos demandes de changement, consultez Processus de demande de changement personnalisé.

Si une demande de changement n'est pas approuvée et est passée à l'état Annulé ou Fermé, la tâche Jenkins, GitHub ou ADO associée est marquée comme ayant échoué et un message s'affiche sur la console :

Pour Jenkins : `La tâche [ServiceNow DevOps] n'a pas été approuvée pour être exécutée`

Pour GitHub : `Erreur : Le changement **** a été créé, mais il a été rejeté ou annulé`

Pour ADO : `"changeState":"Fermé"`

Approbation automatique des demandes de changement à l'aide de flux et de politiques

Vous pouvez automatiser le processus d'approbation des changements pour toutes vos demandes de changement DevOps. Le module Vélocité de changement DevOps utilise des flux et des données DevOps (tels que les éléments de travail, les validations, la couverture du code, la sécurité du code, le risque et les résultats des tests) pour mettre à jour l'état d'une demande de changement et l'approuver automatiquement en fonction des politiques d'approbation de changement. Trois flux sont disponibles dans le système de base que vous pouvez cloner, personnaliser et activer (dans le concepteur de flux). Par défaut, le flux d'approbation manuelle des demandes de changement DevOps est activé. Les flux DevOps ne s'appliquent qu'aux demandes de changement créées automatiquement ou aux demandes de changement dont la réception du changement est désactivée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux

Un flux est un processus automatisé composé d'un déclencheur (qui détermine quand exécuter le flux) et d'une séquence d'actions réutilisables (où les actions exécutent une séquence d'opérations sur vos données). Les flux sont intégrés dans le concepteur de flux, une fonctionnalité de Now Platform qui active l'automatisation des processus. Pour plus d'informations, consultez Concepteur de flux.

Vous pouvez utiliser l'un des flux DevOps disponibles dans le système de base comme modèle. Clonez le flux et personnalisez-le en fonction des besoins de votre entreprise. Assurez-vous qu'un seul flux DevOps est à tout moment actif pour éviter les conflits et les erreurs. Un flux DevOps s'applique aux demandes de changement appartenant à la catégorie DevOps ou dont la propriété devops_change est définie sur true. (Une demande de changement DevOps créée automatiquement définit la catégorie sur DevOps par défaut.)

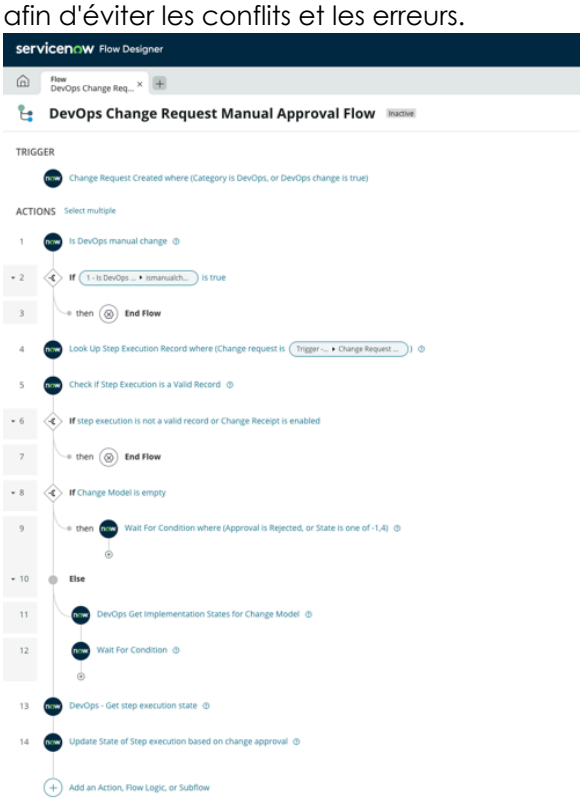
Par défaut, les flux sont configurés pour mettre à jour l'état de l'exécution de l'étape en fonction de l'état de la demande de changement et de tout comportement par défaut supplémentaire. En fonction de l'état d'exécution de l'étape, un rappel est effectué sur le pipeline :

- Si la demande de changement DevOps est approuvée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Approuvé, et l'état de la demande de changement sur Implémenter. Après cela, le pipeline reprend.
- Si la demande de changement DevOps est rejetée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Rejeté et l'état de la demande de changement sur Nouveau. Après cela, le pipeline s'arrête.
- Si la demande de changement DevOps est annulée, le flux met à jour l'état d'exécution de l'étape sur Annulé par l'utilisateur et la demande de changement sur Annulé. Après cela, le pipeline est annulé.

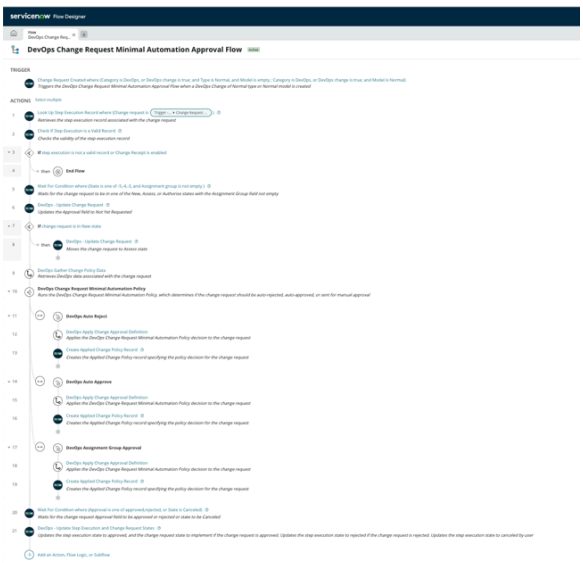
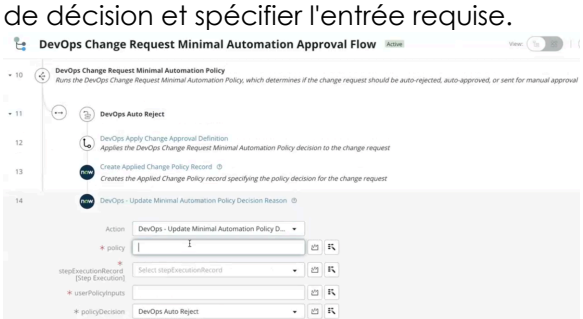
Si une règle métier ou une politique de données provoque une erreur lors de la mise à jour d'un changement dans le flux d'approbation manuelle des demandes de changement DevOps, le flux d'approbation d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps ou le flux d'approbation d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps, l'erreur correspondante s'affiche dans les notes de travail de la demande de changement et est consignée dans les journaux de la console de l'outil de pipeline.

Flux DevOps	Comportement par défaut
Flux d'approbation manuelle des demandes de changement DevOps	Ce flux est activé par défaut. Dans ce flux, les demandes de changement DevOps doivent passer par un processus d'approbation manuelle, où le flux attend que la demande de changement atteigne un état éligible (état d'implémentation Rejeté, Implémenté ou Spécifique). Une fois cet état atteint, ce flux met à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction de l'état de la demande de changement. Si la demande de changement est basée sur des types, le flux attend que le changement soit rejeté, implémenté ou annulé. Si la demande de changement est

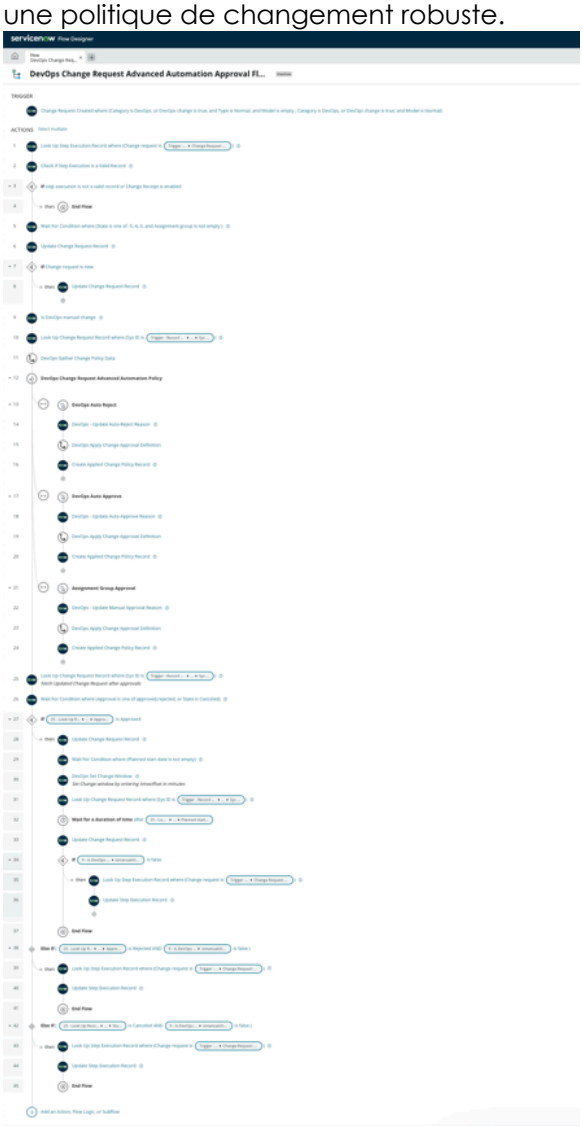
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	basée sur des modèles, le flux attend que le changement soit rejeté, soit annulé ou qu'il atteigne l'un des états d'implémentation définis dans le modèle ou l'un des états d'implémentation spécifiés dans la propriété DevOps. Ce flux ne se déclenche pas pour les demandes de changement DevOps dont le modèle est un modèle de changement DevOps du système de base (DevOps ou DevOps simplifié) afin d'éviter les conflits et les erreurs.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour y apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.
Flux d'approbation d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps	Ce flux collecte les données DevOps et exécute la politique d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps, qui détermine si le changement doit être rejeté automatiquement, approuvé automatiquement ou envoyé pour approbation manuelle. Ce flux est déclenché pour les demandes de changement DevOps dont le type ou le modèle est défini sur Normal. Activez ce flux si vous souhaitez automatiser les approbations de demandes de changement, mais commencez par

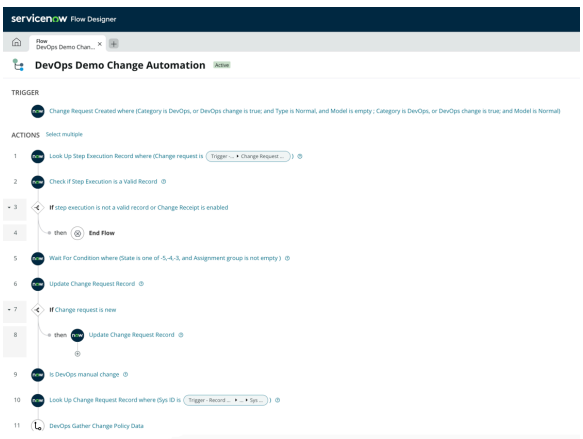
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	un nombre réduit de demandes.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour y apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés. Vous pouvez également ajouter l'action DevOps - Mettre à jour le motif de décision de la politique d'automatisation minimale à ce flux pour mettre à jour les décisions de politique dans le commentaire sur le changement d'exécution de l'étape et les notes de travail de la demande de changement afin de connaître les motifs de la décision. Vous pouvez ajouter cette action au sein de chaque bloc de décision et spécifier l'entrée requise. 
Flux d'approbation d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps	Ce flux collecte les données DevOps et exécute la politique d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps, qui détermine si le changement doit être rejeté automatiquement, approuvé automatiquement ou envoyé pour approbation manuelle. Ce flux est déclenché pour les demandes de changement DevOps dont le type ou le modèle est défini sur Normal.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	Si la demande de changement DevOps est approuvée, le flux met à jour la demande de changement à l'état Planifié et la date de début prévue est utilisée pour définir la date de début de la demande de changement. À la date de début de la demande de changement, le flux met à jour l'état de la demande de changement sur Implémenter. Après cela, le pipeline reprend. Activez ce flux si vous souhaitez automatiser les approbations de demandes de changement avec une politique de changement robuste.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour y apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.
Démonstration DevOps sur le flux d'automatisation des changements	Lorsque des données de démonstration sont installées, la démonstration DevOps sur le flux d'automatisation des changements

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux DevOps	Comportement par défaut
	est disponible lorsqu'une demande de changement de type normal ou une demande de changement de modèle normal peut être approuvée automatiquement en fonction des politiques de décision. Dans le cadre des données de démonstration, les politiques de décision disponibles sont les suivantes : • Politique d'approbation automatique à faible risque DevOps, où le nombre de tests ayant échoué est de zéro. • Politique d'approbation manuelle à risque élevé de DevOps, où le nombre de tests ayant échoué est supérieur à zéro.  Vous pouvez cloner ce flux et le personnaliser pour y apporter des modifications. Assurez-vous que les autres flux DevOps sont désactivés.

Pour consulter les directives sur l'utilisation plus efficace des flux, des flux secondaires et des actions, consultez Directives générales pour Studio de workflow les flux, les flux secondaires et les actions.

Politiques d'approbation de changement

Une politique d'approbation de changement est une ligne de conduite qui peut être appliquée à une demande de changement. Elle comprend les éléments suivants :

- Entrée de la politique : sources variables évaluées dans une décision.
- Décisions : détermine si la définition d'approbation de changement doit être appliquée en fonction de conditions.
- Définitions d'approbation : définit le type d'approbation qui peut être appliqué.

La politique d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps et la politique d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps sont disponibles par défaut. Les trois politiques de changement normal disponibles sont les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Politique de changement de modèle DevOps
- Politique d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps
- Politique d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps

Pour plus d'informations sur les politiques d'approbation de changement, consultez Politiques d'approbation de changement.

Les flux d'approbation automatisés DevOps utilisent des politiques d'approbation des changements et des données DevOps (telles que les éléments de travail, les validations, les demandes d'extraction, les résumés de tests, les résumés de sécurité et les résumés de qualité) pour mettre à jour automatiquement l'état de l'enregistrement de changement et l'état d'exécution de l'étape sur Approuvé, Rejeté ou Annulé. Vous pouvez afficher et modifier ces politiques en fonction des besoins de votre entreprise, ou créer les vôtres dans la table de décision. Consultez les tables de décision suivantes.

La politique d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps comporte les conditions et critères suivants par défaut :

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.

La politique d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps comporte les conditions et critères suivants par défaut :

Condition	Criteria	Description
Commit linked to work items	Not Empty	Each code commit must have an agile story to adhere to your agile development practices. Each commit comment must have the Story ID linked to it.
Regression tests failed	0	All regression tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Integration tests failed	0	All integration tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Commits -> Total Changes	>50	Commits greater than 50 require manual change approval
Load Tests Failed	0	All load tests must pass for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Unit Test Coverage %	>70%	Unit Test coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to integration test tools that are used with any orchestration tool, such as Jenkins, Gitlab, Azure DevOps, or Github Actions.
Code Coverage %	>70%	>70%Code quality scans coverage must be greater than 70% for change auto approval. This applies to SonarQube tool integration with orchestration tool such as Jenkins, or Azure DevOps or Github Actions.
Code security	>0 blocker or critical 0	>0 blocker or critical 0Code security scans must have 0 vulnerabilities, with blocker, critical, and major vulnerabilities.
Number of outages in 7 days	>70%	Zero outages in 7 days.
Number of current outages	0	No new current outages.
Number of open incidents	0	No new or open current incidents.

Les trois résultats de la politique d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps et de la politique d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps (selon les conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle de la part d'un utilisateur ou d'un groupe, elles sont spécifiées dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes concernés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Vous pouvez appliquer votre politique d'approbation du changement avec l'action de Studio de workflow Gestion des changements pour contrôler le processus d'approbation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'une demande de changement. Pour en savoir plus, Utiliser l'action de flux Appliquer la politique d'approbation de changement.

Notes de travail d'approbation de changement

Lorsqu'une demande de changement est mise à jour en fonction d'un flux et d'une politique d'approbation de changement, les notes de travail associées à la demande de changement sont mises à jour avec l'un des messages codés en dur suivants :

- Politique d'approbation des changements introuvable. La demande de changement a été rejetée (%s).
- %s est inactive. La demande de changement a été rejetée (%s).
- Aucune décision mise en correspondance. %s a été ignorée (%s).
- Aucune approbation n'a été générée à partir des décisions mises en correspondance. %s a été ignorée (%s).
- La demande de changement a été rejetée par %s (%s).
- La demande de changement a été approuvée par %s (%s).

Les notes de travail sont mises à jour selon une logique qui utilise la combinaison de l'un des messages codés en dur + le nom de la politique + le libellé de l'action utilisé dans le flux associé à la demande de changement. Dans cette combinaison, vous pouvez modifier uniquement la valeur du nom de la politique et du libellé de l'action, mais pas le message codé en dur. Par exemple :

```
if (APPROVED.equals(state))
38 message = String.format(APPROVED_MSG, policyName, actionLabel);
```

Flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut

Utilisez le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut pour renseigner ces champs de demande de changement avec les valeurs par défaut.

- Demandé par
- Justification
- Plan d'implémentation
- Plan de retour en arrière
- Plan de tests
- Description brève
- Description
- Date de début
- Date de fin
- Analyse de l'impact des risques

Le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut remplace les valeurs de champ renseignées à l'aide d'un modèle lors de la création de l'enregistrement de la demande de changement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez écrire un flux secondaire personnalisé à la place de ce flux en modifiant la propriété *[sn_devops.change_request_handler_subflow]* DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de demandes de changement personnalisées

Lorsque vous activez le contrôle des changements à l'étape ServiceNow DevOps, vous pouvez sélectionner un modèle personnalisé pour remplir automatiquement les champs lors de la création de la demande de changement. Le champ **Catégorie** de demande de changement est automatiquement défini sur DevOps.

Remarque : Ne configurez pas les champs **Catégorie** et **Type de changement** à partir du modèle personnalisé.

Le type de demande de changement correspond à la table de demandes de changement dans le champ d'application global.

Listes connexes de demandes de changement automatiques

Pour une demande de changement créée automatiquement par DevOps, le champ **Catégorie** est automatiquement défini sur DevOps et les listes connexes suivantes sont ajoutées :

Validations

Validations associées à la demande de changement.

Éléments de travail

Éléments de travail associés à la demande de changement.

Versions de l'artefact

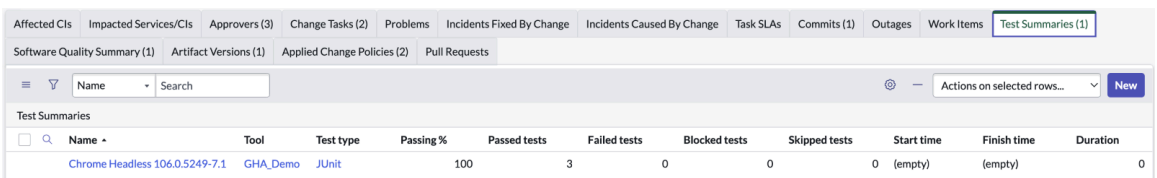
Liste des versions d'artefacts associées au package lié à l'exécution du pipeline pour les packages créés avant l'approbation de la demande de changement.

Si aucun package n'est lié à l'exécution du pipeline, la liste est vide.

Résumés des tests (remplace la liste connexe Résultats des tests)

Liste des résumés des tests pour une exécution de pipeline associée à une exécution d'artefact, de package ou de tâche avant la demande de changement.

Pour plus d'informations, consultez Résultats des tests.



Remarque : Les détails d'implémentation de l'outil Orchestration sont automatiquement ajoutés au champ **Notes de travail** du formulaire de demande de changement. Les détails ajoutés aux notes de travail ne doivent pas dépasser 5 Ko du journal d'exécution de la tâche pour l'étape.

Processus de demande de changement personnalisé

Ces propriétés de changement DevOps sont disponibles pour personnaliser votre flux de demande de changement.

- État de l'implémentation de la demande de changement DevOps
- État post-implémentation de la demande de changement DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l'annulation de la demande de changement DevOps
- Texte d'approbation de la demande de changement DevOps

Pour personnaliser votre flux de demande de changement, vous devez d'abord créer une **Définition système** > **Liste de choix**. Par exemple, `DevOps_Implement (valeur - 10)`.

Ensuite, ajoutez la liste de choix à **Définition système** > **Include de script** > **ChangeRequestStateHandlerSNC**.

Après avoir créé la liste de choix et l'avoir ajoutée à l'include de script, vous pouvez mettre à jour les propriétés de changement DevOps avec les nouvelles valeurs de la liste de choix. Par exemple, *`DevOps change request implement state`*`-10`.

Condition de risque DevOps

Vous pouvez utiliser le calcul du risque et de l'impact DevOps en fonction du score des risques du validateur.

Cette condition est désactivée par défaut.

Liste connexe Résultats des tests

Répertorie les tests qui ont été exécutés dans un pipeline après la création d'un package. Si aucun package n'a été créé, la liste inclut les tests qui ont été exécutés après la création d'une version d'artefact.

Scénarios :

Un package est créé dans le pipeline, mais aucune version d'artefact n'est enregistrée.

- Si la demande de changement est créée lors de l'étape de création du package :

  Aucun résultat de test ne s'affiche, car aucun package n'est encore lié à l'exécution du pipeline.

- Si la demande de changement est créée dans une étape postérieure à l'étape de création du package :

  Les résumés des tests de version incluent ceux associés aux étapes postérieures à l'étape de création du package jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Les versions d'artefact sont enregistrées, mais aucun package n'est créé.

- Si la demande de changement est créée au cours de l'étape de version d'artefact :

  Aucun résultat de test ne s'affiche, car aucun test n'est associé tant que l'exécution de la tâche n'est pas terminée.

- Si la demande de changement est créée dans une étape postérieure à l'étape de version d'artefact :

  Les résumés des tests de version incluent ceux de l'étape de version d'artefact, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Les versions d'artefact et le package sont créés dans le pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande de changement fait partie de l'étape postérieure aux étapes de version d'artefact et de création du package :

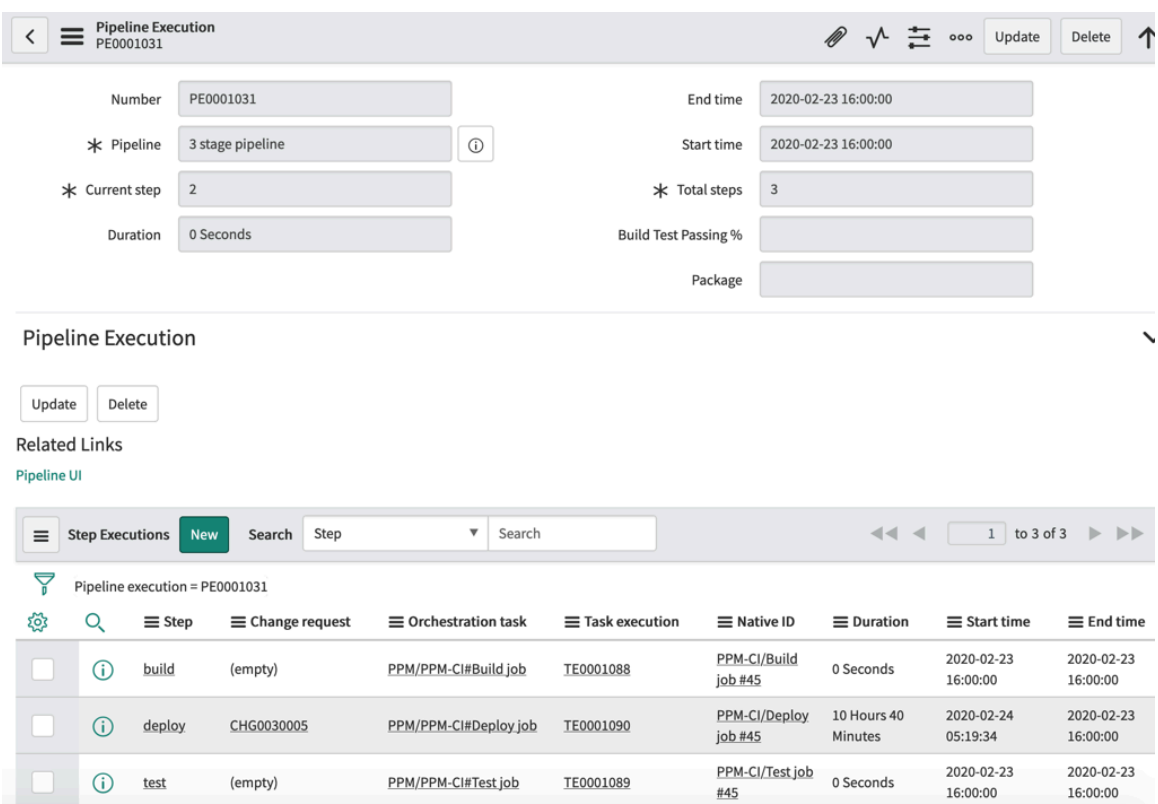
  Les résumés des tests de version incluent ceux associés à l'étape de création du package, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

- Si la demande de changement fait partie de l'étape de création du package et que les versions d'artefact sont créées dans le cadre d'une étape antérieure ;
  - ou si la demande de changement est créée dans une étape (hormis la création du package) postérieure à l'étape de version d'artefact, mais antérieure à l'étape de création du package ;
  - ou si la demande de changement fait partie de l'étape de création du package et les versions d'artefact sont créées dans le cadre d'une étape antérieure :

  Les résumés des tests de version incluent ceux associés à l'étape de version d'artefact, ainsi que les étapes suivantes, jusqu'à l'étape contrôlée par le changement.

Vue Exécutions de pipelines

Vous pouvez afficher l'activité du pipeline en accédant à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécutions de pipelines**.



Personnaliser des flux DevOps

Personnalisez ou recréez les flux d'approbation manuelle des demandes de changement DevOps, d'approbation d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et d'approbation d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps en fonction de vos besoins à l'aide d'un flux ou d'un script.

Vous pouvez cloner les flux DevOps, puis les personnaliser en fonction de vos besoins. Pour cloner un flux, accédez à celui que vous souhaitez cloner dans les sections Flux DevOps du système de base ou dans la page de destination du Concepteur de flux (**Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux**). Dans l'angle supérieur droit de la page Flux, sélectionnez **Actions supplémentaires > Copier des flux**. Dans la boîte de dialogue Créer une copie de ce flux, saisissez le nouveau nom du flux et sélectionnez l'application Modèle de données DevOps. Sélectionnez le bouton **Copier** pour créer le nouveau flux. Le nouveau flux s'ouvre dans le Concepteur de flux. Apportez des modifications pour l'adapter à vos besoins professionnels. Avant d'activer le flux, vous pouvez l'exécuter pour vous assurer qu'il ne comporte pas d'erreurs en sélectionnant le bouton **Test** dans l'angle supérieur droit de l'écran. Activez le flux lorsqu'il est prêt en sélectionnant le bouton **Activer**.

Personnaliser le flux d'approbation manuelle des demandes de changement DevOps

Dans le flux d'approbation manuelle des demandes de changement DevOps, l'état d'exécution de l'étape est modifié en fonction de l'approbation du changement. Vous pouvez toutefois personnaliser ou recréer ce flux en fonction de vos besoins.

Une fois que la demande de changement est passée à l'état Approuvé, Annulé ou Rejeté (manuellement ou à l'aide d'une politique de changement), appelez l'action **Mettre à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction de l'approbation du changement** Concepteur de flux pour mettre à jour le champ **État** de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

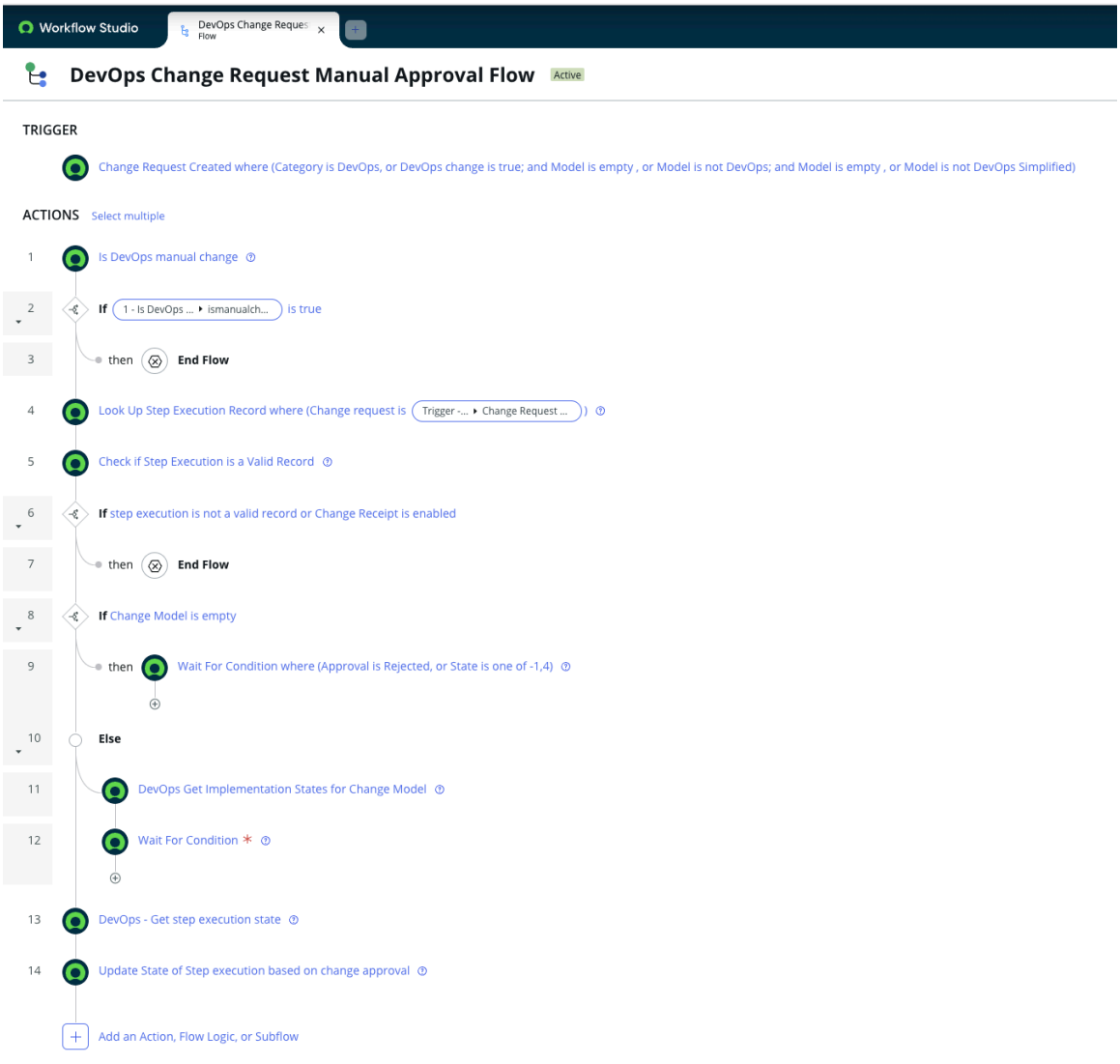
Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l'action.

Appeler l'action Concepteur de flux à l'aide d'un flux

Il est nécessaire d'appeler l'action **Mettre à jour l'état d'exécution de l'étape en fonction de l'approbation du changement** Concepteur de flux pour mettre à jour l'état de l'enregistrement d'exécution de l'étape en fonction du champ d'approbation dans l'enregistrement de demande de changement.

Cette action sert de déclencheur pour le flux **Rappel de contrôle du changement**, qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l'outil d'orchestration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appeler l'action Concepteur de flux à l'aide d'un script

Méthode pour appeler l'action Concepteur de flux à partir d'un script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_state_of_step_exe
cution_based_on_change_approval', inputs);
```

Personnaliser le flux d'approbation d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps

Dans le flux d'approbation d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps, le changement est approuvé et son état passe de Nouveau à Implémentation. Une fois que l'état de la demande de changement est défini sur Approuvé, appelez l'action du Concepteur de flux **DevOps : mettre à jour les états d'exécution de l'étape et de la demande de changement** pour mettre à jour le champ **État** de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

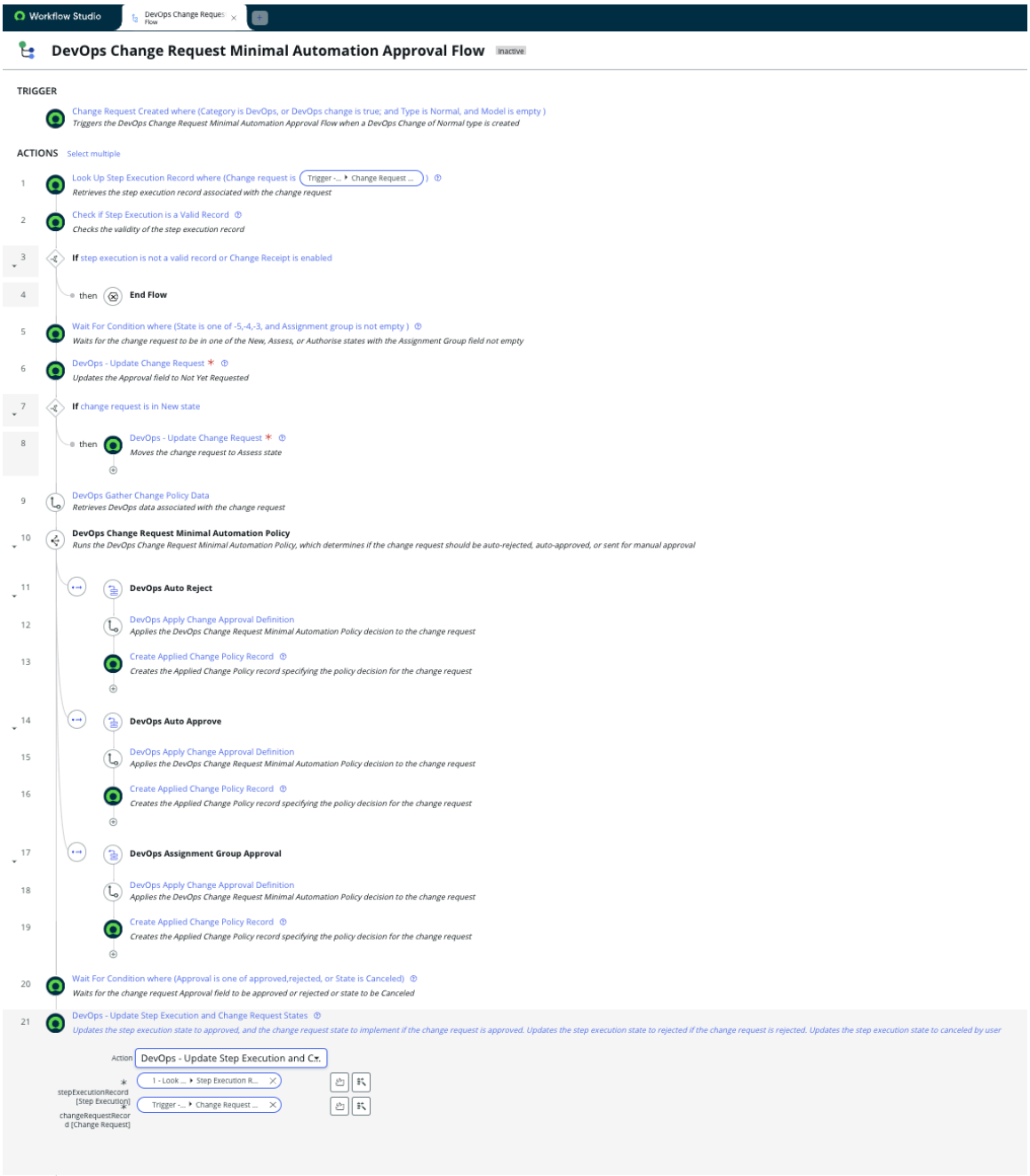
Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l'action.

Appeler l'action Concepteur de flux à l'aide d'un flux

Il est nécessaire d'appeler l'action **DevOps : mettre à jour les états d'exécution de l'étape et de la demande de changement** Concepteur de flux pour mettre à jour l'état de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette action sert de déclencheur pour le flux **Rappel de contrôle du changement**, qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l'outil d'orchestration.



Appeler l'action Concepteur de flux à l'aide d'un script

Méthode pour appeler l'action Concepteur de flux à partir d'un script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.devOps-_update_step_execution_and_change_request', inputs);
```

Personnaliser le flux d'approbation d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps

Dans le flux d'approbation d'automatisation avancée des demandes de changement DevOps, le changement est approuvé et son état passe de Nouveau à Implémentation. Une fois que l'état de la demande de changement est défini sur Approuvé, appelez l'action

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour l'enregistrement de l'exécution de l'étape pour mettre à jour le champ **État** de l'enregistrement d'exécution de l'étape.

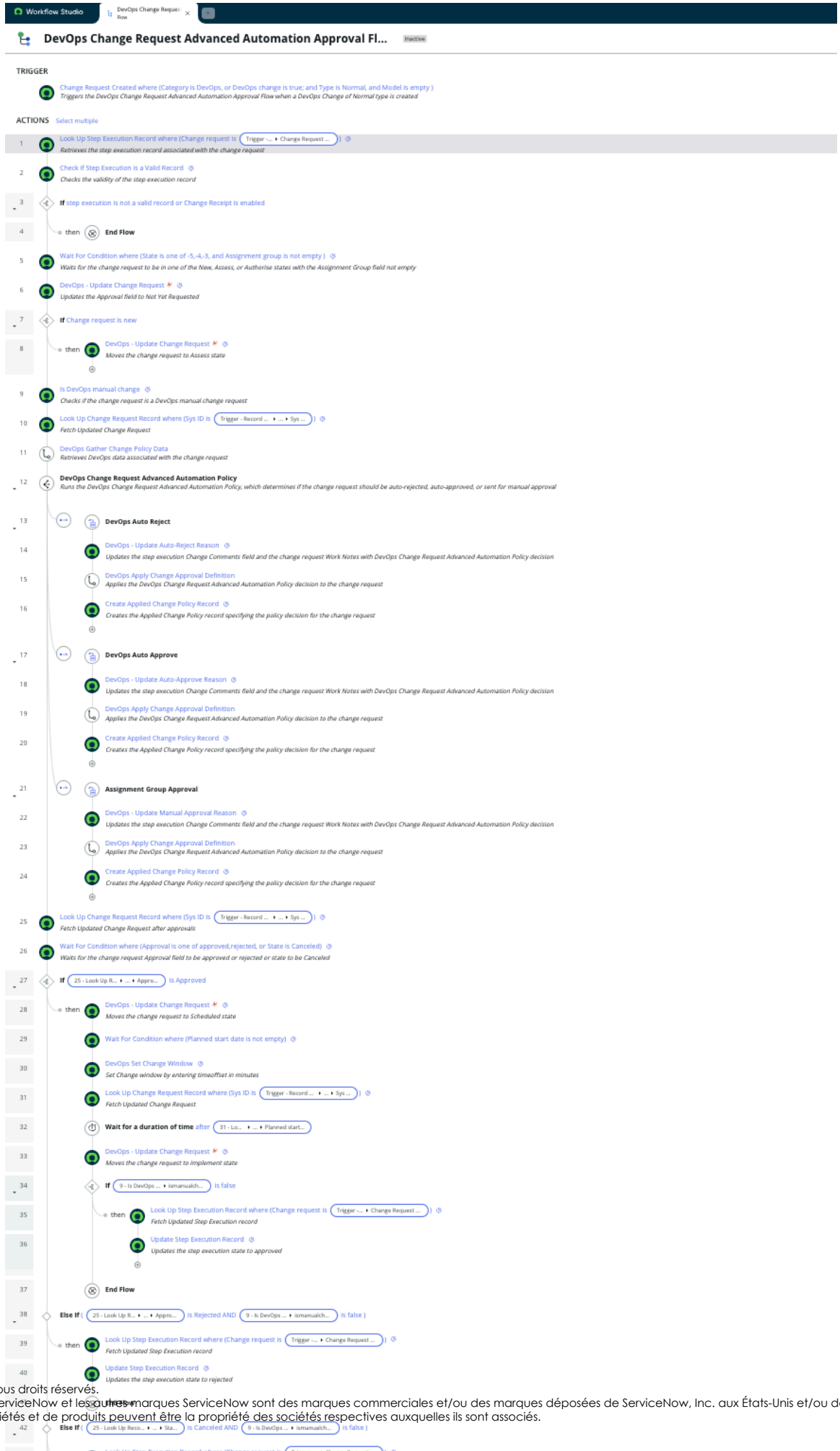
Vous pouvez utiliser un flux ou un script pour appeler l'action.

Appeler l'action Concepteur de flux à l'aide d'un flux

Il est nécessaire d'appeler l'action **Mettre à jour l'enregistrement de l'exécution de l'étape** Concepteur de flux pour mettre à jour l'état de l'enregistrement d'exécution de l'étape en fonction du champ d'approbation dans l'enregistrement de demande de changement.

Cette action sert de déclencheur pour le flux **Rappel de contrôle du changement**, qui est utilisé pour notifier la décision de changement à l'outil d'orchestration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appeler l'action Concepteur de flux à l'aide d'un script

Méthode pour appeler l'action Concepteur de flux à partir d'un script :

```
sn_fd.FlowAPI.executeAction('sn_devops.update_step_execution_re
cord', inputs);
```

Information associée

Accélérer votre processus de changement DevOps

Automatiser la création de la demande de changement DevOps

Modifiez votre pipeline pour créer automatiquement une demande de changement DevOps.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour l'étape 5 de cette rubrique, vous devez spécifier les attributs de la demande de changement. Les attributs de changement peuvent être spécifiés dans plusieurs zones. Ils peuvent être spécifiés dans l'étape de pipeline de Vélocité de changement DevOps, dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut, dans un flux d'approbation ou dans un modèle. Ils peuvent également être transmis au pipeline. Lors de l'utilisation d'un modèle de changement, il est également possible de spécifier ces attributs dans les paramètres prédéfinis du modèle. Pour plus d'informations, consultez Attributs de demande de changement DevOps.

Si vous avez utilisé des règles métier, vous devez définir la propriété *sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* sur true, afin de définir les attributs de changement transmis dans le pipeline lors de la création de la demande de changement plutôt que de les transmettre après la création de la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

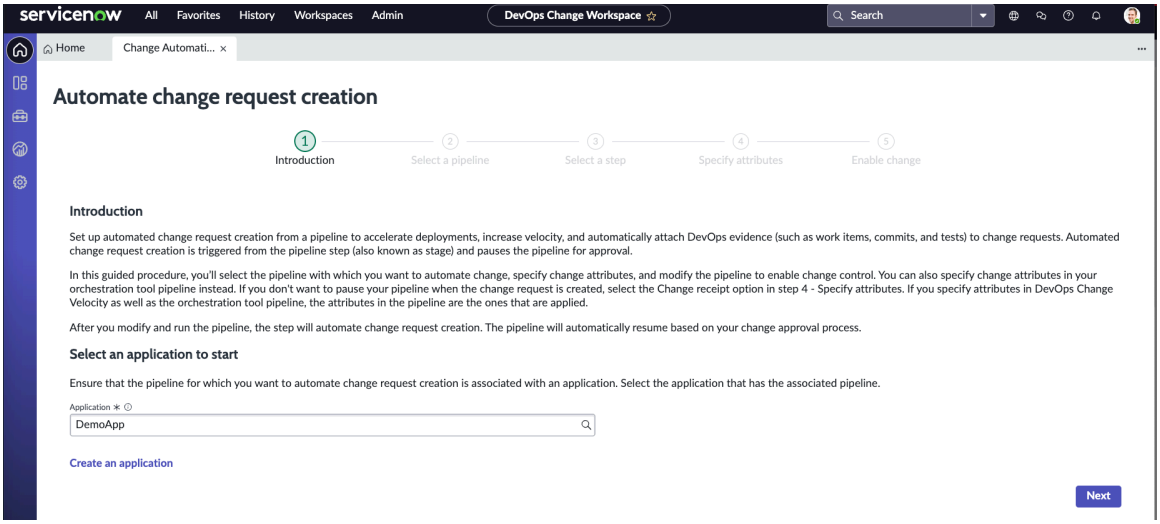
Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

Procédure

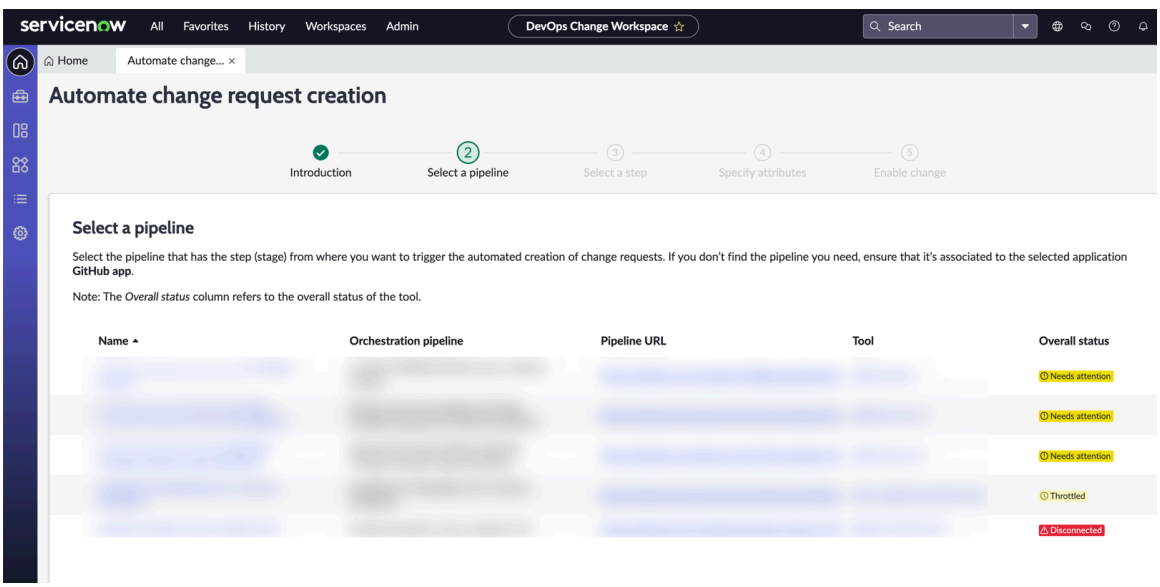
1. Dans l'Changement DevOps Espace de travail, sélectionnez **Automatiser la création de changement**.
2. Dans le champ **Application**, sélectionnez l'application à associer au pipeline pour lequel vous souhaitez automatiser la création de la demande de changement, puis sélectionnez **Suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez le pipeline qui contient l'étape à partir de laquelle vous souhaitez déclencher la création automatisée de demandes de changement.

   Remarque : si vous ne voyez pas le pipeline, assurez-vous qu'il est associé à l'application sélectionnée à l'étape précédente.

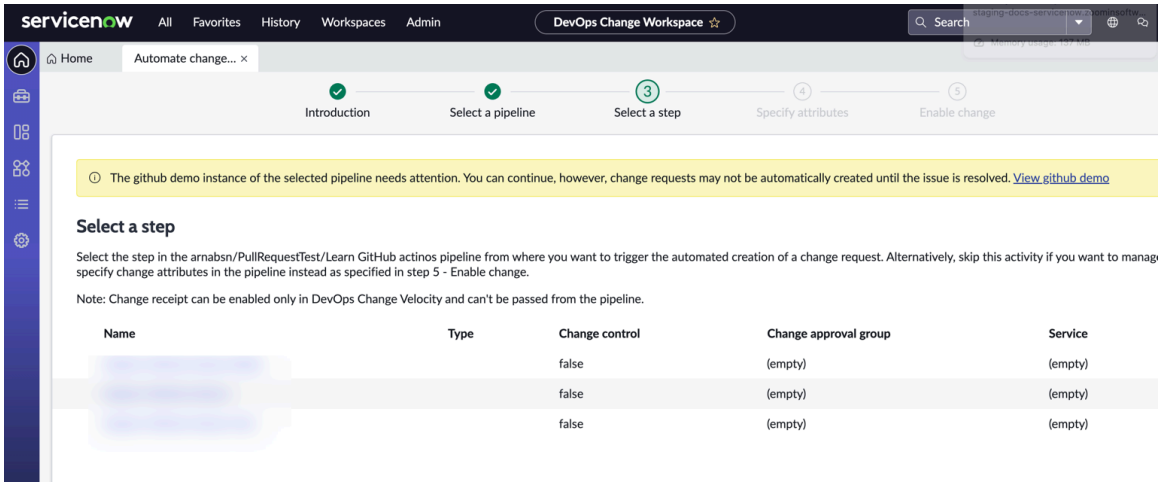


   L'état de la connexion de l'outil associé au pipeline est indiqué dans la colonne **État global**. Une alerte s'affiche également en fonction de l'état de la connexion de l'outil avant le passage à l'étape suivante.

4. Sélectionnez l'étape du pipeline à partir de laquelle vous souhaitez déclencher la création automatisée d'une demande de changement.

   Remarque : vous pouvez ignorer cette activité si vous souhaitez plutôt gérer et spécifier les attributs de changement dans le pipeline, comme spécifié à l'étape **Activer le changement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

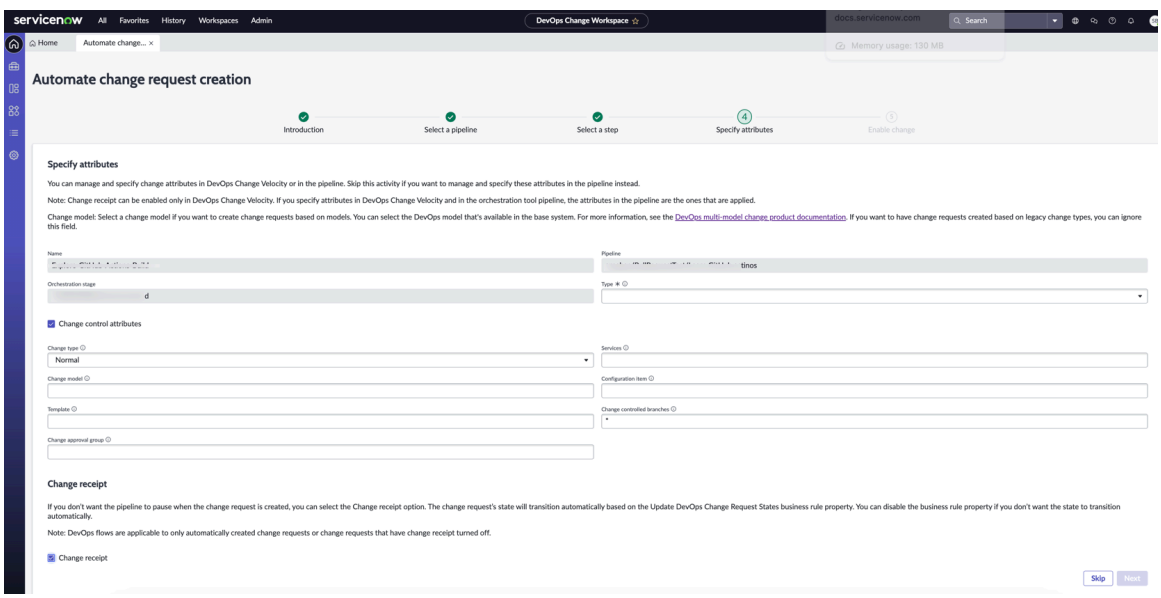


5. Spécifiez les attributs de changement dans les champs de changement, puis activez le reçu du changement en sélectionnant l'option Reçu de changement.

   Remarque : vous pouvez ignorer l'activité de spécification des attributs de changement si vous souhaitez plutôt gérer et spécifier ces attributs dans le pipeline. Toutefois, le reçu du changement ne peut être activé que dans Vélocité de changement DevOps de ServiceNow.

   Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de changement, consultez Créer un changement.

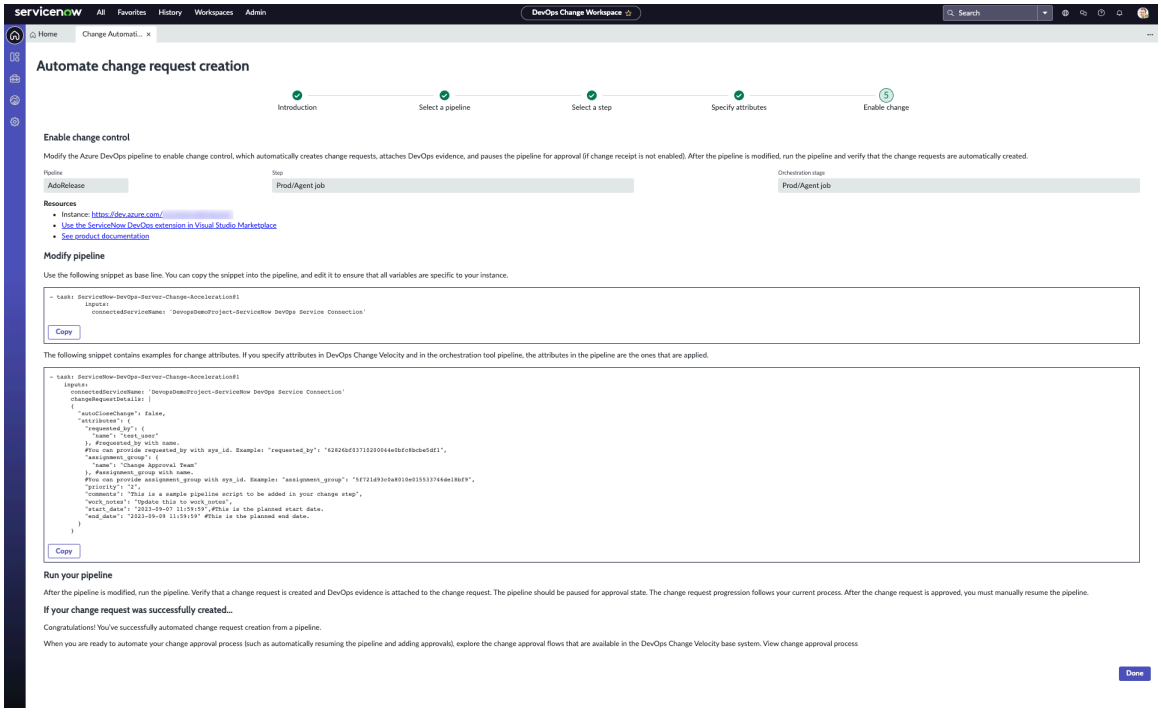
   Vous devez activer le reçu du changement si vous ne souhaitez pas que le pipeline s'interrompe lors de la création de la demande de changement. Vous pouvez désactiver la propriété sn_devops.enable_change_receipt_state_transition si vous ne souhaitez pas que la transition d'état soit automatique.



6. Modifiez votre pipeline et utilisez l'extrait de code correspondant pour activer le contrôle du changement et spécifier les attributs de changement.
   Selon votre outil d'orchestration, les étapes permettant d'activer le contrôle du changement sont affichées. Suivez les instructions indiquées sur la page et modifiez votre pipeline en conséquence.

   L'image suivante illustre les étapes pour Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez **Terminé**.

Créer une demande de changement DevOps et associer les données DevOps existantes - Espace de travail

Créez une demande de changement DevOps et associez les données DevOps existantes via l'interface utilisateur Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur l'utilisation des fonctionnalités du module Changement, consultez Créer un changement.

Important : vous pouvez mettre à jour les données associées après avoir créé une demande, mais vous ne pouvez pas modifier une demande de changement si elle se trouve dans l'un des états suivants :

- Implémenter
- Post-Implement (Post-implémentation)
- Annulé

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Changement DevOps** > **Applications (** **)**.
2. Sélectionnez une application dans la liste **Applications**.
3. Dans le panneau Actions recommandées, sélectionnez **Créer un changement manuel**.
4. Dans la liste **Catégorie**, sélectionnez *DevOps*, puis **Enregistrer**.
5. Sélectionnez **Ajouter des données DevOps** pour ajouter des données associées à la demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Complétez les pages Ajouter des données DevOps.

   a. Spécifiez les valeurs suivantes dans la page **Sélectionner le type de données et les associations** :

   Sélectionner le type de données et les associations

Champ	Description
Type de données	Type de données à associer à la demande de changement. ▪ Version de l'artefact ▪ Version ▪ Numéro de la version
Associations de données	Données spécifiques à associer à la demande de changement. Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts et numéros de version. Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants.

   b. Sélectionnez **Suivant** pour ouvrir la page Vérifier les associations de données.

   c. Parcourez les onglets pour vérifier que les données associées sont mappées avec précision.
   Mettez à jour les paramètres selon vos besoins.
   - Éléments de travail
   - Validations
   - Demandes d'extraction
   - Résumés de tests
   - Versions de l'artefact
   - Résumés sur la qualité des logiciels
   - Synthèses de l'analyse de Security

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

   Le formulaire de demande de changement est mis à jour.

7. Configurez d'autres paramètres si nécessaire.
   Par exemple, spécifiez le calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : pour plus d'informations sur la configuration des paramètres, consultez Créer un changement.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les données associées à la demande de changement, sélectionnez **Modifier les données DevOps**. Vérifiez les données associées que vous avez ajoutées ou supprimées dans les onglets **Ajouts/Suppressions** du modal **Ajouter des données DevOps**.

Créer une demande de changement DevOps et associer les données DevOps existantes - Classique

Créez une demande de changement DevOps et associez les données DevOps existantes via l'interface utilisateur classique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.app_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une demande de changement DevOps et associez les données DevOps existantes. Vous pouvez modifier les détails associés après avoir créé un changement DevOps et associé des données à celui-ci.

Important : si la demande de changement se trouve dans l'un des états suivants, le bouton **Modifier les données DevOps** est inactif :

- Implémenter
- Post-Implement (Post-implémentation)
- Annulé

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Changement** > **Créer nouveau** > **Créer un changement normal**.

   Remarque : pour plus d'informations sur l'utilisation du module Changement, consultez Créer un changement.

2. Dans la liste **Catégorie**, sélectionnez *DevOps* ou *Autre*.
3. Facultatif : Sélectionnez l'option **Changement DevOps**, si vous avez sélectionné *Autre* dans le champ **Catégorie**.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter des données DevOps** dans l'en-tête du formulaire.

   Remarque : le bouton **Ajouter des données DevOps** s'affiche uniquement si vous avez sélectionné la catégorie *DevOps* ou *Autre* et l'option **Changement DevOps**.

   Le modal **Ajouter des données DevOps** s'affiche.
5. Dans la section **Sélectionner le type de données et les associations**, sélectionnez le type de données et les associations de données connexes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste **Type de données**.
   - Version de l'artefact
   - Version de mise en production
   - Numéro de la version

   Remarque : vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts et numéros de version.

b. Sélectionnez les données que vous souhaitez associer au changement dans le champ **Version de l'artefact**, **Version de mise en production** ou **Numéro de la version**.

   Important : si vous sélectionnez *Numéro de la version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Vérifiez que les données associées aux champs suivants sont mappées correctement.
   - Éléments de travail
   - Validations
   - Demandes d'extraction
   - Résumés de tests
   - Versions de l'artefact
   - Résumés sur la qualité des logiciels
   - Synthèses de l'analyse de Security
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le formulaire Demande de changement s'affiche.
9. Sélectionnez le **Groupe d'affectation** auquel cette demande de changement est affectée.
10. Configurez la fenêtre de changement pour la demande de changement dans l'onglet Calendrier.

    Remarque : pour plus d'informations sur la configuration du calendrier, consultez Créer un changement.

11. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier les données DevOps associées à la demande de changement, cliquez sur le bouton **Modifier les données DevOps**. Vérifiez les données associées que vous avez ajoutées ou supprimées dans les onglets **Ajouts/Suppressions** du modal **Ajouter des données DevOps**.

Demande de changement DevOps sans catégorie DevOps imposée

Activez la catégorisation des demandes de changement DevOps à partir des propriétés DevOps. Les demandes de changement créées dans le cadre des étapes d'exécution du pipeline peuvent être créées avec une catégorie autre que DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandes de changement créées dans l'application DevOps ne sont pas créées avec la **catégorie** DevOps.

Utilisez des modèles connexes pour des catégories spécifiques, par exemple *Hardware*, *Software*, *Database*, etc., afin de créer des demandes de changement DevOps. Vous pouvez catégoriser les demandes de changement DevOps à partir des propriétés DevOps.

Les nouvelles demandes de changement créées dans l'application DevOps après l'activation de la propriété peuvent continuer à utiliser des politiques de changement et des workflows d'approbation personnalisés, en plus du flux d'automatisation des changements de démonstration DevOps et du flux des demandes de changement de modèle DevOps du système de base. Si vous n'activez pas cette propriété, les demandes de changement continuent d'être créées et traitées avec l'attribut de catégorie défini sur DevOps.

Procédure

1. Dans l'Changement DevOps Espace de travail, accédez à **Administration** > **Configuration système** > **Propriétés**.
   Vous pouvez également accéder à **Tout** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Activez la propriété **Catégoriser les demandes de changement DevOps dans le champ « Changement DevOps »**.
   Cochez cette case pour activer la catégorisation des demandes de changement créées à partir de l'application DevOps comme une demande de changement DevOps.

   Par défaut, la case à cocher de la propriété est décochée. Pour apporter des changements, définissez le périmètre de l'application sur DevOps Data Model.

   Important : les options DevOps Insights sont désactivées lorsque cette propriété est sélectionnée.

Résultats

Toute nouvelle demande de changement créée à partir de l'application DevOps est considérée comme un changement DevOps, quel que soit l'attribut de catégorie, et traitée en conséquence. La création et le traitement des demandes de changement DevOps ne dépendent plus uniquement de la définition de l'attribut de catégorie sur DevOps.

Création de demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Créez des demandes de changement, même avec des erreurs de récupération de données DevOps.

Vue d'ensemble de la création de demandes de changement

Remarque : La création de demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps n'est prise en charge que pour les pipelines Azure DevOps, GitHub Actions, GitLab et Jenkins.

Vous pouvez créer une demande de changement avec ou sans erreurs de récupération de données DevOps. Vous pouvez contrôler cette fonctionnalité via la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps**. Lorsque la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** est activée et qu'une erreur se produit lors de la récupération de données DevOps telles que les éléments de travail, les validations, les résumés de tests ou les résumés de sécurité, la demande de changement correspondante est quand même créée. Les données pouvant être

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

récupérées sont toujours associées à la demande de changement. Si les données sont impossibles à récupérer, le motif de l'erreur est notifié à l'utilisateur dans la console tierce, et les mêmes informations sont ajoutées au champ **Commentaires sur le changement** dans l'enregistrement d'exécution d'étape et dans les **notes de travail** du changement.

Si la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** n'est pas activée, une demande de changement est créée uniquement si aucune étape d'exécution de pipeline ne présente d'erreur. Si une erreur se produit, le pipeline est abandonné et le motif de l'erreur est ajouté au champ **Détails du traitement** de l'événement entrant, puis notifié à l'utilisateur dans la console tierce.

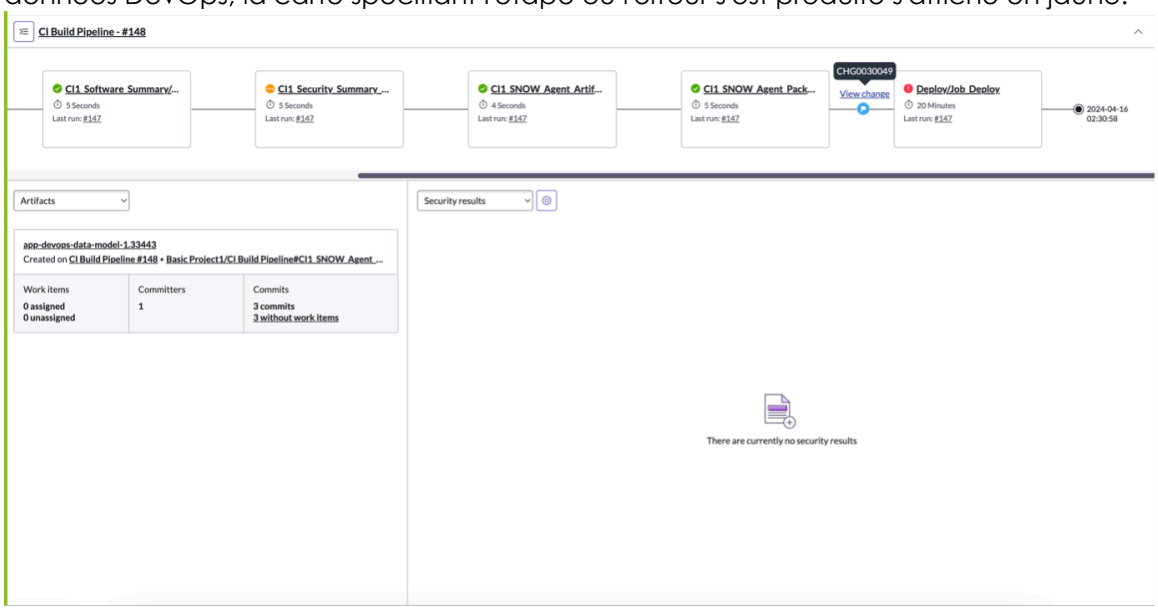
Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Approbation des demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Pour les demandes de changement créées avec des erreurs de récupération de données DevOps, l'entrée de politique *`is_change_with_partial_data`* est définie sur **True** pour toutes les politiques d'approbation de changement. Seule une décision d'approbation de changement manuelle est appliquée à ces changements afin que vous puissiez approuver ou rejeter le changement après avoir vérifié manuellement les données DevOps qu'il contient. Dans le flux secondaire Collecte des données de politique de changement DevOps, l'action *`Is change with partial data`* détermine si un changement est créé avec des erreurs de récupération de données DevOps ou non.

Interface utilisateur du pipeline pour les demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps

Lorsqu'une demande de changement est créée avec des erreurs de récupération de données DevOps, la carte spécifiant l'étape où l'erreur s'est produite s'affiche en jaune.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si votre pipeline de version (CI) est configuré pour déclencher un pipeline de mise en production (CD) et qu'un changement est créé dans le pipeline de mise en production, les données sont collectées à partir du pipeline de version et associées à la demande de changement. Il peut arriver que le module Vélocité de changement DevOps ServiceNow reçoive et traite les événements de pipeline de mise en production avant les événements de pipeline de version. Dans ce cas, le changement est créé avec les données DevOps du pipeline de version, même si aucune erreur ne se produit lors de la récupération de certaines données. Vous observez ce comportement même si la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** est activée. En outre, l'entrée de politique *is_change_with_partial_data* est définie sur False dans ce cas, et le processus d'approbation est appliqué selon le paramètre défini dans les flux d'approbation (et non plus selon le paramètre Toujours manuel) en cas de demandes de changement avec des erreurs de récupération de données DevOps.

Délai d'expiration des rappels

Si un événement entrant passe à l'état En attente pendant une exécution de pipeline, le système tente de traiter le changement jusqu'à ce que la valeur du délai d'expiration de la propriété *sn_devops.change _request_callback_timeout* soit dépassée, après quoi le pipeline est abandonné. Le motif de l'erreur s'affiche dans les journaux de la console de votre outil tiers. Lorsqu'un pipeline est annulé en raison d'un délai d'expiration du rappel, les mêmes informations sont ajoutées à l'enregistrement de rappel de l'exécution d'étape correspondante. Vous pouvez contacter l'administrateur DevOps pour augmenter la valeur du délai d'expiration de la propriété *sn_devops.change_request_callback_timeout*. La valeur par défaut de cette propriété est de 120 minutes et la valeur minimale de 60 minutes. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Remarque : Si vous utilisez l'action personnalisée d'automatisation des changements GitHub ou l'action personnalisée d'automatisation des changements GitLab Docker dans votre pipeline correspondant pour créer des demandes de changement, vous devez spécifier l'**intervalle** de l'action personnalisée, ce qui permet à GitHub ou GitLab d'interroger ServiceNow DevOps sur l'état du changement. Lorsque le changement passe à un état approprié dans ServiceNow dans l'intervalle spécifié, l'état approprié en fonction du résultat du changement est envoyé au pipeline GitHub ou GitLab, qui reprend ou abandonne le pipeline. Consultez Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub et Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker pour plus de détails. Ainsi, lors de l'exécution de votre pipeline avec l'action personnalisée de changement, si l'une des notifications d'étape de GitHub ou GitLab n'a pas atteint ServiceNow DevOps, l'association du rappel, de l'exécution d'étape et de l'exécution de tâche ne se produit pas dans ServiceNow DevOps. Étant donné que l'association n'est pas disponible, le changement n'est pas créé et ServiceNow DevOps attend que l'association soit en place. Dans le même temps, GitHub ou GitLab interroge ServiceNow sur l'état du changement jusqu'à ce que le délai spécifié dans l'intervalle soit atteint. Si l'intervalle est écoulé et que le délai d'expiration spécifié dans la propriété *sn_devops.change_request_callback_timeout* est atteint, ServiceNow DevOps n'arrête pas votre pipeline, mais le maintient pendant le délai par défaut défini dans l'étape GitHub ou GitLab, qui finit par arrêter le pipeline. Dans ce scénario, il est important de retenir que ServiceNow DevOps n'est pas en mesure d'informer l'utilisateur que les événements d'étape n'ont pas atteint ServiceNow DevOps dans les journaux de la console GitHub ou GitLab.

Mise à niveau

Après la mise à niveau, la propriété est définie sur false par défaut. Votre processus de changement actuel fonctionne tel quel, la seule différence étant que, lorsqu'une erreur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

se produit lors de la récupération de données DevOps, le pipeline est abandonné (au lieu d'attendre indéfiniment), et le motif de l'erreur est ajouté au champ **Détails du traitement** de l'événement entrant et notifié à l'utilisateur dans la console tierce. Si vous souhaitez créer des demandes de changement comportant des erreurs de récupération de données DevOps sans faire échouer votre pipeline, vous pouvez activer la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps**. Vous fournissez ainsi des informations supplémentaires à vos approbateurs de changement et à vos équipes AppDev en créant automatiquement des changements grâce aux preuves DevOps recueillies et notifiées de manière appropriée dans les notes de travail de la demande de changement et les journaux de la console tierce contenant des erreurs ou des données qui peuvent être manquantes.

Limitation

Si la propriété **Activer la création de demandes de changement, même avec des erreurs dans la récupération de données DevOps** est activée et que l'étape de package d'artefact ADO dans votre pipeline entraîne une erreur, le changement est créé sans artefacts ADO associés, mais l'erreur correspondante n'est pas notifiée dans les notes de travail, les commentaires sur le changement d'exécution d'étape ou le journal de la console ADO.

Artefacts et packages

Les artefacts et les packages permettent à Vélocité de changement DevOps de suivre les activités de développement et de test sur un large éventail de modèles de déploiement et de mise en production. Cette fonctionnalité garantit la récupération et l'application de l'activité du pipeline stockée dans le modèle de données DevOps lorsque les artefacts sont créés et publiés à différents moments ou dans différents pipelines.

Artifacts

Lorsqu'une version d'artefact est enregistrée, les activités connexes telles que les validations, les tests et les analyses de code font l'objet d'un suivi de sorte à pouvoir récupérer ces détails, quel que soit le moment où la version d'artefact est déployée. Cette opération peut avoir lieu dans l'exécution de pipeline actuelle, une exécution ultérieure du même pipeline, un pipeline déclenché par le pipeline en cours ou un pipeline distinct déclenché indépendamment.

Lorsque vous associez des validations à une version d'artefact (pipeline de CI) et définissez un package d'artefacts (pipeline de CD), toutes les versions d'artefacts générées depuis le dernier déploiement de l'application en production sont incluses dans la liste des validations du changement. La consolidation de ces éléments est utile, en particulier lorsqu'il existe plusieurs versions de CI avant le déploiement.

Attributs de demande de changement DevOps :

- La case à cocher **Catégorie** DevOps ou **Catégoriser les demandes de changement DevOps dans le champ « Changement DevOps »** est sélectionnée dans les propriétés DevOps. Pour plus d'informations, consultez Demande de changement DevOps sans catégorie DevOps imposée.
- Listes connexes Validations et Éléments de travail

Packages

Un package permet de déterminer à quel moment une ou plusieurs versions d'artefacts sont utilisées dans un pipeline de déploiement. Cette fonctionnalité offre deux avantages importants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Récupération des activités pour toutes les versions d'artefacts déclarées dans le package. Par exemple, pour une utilisation dans une politique automatisée d'approbation des changements.
2. Enregistrement du moment où une version d'artefact spécifique a été correctement mise en production, de façon à ne plus prendre en compte les informations liées à cette version d'artefact. Par exemple, pour les demandes de changement ultérieures.

Configuration des artefacts

1. Créez un enregistrement d'outil d'artefact dans DevOps.

   Remarque : Un outil d'artefact n'est pas nécessaire, sauf si une configuration de webhook ou de flux secondaire d'intégration créée par l'utilisateur est requise pour rechercher des versions d'artefacts.

2. Enregistrez les artefacts dans le pipeline de CI.
3. Créez un package dans le pipeline de CD.

   Remarque : L'étape de création du package doit être antérieure à l'étape de déploiement en production.

Enregistrement d'artefact

Configurez l'enregistrement d'artefact dans un pipeline scripté ou une tâche Freestyle à l'aide du point de terminaison API DevOps `/artifact/registration`. Plusieurs versions d'artefacts sont prises en charge.

Pour le pipeline Jenkins :

- Pipeline scripté et déclaratif (commande Jenkinsfile *`snDevOpsArtifact`*)

  Par exemple :

```
snDevOpsArtifact(artifactsPayload: """{"artifacts":
 [{"name": "sa-web.jar", "version": "1.9","semanticVersion":
 "1.9.0","repositoryName": "services-1031"}], "branchName":
 "master"}""")
```

- Tâche Freestyle (étape de version **Enregistrer l'artefact**)

  Par exemple :

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","semant
icVersion":"1.9.0","repositoryName":"maven-releases"}]}
```

Création d'un package d'artefacts

Important : Vous devez ajouter l'étape de création de package avant l'étape de changement dans votre pipeline, en veillant à ajouter la création de package dans une étape précédant l'étape de changement, afin que les packages soient liés à l'exécution de pipeline pour une demande de changement.

Configurez la création d'un package d'artefacts dans un pipeline scripté ou une tâche Freestyle à l'aide du point de terminaison API DevOps `/package/registration`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous devez spécifier le nom du package.

Pour le pipeline Jenkins :

- Tâche Freestyle (étape de version **Créer un package**)

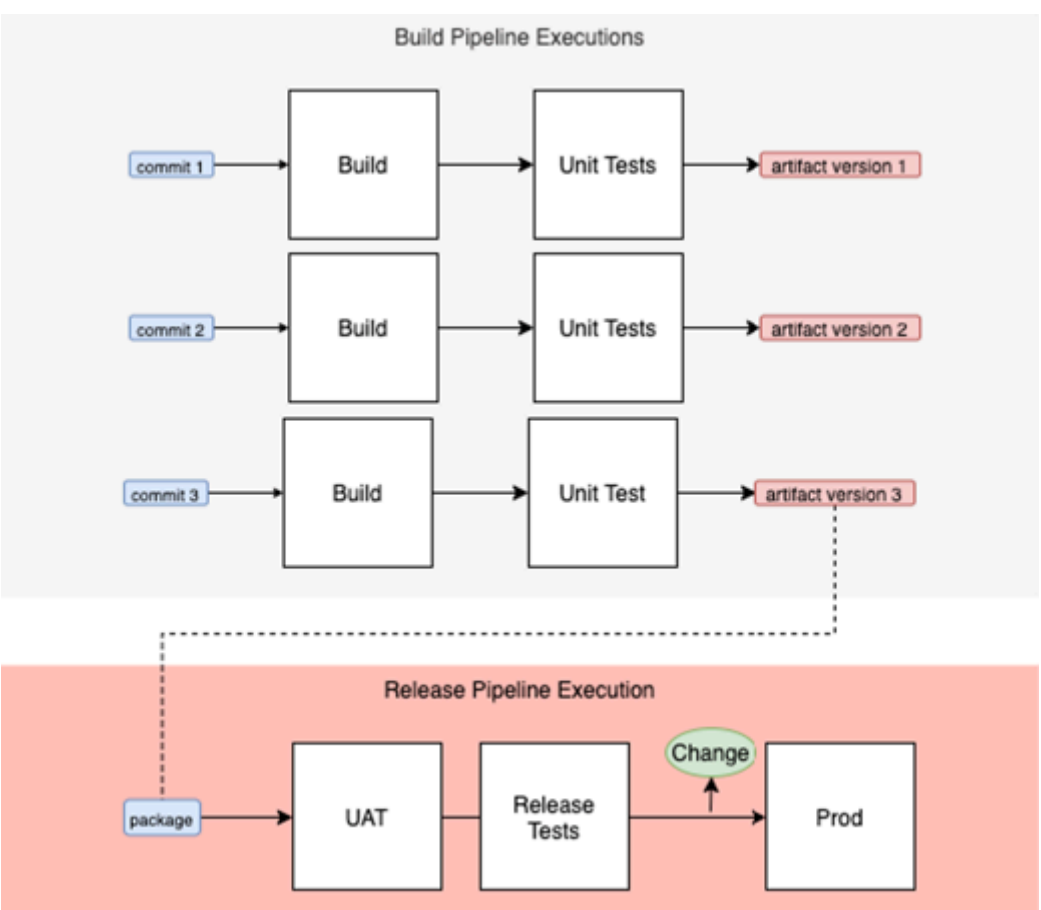
  Par exemple :

```
{"artifacts":[{"name":"sentiment-analysis-web2","version":"1.9","reposi
toryName":"maven-releases"}]}
```

- Pipeline déclaratif et scripté (commande Jenkinsfile *snDevOpsPackage*)

  Package avec plusieurs artefacts (provenant de référentiels différents) dans la charge utile, par exemple :

```
snDevOpsPackage(name: "sentimentpackage", artifactsPayload:
 """{"artifacts":[{"name": "sa-web.jar", "version": "1.9",
 "repositoryName": "services-1031"}, "{"name": "sa-db.jar", "version":
 "1.3.2", "repositoryName": "services-1032"}], "branchName":
 "master"}""")
```



Remarque : Lorsqu'une version d'artefact n'est pas disponible pendant la conception, les détails de conception (pipelineName ou projectName, taskExecutionNumber, stageName, branchName) sont utilisés pour rechercher la version de l'artefact dans l'exécution de la tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il est possible d'utiliser l'étape `includeBuildInfo` du module d'extension Jenkins pour inclure des détails de version dans l'appel d'API.

Workflow et objets d'artefact

La tâche de l'outil d'orchestration publie le nouvel artefact (composé de versions) dans le référentiel d'artefacts. Chaque version d'artefact est associée à une exécution de tâche (composée des validations de code associées). Un package est créé pour la mise en production (composé de versions d'artefacts spécifiques marquées pour le déploiement) et, une fois l'étape de déploiement terminée, le package est marqué comme déployé en production.

Ces objets font partie de la structure de l'artefact.

- **Outil d'artefact**

  Utilisé pour prendre en charge les gestionnaires de référentiels d'artefacts tels que JFrog Artifactory.

  Remarque : Un outil d'artefact n'est pas nécessaire, sauf si une configuration de webhook ou de flux secondaire d'intégration créée par l'utilisateur est requise pour rechercher des versions d'artefacts.

- **Référentiel de l'artefact**

  Cible des artefacts générés dans une version, et source d'artefacts requis par une version. Peut être créé manuellement ou via l'API RegisterArtifact à mesure que de nouveaux artefacts sont publiés dans de nouveaux référentiels dans un outil.

- **Artifact**

  Nom de l'artefact pour lequel différentes versions (versions d'artefacts) sont générées. Peut être créé manuellement ou via l'API RegisterArtifact. Les artefacts (versions) sont associés à l'exécution d'une tâche et publiés dans un référentiel d'artefacts.

- **Version de l'artefact**

  Version spécifique de l'artefact. Composant d'élément déployable d'une application, généré par une version de CI. Lorsqu'elle est fournie, la version sémantique est utilisée.

  Peut être créée via la découverte ou via l'API RegisterArtifact. Les artefacts (versions) sont associés à l'exécution d'une tâche et publiés dans un référentiel d'artefacts suivi.

- **Version sémantique**

  Attribut facultatif d'une version d'artefact qui, lorsqu'il est fourni, sert à déterminer les validations d'un changement. Le format de la version sémantique est (MAJOR.MINOR.PATCH).

- **Package**

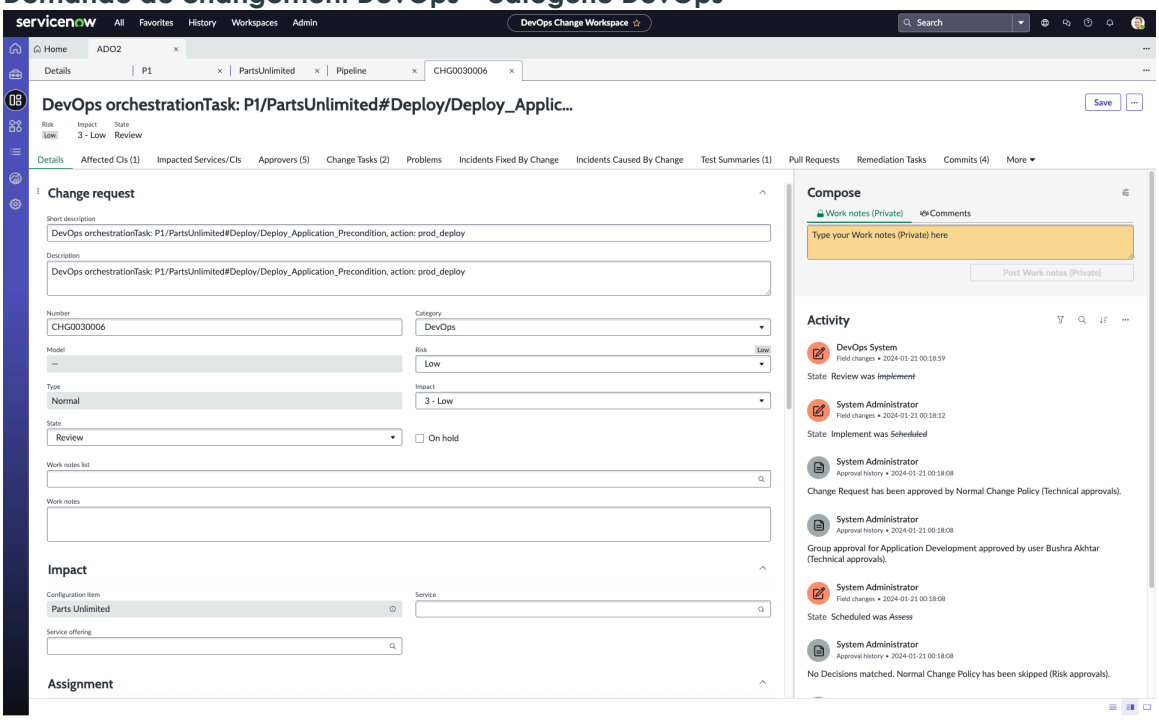
  Collection de versions d'artefacts utilisées comme entrée dans un pipeline de CD ou pour associer des résultats des tests.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

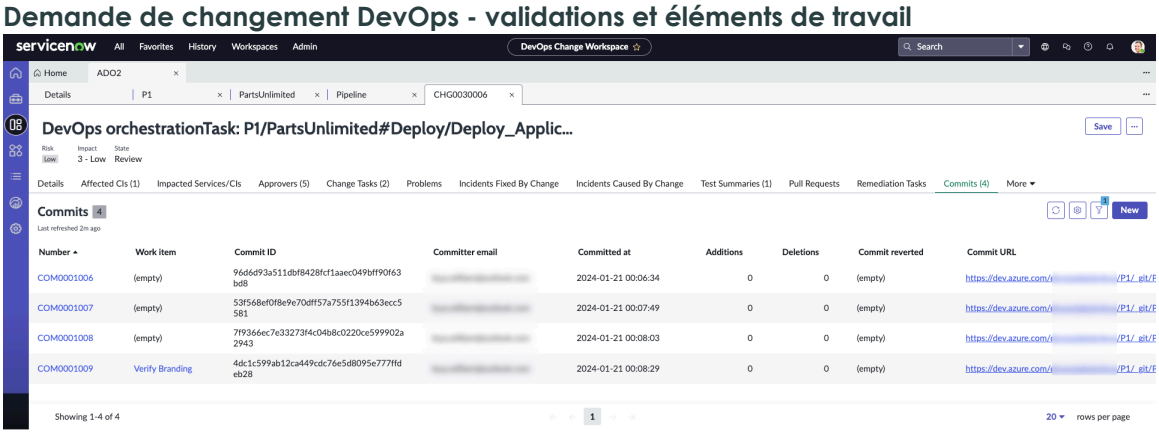
La création d'un package est déclenchée via l'appel d'API CreatePackage à partir de l'outil d'orchestration et contient le nom, la version et le nom de référentiel de toutes les versions d'artefacts incluses dans le package. Une case à cocher indique si le package a été déployé en production.

Accélération du changement DevOps pour les mises en production :

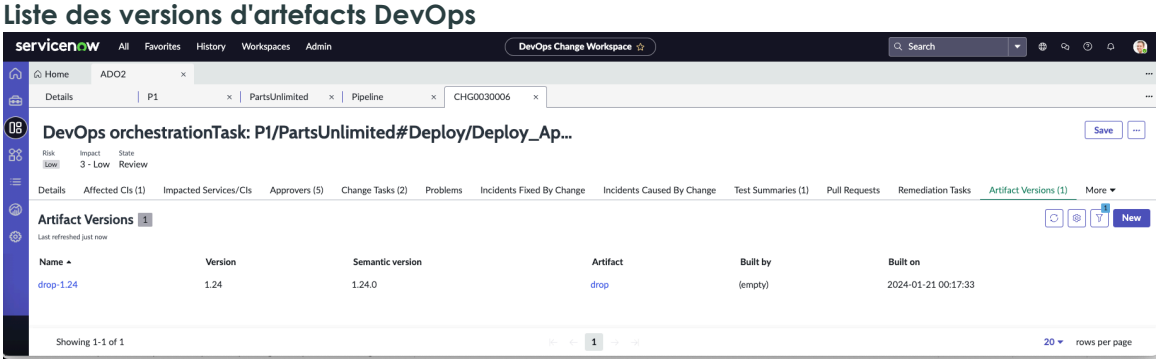
Demande de changement DevOps – catégorie DevOps



Demande de changement DevOps - validations et éléments de travail

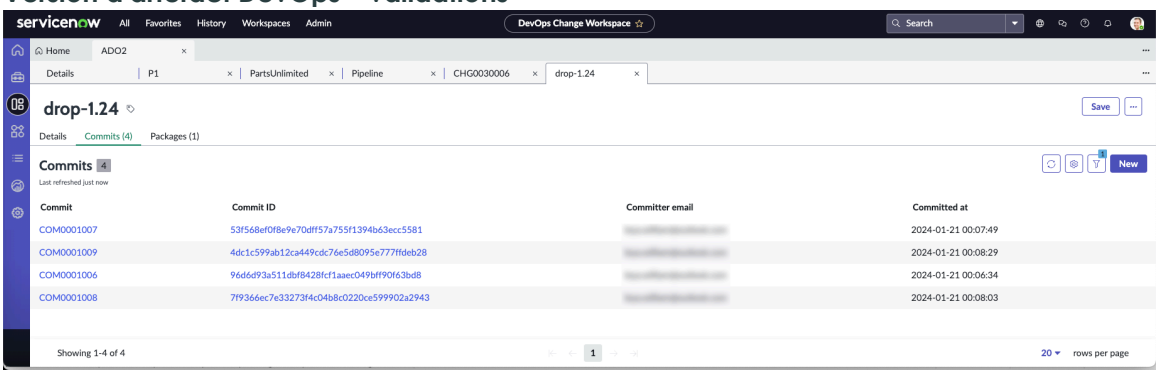


Liste des versions d'artefacts DevOps

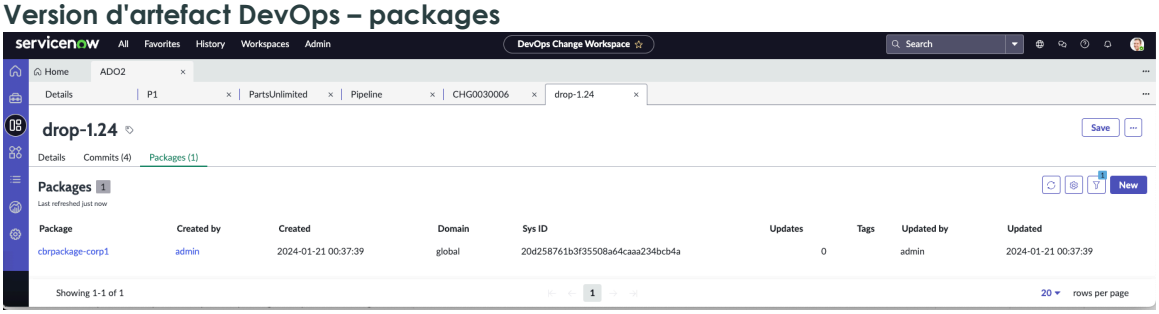


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

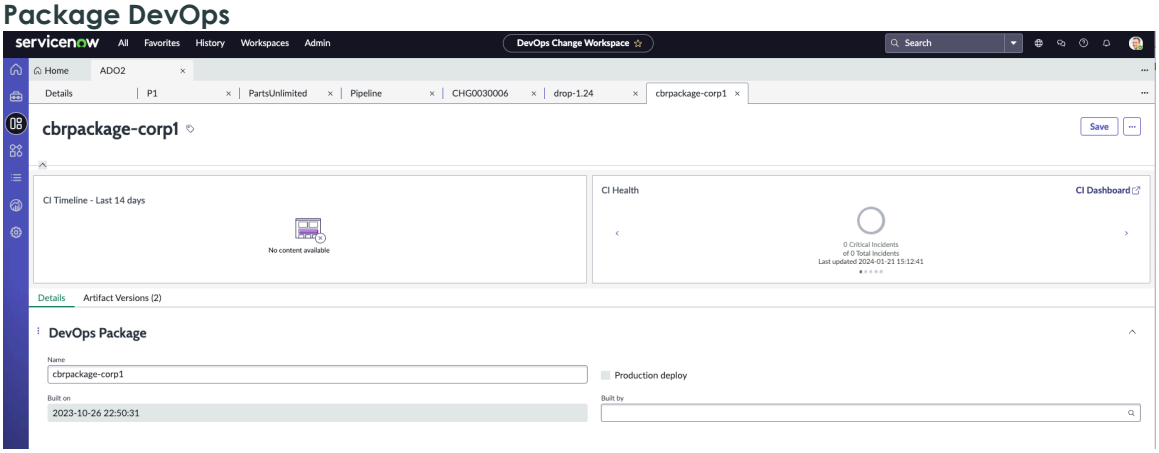
Version d'artefact DevOps – validations



Version d'artefact DevOps – packages



Package DevOps



Vous pouvez également afficher toutes les demandes de changement de pipeline existantes directement à partir du module **Changements** du navigateur d'application.

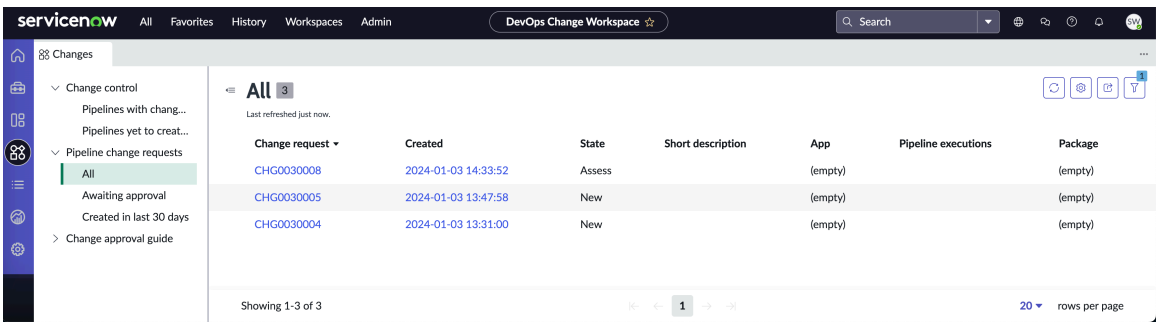
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Changements

Vous pouvez consulter toutes les demandes de changement de pipeline et de contrôle du changement existantes directement à l'aide du module **Changements** dans le navigateur d'application.

Accédez à **Espace de travail de changement DevOps** > **Changements** > **Demandes de changement de pipeline** > **Tout** pour obtenir des informations sur tous les changements.

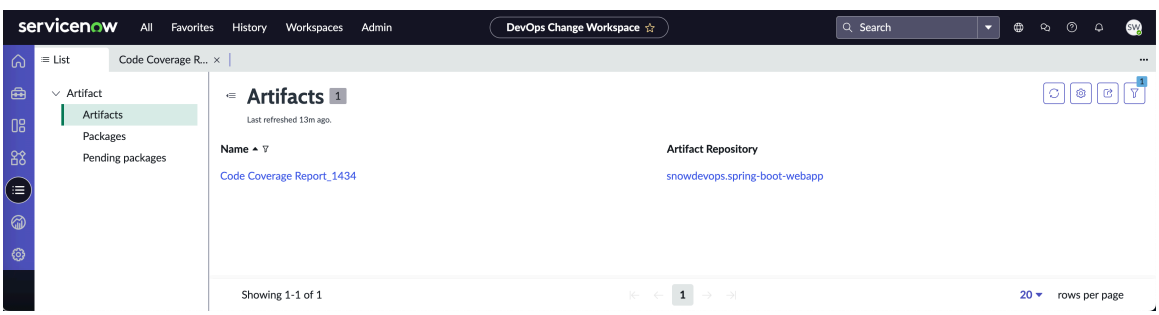
Demandes de changement de pipeline



Module Liste

Vous pouvez afficher tous les artefacts et packages existants directement à l'aide du module **Liste** du navigateur d'application.

Accédez à **Espace de travail de changement DevOps** > **Listes** > **Artefact** pour obtenir des informations sur tous les artefacts.



Surveillance des artefacts et packages

Lorsque des artefacts et des packages sont enregistrés à partir d'un outil source dans ServiceNow, ils sont souvent préproduits dans la table *sn_devops_artifact_staging*, tandis que les données restantes nécessaires à la création et à la liaison de ces objets sont soit reçues à partir d'événements entrants, soit extraites par les flux DevOps.

La plupart du temps, ces enregistrements de préproduction sont traités en quelques secondes. Dans certains cas, il est toutefois possible que les données nécessaires ne soient jamais reçues et que ces enregistrements restent inactifs. Le champ **Description** du tableau ci-dessous contient un résumé des détails manquants dans ces cas pour faciliter la surveillance.

Remarque : Il est recommandé de définir des noms d'artefacts uniques pour les versions de mise en production, c'est-à-dire des noms d'artefacts différents pour les versions s'exécutant sur différentes versions de branches.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code de préproductio	Quand peut-il se produire ?	État final ?	Description
create_package_ass	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel est détectée dans le système et a fait l'objet d'un post-traitement, mais que toutes les versions d'artefacts transmises dans la charge utile des artefacts sont introuvables dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : L'exécution de la tâche a été détectée pour l'association (TE00012345) et le marqueur du post-traitement est défini sur true, mais toutes les versions d'artefacts n'ont pas été trouvées. Nombre total d'artefacts : 2
create_package_ass	TASK_EXECUTION_POST_PROCESSING_PENDING	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel est détectée dans le système, mais n'a pas encore fait l'objet d'un post-traitement. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Exécution de tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur true. Nombre total d'artefacts : 2
create_package_ass	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel n'a pas encore été détectée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Exécution de tâche introuvable pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre total d'artefacts : 2
create_package_ass	VERSION_NOT_FOUND	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version d'artefact transmise dans la charge utile des artefacts n'a pas encore été détectée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact introuvable

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code de préproductio	Quand peut-il se produire ?	État final ?	Description
				(name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	VERSION_NOT_FOUND	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version d'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais qu'elle contient un taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) pouvant servir à rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas a été détecté et a fait l'objet d'un post-traitement, mais n'a aucun enregistrement de version d'artefact associé.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact non disponible dans la charge utile et introuvable à l'aide des détails d'exécution de la tâche (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	TASK_EXEC_POST_PROCESSING_PENDING	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la version d'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais contient un taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) pouvant servir à rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas a été détecté, mais n'a pas encore fait l'objet d'un post-traitement.	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact non disponible dans la charge utile et exécution de tâche détectée pour l'association, mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur true (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18) (TE00012345). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	TASK_EXECUTION_FOUND	Au cours d'un appel d'enregistrement de package, lorsque la	Non	Votre demande d'enregistrement de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code de préproductio	Quand peut-il se produire ?	État final ?	Description
		version d'artefact n'est pas transmise dans la charge utile des artefacts, mais contient un taskExecutionSysId ou (pipelineName, stageName, taskExecutionNumber) pouvant servir à rechercher l'enregistrement d'exécution de la tâche, qui dans ce cas est introuvable.		package est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact non disponible dans la charge utile et exécution de tâche également introuvable pour l'association (name=TestArtifact, version=2.5, repositoryName=TestRepo, pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18). Nombre d'artefacts : 1 sur 2
create_package	WAITING_FOR_OTHER_STAGED_REQUESTS	Votre demande d'enregistrement de package, lorsque la version d'artefact transmise dans la charge utile des artefacts a été détectée dans le système, mais qu'elle doit attendre que les autres enregistrements de préproduction connexes soient traités (y compris les enregistrements create_package ou create_package_association).	Non	Votre demande d'enregistrement de package est en attente pour la raison suivante : Version de l'artefact trouvée, mais nécessité d'attendre les enregistrements intermédiaires restants de l'enregistrement du package. Nombre d'artefacts : 1 sur 2
register_artifact	TASK_EXEC_POST_PROCESSING_PENDING	Votre demande d'enregistrement d'artefact, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel est détectée dans le système, mais n'a pas encore fait l'objet d'un post-traitement. En d'autres termes, l'événement de webhook « Terminé » pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact créée et exécution de tâche détectée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur true.
register_artifact	TASK_EXECUTION_NOT_FOUND	Votre demande d'enregistrement d'artefact, lorsque l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel n'a pas encore été détectée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact créée, mais exécution de tâche introuvable

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code de préproductio	Quand peut-il se produire ?	État final ?	Description
				pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	VERSION_ALREADY_REGISTERED	Au cours d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact fournie dans la charge utile des artefacts d'un artefact et d'un référentiel donnés existe déjà dans le système.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : La version de l'artefact a déjà été enregistrée.
register_artifact	NO_SUBFLOW_CONFIGURED	Au cours d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le webhook et le flux secondaire de recherche ne permettent pas de trouver l'enregistrement de version d'artefact.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non disponible dans la charge utile. Le webhook et le flux secondaire de recherche ne sont pas disponibles.
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Au cours d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le webhook est pris en charge et que l'enregistrement de la version d'artefact peut être trouvé, mais que l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel n'est pas encore détectée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact trouvée via le webhook, mais exécution de tâche introuvable pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	TASK_EXEC_POST_PROCESSING_PENDING	Au cours d'un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le webhook est pris en charge et que l'enregistrement de la version d'artefact peut être trouvé, et que l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel n'est pas encore détectée dans le système et n'a pas encore	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact trouvée via le webhook et exécution de tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code de préproductio	Quand peut-il se produire ?	État final ?	Description
		été traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.		
register_artifact	NO_TASK_EXECUTION_FOUND	Un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que flux secondaire de recherche est pris en charge et que l'enregistrement de la version d'artefact peut être trouvé, mais que l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel n'est pas encore détectée dans le système.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact trouvée via la recherche, mais exécution de tâche introuvable pour l'association (pipelineName=TestPipeline, stageName=Package, taskExecutionNumber=18).
register_artifact	TASK_EXEC_POST_PROCESSING_PENDING	Un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts, mais que le flux secondaire de recherche est pris en charge et que l'enregistrement de la version d'artefact peut être trouvé, et que l'exécution de la tâche à l'origine de l'appel n'est pas encore détectée dans le système et n'a pas encore été traitée. En d'autres termes, l'événement de webhook Terminé pour cette exécution de tâche n'a pas encore été traité.	Non	Votre demande d'enregistrement d'artefact est en attente pour la raison suivante : Version d'artefact trouvée via la recherche et exécution de tâche trouvée pour l'association (TE00012345), mais le marqueur de fin du post-traitement n'est pas défini sur vrai.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge mais que la version d'artefact est introuvable.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non trouvée par le flux secondaire de recherche.
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Un appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de préproductio	Code de préproductio	Quand peut-il se produire ?	État final ?	Description
		charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge mais que la version d'artefact est introuvable en raison d'une erreur dans le flux secondaire.		a été ignorée pour la raison suivante : Version de l'artefact non trouvée par le flux secondaire de recherche en raison d'une erreur (reportez-vous à Journaux DevOps pour des détails supplémentaires).
register_artifact	ERROR_CALLING_SUBFLOW	Un sous-flow d'appel d'enregistrement d'artefact, lorsque la version d'artefact n'est pas fournie dans la charge utile des artefacts et que le flux secondaire de recherche est pris en charge mais n'a pas été exécuté, car l'enregistrement d'artefact parent est introuvable dans le système.	Oui (ignoré)	Votre demande d'enregistrement d'artefact a été ignorée pour la raison suivante : Artefact non trouvé.

Validations incluses dans la demande de changement DevOps

Le package d'artefacts DevOps et ses versions d'artefacts associées permettent de déterminer les validations à inclure dans un changement DevOps.

Les validations sont incluses dans un changement en fonction du type de changement.

Type de changement	Validations incluses
Manuel	Validations à partir des versions d'artefacts du package dans le changement. Les validations des exécutions de tâches de toutes les exécutions de pipeline dans l'enregistrement de référence de changement lorsque la colonne data_type est Exécution de plan ou Exécution de pipeline sont également incluses.
Automatisé	• Sans package : toutes les validations des versions d'artefacts sont incluses. Les versions d'artefacts sont celles qui sont liées à l'exécution de pipeline et aux exécutions de tâches associées. • Avec package : si l'une des exécutions de tâches en amont du changement comporte l'étape Déploiement produit, les validations de la dernière exécution réussie du pipeline de déploiement produit sont incluses. Les validations qui apparaissent dans plusieurs exécutions de pipeline ne sont répertoriées qu'une seule fois. Si l'étape Déploiement de produit n'est pas présente dans les exécutions de tâches en amont, les validations de toutes les versions d'artefacts du package sont incluses.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de changement	Validations incluses
	• Validations d'exécution : si aucune validation n'est produite à partir des flux avec ou sans package spécifiés précédemment, les validations d'exécution des exécutions de tâches en amont de la demande de changement sont associées.

Toutes les validations des versions d'artefacts dans le package qui ont été générées après la dernière date de déploiement (jusqu'à la version en cours de déploiement) sont incluses dans la demande de changement. Les versions majeures précédentes ne sont pas incluses.

Remarque : Les versions de correctifs et de correctifs logiciels sont exclues.

Lorsqu'elle est spécifiée, la version sémantique est utilisée pour déterminer les validations d'un changement. Le format est (MAJEURE.MINEURE.CORRECTIF). Par exemple, la version sémantique 2.0.1 se lit comme suit :

- Version majeure 2
- Version mineure 0
- Version 1 du correctif/correctif logiciel

Les exécutions de tâches ayant échoué entre la version précédente et la version actuelle de l'artefact qui n'ont pas créé d'artefact, mais qui ont des validations associées, sont également associées à la version d'artefact créée.

Types de validations

- Validations normales : les validations sur le référentiel suivi sont associées à la demande de changement.
- Validations de rétablissement : validations dont la valeur du champ Rétablir est définie sur true. Une validation de rétablissement entraîne une validation rétablie et une validation de rétablissement dans l'arborescence source. Les deux validations ne sont pas associées à la demande de changement.
- Validations de fusion : validations dont la valeur du champ Fusionner est définie sur true.
  - Validation de fusion : l'arborescence source suit la validation d'une branche au fil du temps et permet d'effectuer une validation de fusion spéciale. Cette validation de fusion combine les validations parentes situées directement après la validation commune la plus récente sur la branche actuelle et sur la branche à fusionner. La validation de fusion ajoute une nouvelle validation sur la branche principale.
  - Écraser et fusionner : l'écrasement pendant une fusion génère l'arborescence de travail et l'état d'index pour mettre en correspondance une fusion sans créer de validation de fusion. Écraser et fusionner conserve les modifications, mais supprime les validations individuelles de l'historique. Ce type de validation dispose d'une seule validation dont la valeur de fusion est définie sur true.

Exemple : validations et packages

Cet exemple se compose des éléments suivants :

- Trois pipelines de version (A, B et C)
- Un pipeline de mise en production (ABC) sous contrôle des changements, avec quatre packages :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Pipeline de version A (version majeure 1)
2. Pipelines de version A et B (version majeure 1)
3. Pipelines de version B et C (version majeure 1)
4. Pipelines de version A, B et C (version majeure 1)

Package 1 (A 1.1.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le package
1	A	1.0.0	X
2	A	1.0.1	::
3	A	1.1.0	X

Remarque : La validation 2 (version A, version sémantique 1.0.1) n'est pas incluse dans le package, car la syntaxe de la version sémantique indique un correctif ou un correctif logiciel.

Package 2 (A 1.2.0, B 1.1.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le package
4	A	1.1.1	::
5	A	1.2.0	X
6	A	1.2.0	X
7	B	1.0.0	X
8	B	1.0.0	X
9	B	1.1.0	X
10	B	1.1.0	X

Remarque : La validation 4 (version A, version sémantique 1.1.1) n'est pas incluse, car la syntaxe de la version sémantique indique un correctif ou un correctif logiciel.

Package 3 (B 1.2.0, C 1.0.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le package
11	A	1.3.0	::
12	B	1.2.0	X
13	B	1.2.0	X
14	C	1.0.0	X
15	C	1.0.0	X
16	C	1.0.0	X

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Package 3 (B 1.2.0, C 1.0.0) (suite)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le package

Remarque : La validation 11 (version A, version sémantique 1.3.0) n'est pas incluse, car le package ne spécifie pas la version A.

Package 4 (A 1.4.0, B 1.3.0, C 1.2.0)

Valider	Pipeline de version	Version sémantique	Inclus dans le package
17	A	1.4.0	X
18	A	1.4.0	X
19	B	1.3.0	X
20	B	1.3.0	X
21	C	1.1.0	X
22	C	1.1.0	X
23	C	1.2.0	X
24	C	1.2.0	X

Remarque : La validation 11 est également incluse dans ce package, car elle fait partie des changements de la version majeure 1 de la version A, car le dernier package (y compris la version majeure 1 de la version A), package 2, a été déployé en production.

Exemple : logique de calcul des validations

Cas d'utilisation avec la logique de calcul des validations associées aux versions d'artefacts. Les informations de branche sont incluses chaque fois que les validations sont définies.

Prenez par exemple deux pipelines, l'un sur la branche principale, l'autre sur la branche de test. Scénario d'exécution :

- Créez une validation C0 sur la branche principale, exécutez une version de CI, mais ne créez pas de version d'artefact.
- Créez une validation C1 sur la branche de test, exécutez une version de CI, mais ne créez pas de version d'artefact.
- Créez une validation C2 sur la branche principale, exécutez une version de CI et la version échoue.
- Créez 2 validations C3, C4 sur la branche principale, exécutez une version de CI et créez une version d'artefact (v1.0).

Résultat attendu : la version d'artefact (v1.0) est associée à C0, C2, C3, C4. La validation C1 est exclue, car elle se trouve sur une branche différente.

Poursuivons avec le même cas d'utilisation :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une validation C5 sur la branche principale, exécutez une version de CI, mais ne créez pas de version d'artefact.
- Créez une validation C6 sur la branche principale, exécutez une version de CI et créez une version d'artefact (v2.0).

Résultat attendu : la nouvelle version d'artefact (v2.0) créée est associée à C5, C6.

Résumé :

- Toutes les validations des exécutions de pipelines (ayant réussi et ayant échoué) dans la même branche, entre la dernière version d'artefact d'un artefact donné et la version d'artefact actuelle, sont associées.
- Si aucune version d'artefact précédente n'est trouvée pour l'artefact donné, toutes les validations des exécutions de pipelines dans la même branche sont associées.

Poursuivons avec le même cas d'utilisation :

Créez une mise en production avec la version d'artefact de l'étape précédente, et définissez un pipeline CD avec le type d'étape = Déploiement produit.

Résultat attendu :

- La mise en production est associée à la même version d'artefact (v2.0).
- La demande de changement créée affiche la version d'artefact (v2.0) et valide C0, C2, C3, C4, C5, C6.

Résumé :

- Les validations des deux versions d'artefacts (v1.0, v2.0) créées sur la branche principale (aucun package précédent n'a été déployé en production) s'affichent dans la demande de changement, mais pas la validation issue de l'exécution sur la branche de test.
- Le nombre de validations indiqué dans la demande de changement sera le même que celui de l'outil.

Poursuivons avec le même cas d'utilisation :

- Créez deux validations C7, C8 sur la branche de test, exécutez la version de CI et créez une version d'artefact.

  Résultat attendu : la version d'artefact (v3.0) est associée à C1, C7, C8.

- Créez deux validations C9, C10 sur la branche principale, exécutez la version de CI et créez une version d'artefact.

  Résultat attendu : la version d'artefact (v4.0) est associée à C9, C10.

- Créez une mise en production avec la version d'artefact de l'étape précédente (v4.0), créez un pipeline de CD avec le type d'étape = Déploiement produit.

  Résultat attendu :

  - La mise en production est associée à la version d'artefact (v4.0).
  - La demande de changement créée affiche la version d'artefact (v4.0) et valide C9, C10.

Résumé :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La demande de changement affiche les validations uniquement à partir de la dernière version d'artefact créée sur la branche principale, car les validations des versions d'artefact précédentes créées sur la branche principale avaient été déployées en production sur le package précédent.
- Aucune validation de la version d'artefact créée sur la branche de test ne s'affiche.
- Le nombre de validations indiqué dans la demande de changement sera le même que celui de l'outil.

Interface utilisateur de pipeline DevOps

Utilisez l'interface utilisateur de pipeline pour visualiser les interactions et les résultats tout au long d'une exécution de pipeline. Cette vue graphique montre la progression de l'étape de pipeline et d'autres détails pour chaque pipeline.

Dans DevOps, obtenez rapidement une vue d'ensemble de tous les éléments connectés pour voir exactement ce qui se passe avec le pipeline et à quel moment. À partir de l'application ServiceNow Gestion des changements, vous pouvez accéder à l'interface utilisateur de pipeline et consulter rapidement les validations, les validateurs et d'autres détails de la demande de changement au sein d'un emplacement unique.

L'interface utilisateur de pipeline affiche les étapes parallèles telles qu'elles sont modélisées dans les pipelines de mise en production Azure DevOps. L'interface utilisateur de pipeline affiche l'état en temps réel du pipeline tel qu'il apparaît dans Azure DevOps. Les détails de l'artefact associé provenant du pipeline de version, des résultats des tests et des résultats du résumé de la qualité logicielle s'affichent également sur l'interface utilisateur de pipeline. Pour plus d'informations, consultez Étapes parallèles dans les pipelines de mise en production Azure DevOps.

L'interface utilisateur de pipeline affiche toutes les tentatives d'une étape ou d'une tâche qui a été réexécutée ou redémarrée. Pour plus d'informations, consultez Redémarrer les tâches et les étapes de pipeline de version ou de mise en production ayant échoué.

L'interface utilisateur de pipeline affiche les étapes de pipeline ayant été exécutées plutôt que les étapes configurées dans DevOps.

Vous pouvez accéder à l'interface utilisateur de pipeline à l'aide du lien connexe disponible dans certains formulaires DevOps, mais aussi à partir d'un formulaire de demande de changement DevOps :

- Formulaire de pipeline DevOps
- Formulaire d'exécution de pipeline DevOps
- Formulaire de demande de changement créé par DevOps

Remarque : Vous devez recharger la vue pour mettre à jour les boutons d'état dans l'historique des exécutions de pipeline.

États d'exécution des étapes (état d'exécution des tâches)	
Vert	Réussi. Toutes les exécutions d'étapes associées à l'exécution de pipeline ont réussi.
Gris	L'exécution n'a pas encore eu lieu.

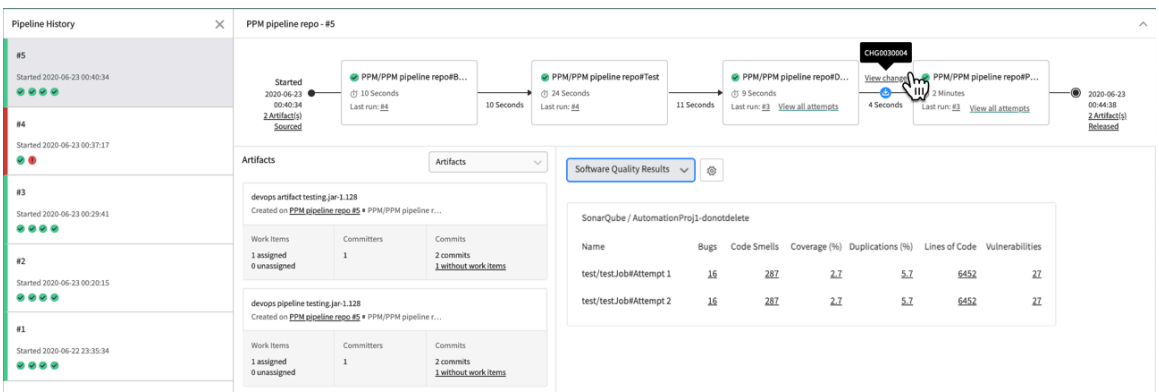
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'exécution des étapes (état d'exécution des tâches) (suite)

Jaune	En attente (en attente, en cours de création, en cours de validation). Au moins une exécution d'étape est en attente.
Rouge	Échouée. Au moins une exécution d'étape a échoué. La date de fin d'exécution de la tâche est renseignée, même lorsque le changement est rejeté. **Remarque :** Pour activer l'annulation de la demande de changement associée à l'étape en cas d'échec de l'étape, vous devez définir la propriété *sn_devops.cancel_change_on_pipeline_cancel* sur Oui. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec DevOps.

Remarque : L'ordre dans lequel les cartes s'affichent dans l'interface utilisateur de pipeline est déterminé par le champ **Ordre** de chaque étape du pipeline lorsque vous avez modélisé votre pipeline dans DevOps. Les étapes ignorées ne sont pas affichées.

Ordre d'affichage des cartes dans l'interface utilisateur de pipeline par exécution de tâche.



Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
Étapes du pipeline	Chronologie. • Début • Dernière exécution • Durée de chaque étape

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
	Si l'exécution de la tâche en aval commence immédiatement après l'exécution de la tâche en amont, la durée est de 0 seconde. • Délais d'attente entre les exécutions de tâches. Le délai d'attente est calculé comme suit : Heure de début de l'exécution de la tâche moins heure de fin de l'exécution de la tâche en amont.
Afficher la demande de changement	Enregistrement de demande de changement. Cliquez directement sur la demande de changement de l'étape créée par DevOps pour afficher les détails du changement et prendre les mesures qui s'imposent. **Remarque :** • L'enregistrement de demande de changement associé à la dernière exécution de tâche s'affiche. • Les validations annulées dans la même exécution de pipeline ne sont pas affichées dans la liste de validations.
Historique du pipeline	Exécution de pipeline. Cliquez sur une vignette d'historique pour afficher les détails de l'étape précédente d'une exécution de pipeline. **Remarque :** L'historique du pipeline ne comprend que les 20 dernières exécutions de pipeline.
Afficher toutes les tentatives	Ensemble des tentatives que la tâche a exécutées dans une étape. Cliquez sur le lien dans l'étape correspondante pour afficher tous les détails de la tentative.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
Artifacts	• Versions de l'artefact ◦ Éléments de travail ◦ Validations ◦ Packages • Validations • Éléments de travail **Remarque :** Les validations annulées dans la même exécution de pipeline ne sont pas affichées dans la liste de validations.
Résultats des tests	Affichez les résultats des tests de version pour déterminer quels tests ont réussi ou échoué. La carte de qualité contient des résumés de tests : • Type de test et catégorie de test au format : `type de test/catégorie de test` • ID natif de l'étape • Pourcentage de réussite des tests (tests unitaires et fonctionnels uniquement) • Débit (tests de performances uniquement) • Nom de l'étape
Résultats de qualité logicielle	Affichez tous les résultats de la qualité logicielle (analyse SonarQube), regroupés par nom de projet, qui ont été récupérés dans le cadre du pipeline sélectionné. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour toutes les catégories d'une étape d'exécution de pipeline. Vous pouvez personnaliser les résultats qui s'affichent dans l'interface utilisateur de pipeline en configurant les colonnes de la vue **Catégories de qualité logicielle affichées par défaut dans l'interface utilisateur de pipeline** (**DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Catégories de propriétés DevOps** >), dans un format séparé par des virgules.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

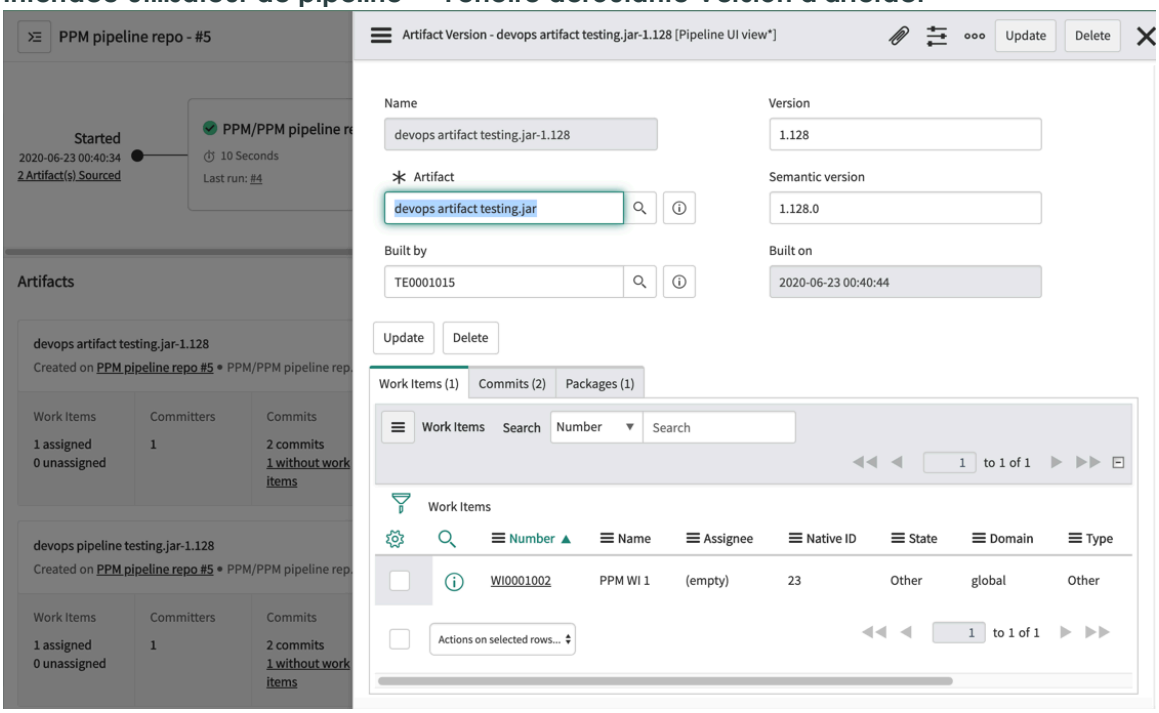
Fonctionnalité de l'interface utilisateur	Description
	• Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour modifier la vue des colonnes dans l'interface utilisateur de pipeline. • Cliquez sur l'enregistrement d'exécution de l'étape pour afficher l'enregistrement du résumé de l'analyse de la qualité logicielle correspondant. • Cliquez sur l'enregistrement du nombre de vulnérabilités pour afficher l'enregistrement des détails de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de la sous-catégorie correspondante.
Résultats de sécurité	Affichez tous les résultats de sécurité qui ont été récupérés dans le cadre du pipeline sélectionné. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse pour toutes les catégories d'une étape d'exécution de pipeline. Vous pouvez personnaliser les résultats qui s'affichent dans l'interface utilisateur de pipeline. • Cliquez sur l'icône en forme d'engrenage pour modifier la vue dans l'interface utilisateur de pipeline. • Cliquez sur l'enregistrement d'exécution de l'étape pour afficher l'enregistrement du résumé de l'analyse de sécurité correspondant. • Cliquez sur l'enregistrement du nombre de failles détectées pour afficher les détails de l'analyse de sécurité.

Remarque : Lorsque vous réessayez d'exécuter une étape ou une tâche de pipeline dans Azure DevOps, qui contient un test ou une analyse de la qualité logicielle, les résultats sont ajoutés avec le numéro de tentative.

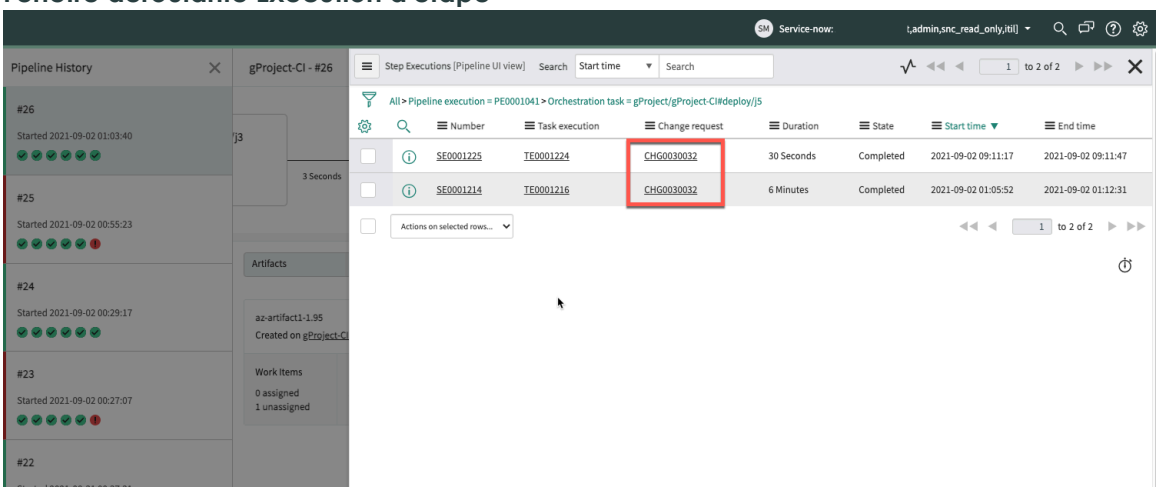
Cliquez directement sur les demandes de changement DevOps, les exécutions d'étapes, les artefacts, les versions d'artefacts, les éléments de travail, les résumés de tests et les nouvelles tentatives dans les fenêtres déroulantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

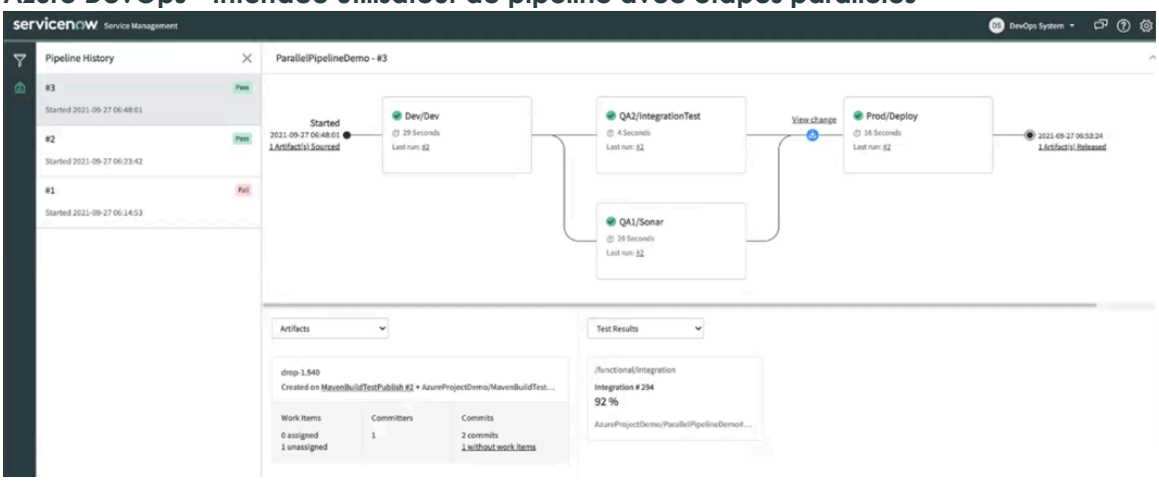
Interface utilisateur de pipeline — Fenêtre déroulante Version d'artefact



Interface utilisateur de pipeline - Réutiliser la demande de changement - Fenêtre déroulante Exécution d'étape



Azure DevOps - Interface utilisateur de pipeline avec étapes parallèles



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les détails de la demande de changement DevOps dans le pipeline

Configurez la façon dont les champs Informations sur la fermeture, État du changement et Demande de changement sont mis à jour à partir d'un pipeline dans l'étape de changement du pipeline.

Remarque : La configuration des détails de la demande de changement au sein d'un pipeline GitLab n'est pas prise en charge.

Par défaut, la variable système pointe vers le flux secondaire par défaut pour fermer automatiquement un changement dans le système de base. Le **flux secondaire Fermer automatiquement le changement à l'achèvement du pipeline DevOps** (*sn_devops.auto_close_change*) détermine le mode de mise à jour des champs Informations sur la fermeture, État du changement et Demande de changement lorsqu'un pipeline est terminé. Si vous souhaitez spécifier un flux secondaire personnalisé qui doit être activé lorsqu'un pipeline est terminé, vous pouvez cloner ce flux secondaire et le personnaliser en fonction de vos besoins.

Les attributs d'informations sur la fermeture et de demande de changement sont contenus dans l'objet *changeRequestDetails*.

Changement de fermeture automatique

Définissez le paramètre *autoCloseChange* sur `true/false` dans l'objet changeRequestDetails lors de la création d'un changement à partir d'un pipeline pour mettre à jour les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** et fermer la demande de changement à l'achèvement d'un pipeline. Les valeurs des champs **Date de début réelle** et **Date de fin réelle** sont également mises à jour à l'achèvement du pipeline. Les valeurs de date sont basées sur l'heure de début du pipeline ou l'heure de début de la première étape du pipeline, ainsi que l'heure de fin du pipeline ou l'heure de fin de la dernière étape du pipeline. Les notes de fermeture sont suivies d'un texte précisant que les informations sur la fermeture ont été mises à jour selon la fonctionnalité Fermer automatiquement le changement.

Si la valeur est définie sur true, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour et le système tente de fermer la demande de changement à l'achèvement du pipeline.

Si la valeur est définie sur false, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour à l'achèvement d'un pipeline, mais la demande de changement n'est pas fermée.

Vous pouvez également définir la valeur du champ **Fermer automatiquement le changement** d'un pipeline dans l'application ServiceNow. Si vous sélectionnez **Mettre à jour le changement uniquement**, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour à l'achèvement d'un pipeline ; si vous sélectionnez **Mettre à jour et fermer le changement**, la demande de changement est également fermée et les informations sur la fermeture sont mises à jour.

Selon que la fermeture automatique du changement est spécifiée dans le pipeline ou dans la colonne, l'état final pris en compte est le suivant :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Marqueur autoCloseChange dans les attributs de demande de changement	Valeur de la colonne Fermer automatiquement le changement (sn_devops_pipeline)	État final
Vrai	Mettre à jour le changement uniquement	Met à jour le changement et passe l'état à Fermé
Faux	Mettre à jour et fermer le changement	Met à jour uniquement le changement
-	Mettre à jour le changement uniquement	Met à jour uniquement le changement
-	Mettre à jour et fermer le changement	Met à jour le changement et passe l'état à Fermé

Remarque : La valeur spécifiée pour l'attribut autoCloseChange dans le pipeline a priorité sur la valeur spécifiée dans la colonne Fermer automatiquement le changement dans ServiceNow.

Remarque :

- La fonctionnalité de fermeture automatique du changement ne s'applique qu'aux pipelines de base avec un seul changement créé. S'il y a plusieurs changements, le dernier changement est pris en compte pour la fermeture automatique.
- La fonctionnalité de fermeture automatique du changement n'est pas prise en charge pour les pipelines Freestyle et les demandes de changement Jenkins lorsque la fonctionnalité de reçu du changement est activée.
- Pour un pipeline de mise en production Azure, l'état d'achèvement du pipeline est dérivé en consolidant l'état de chaque étape du pipeline. Même si une seule étape échoue, le pipeline est considéré comme ayant échoué. Même si une seule étape réussit partiellement, le pipeline est considéré comme ayant réussi, mais avec des problèmes.

Informations sur la mise à niveau

Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer votre outil d'orchestration avant de définir le paramètre autoCloseChange pour les pipelines de version GitHub et Azure.

Définir le code de fermeture

Définissez le paramètre *`setCloseCode:`* sur `true/false` en fonction du comportement souhaité. La valeur par défaut est true.

Si la valeur est définie sur true, les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont mis à jour selon les attributs d'étape de changement, et la demande de changement passe en post-implémentation à l'achèvement d'une étape. Vous pouvez remplacer ce comportement en activant la fonctionnalité **Code de fermeture automatique**. La fonctionnalité setCloseCode est désactivée lorsque la fonctionnalité autoCloseChange est activée et définie sur true ou false. Pour plus d'informations, consultez Fermer automatiquement le changement. Utilisez la fonctionnalité autoCloseChange pour obtenir des détails de demande de changement plus précis.

Si elle est définie sur false, à l'achèvement de la tâche ou du pipeline, la demande de changement n'est pas mise à jour et reste à l'état Implémenter.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les informations sur la fermeture dans la demande de changement ne sont pas définies (les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** sont vides).
- Un lien vers l'exécution de l'étape est ajouté aux **notes de travail**.

Champs de demande de changement

Définissez les valeurs de champ de demande de changement dans le pipeline pour le modèle de demande de changement spécifié.

- Utilisez le paramètre *attributes:* pour définir des valeurs de champ.
- Utilisez le point de terminaison DevOps - POST /devops/orchestration/changeControl de l'API DevOps.

Remarque :

- Si un champ spécifié comporte un champ dépendant obligatoire, vous devez également définir cet attribut.
- Si l'attribut du champ obligatoire dépendant n'est pas défini, la demande de changement et l'exécution de l'étape connexe sont annulées et les notes de travail sont mises à jour.

Les valeurs de champ dans le paramètre *attributes:* sont des paires clé-valeur. En d'autres termes, la clé correspond au nom du champ dans le modèle et la valeur aux informations à renseigner dans le champ.

Vous pouvez utiliser l'API *changeControl* pour spécifier des champs tels que *type*, *cmdb_ci*, *template*, *assignment_group business_service*, *standard_change_template*, *chg_model* et créer une demande de changement.

Lorsque des attributs sont transmis pour le changement, l'ordre de priorité est le suivant :

1. Champs de demande de changement ou API changeControl.
2. Valeurs de l'enregistrement d'étape.
3. Valeurs fournies dans le modèle de demande de changement.

Remarque : Lorsque vous configurez des demandes de changement à partir du pipeline, les champs Type de changement et Modèle proviennent toujours d'une seule source. Vous ne pouvez pas utiliser une combinaison d'attributs de la demande API et du formulaire de demande de changement.

Tous les champs de la table Demande de changement [change_request] sont pris en charge, sauf indication contraire.

Champs de demande de changement pris en charge

Champs non pris en charge	• risk • impact • Numéro • sys_id • risk_impact_analysis

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de demande de changement pris en charge (suite)

Champs pris en charge	Tous les champs restants dans la table Demande de changement [change_request].

Remarque : Le nom d'attribut doit correspondre au nom du champ de demande de changement et la valeur spécifiée doit être valide.

Exemple de charge utile JSON

```
{

 "callbackURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/sn-
devops/pipeline_839b7605-b98d-4831-bc87-96829de7da37",

 "orchestrationTaskURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_
tests#deploy/",
   "isMultiBranch":"false",
   "orchestrationTaskName":"java_sample_tests#deploy",
   "orchestrationTaskDetails":{
      "triggerType":"upstream",

 "upstreamTaskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sam
ple_tests/129/execution/node/35/wfapi/describe",

 "taskExecutionURL":"http://192.168.0.4:3000/jenkins/job/java_sample_tes
ts/129/execution/node/50/wfapi/describe"
   },
   "changeRequestDetails":{
      "setCloseCode":false,
      "attributes":{
         "sys_created_by":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
         "sys_updated_by":"56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
         "requested_by":{
            "name":"Abel Tuter"
         },
         "watch_list":[
            {
               "name":"Abel Tuter"
            },
            {
               "name":"Aileen Mottern"
            },
            {
               "name":"Alejandra Prenatt"
            },
            "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca"
         ],
         "work_notes_list":[
            "56826bf03710200044e0bfc8bcbe5dca",
            "46c6f9efa9fe198101ddf5eed9adf6e7",
            "d8f57f140b20220050192f15d6673a98"
         ],
         "assigned_to":"1832fbe1d701120035ae23c7ce610369",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "category":"Service",
            "sys_created_on":"2021-02-09 18:58:41",
            "priority":"2",
        }
    }
}
```

Exemples de pipelines

Détails de la demande de changement - Pipeline Azure

```
- stage: Deploy
  dependsOn: Build
  jobs:
    - job: 'now_change'
      pool: server
      steps:
        Settings
        - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
          inputs:
            connectedServiceName: '$(ServiceNowConnection)'
            changeRequestDetails: |
              {
                "autoCloseChange" : true,
                "attributes": {
                  "comments" : "This update for work notes is from ADO Job",
                  "work_notes" : "Update this to work_notes",
                  "category" : "Service",
                  "priority" : "2"
                }
              }
```

Paramètres des niveaux de poste — Jenkins



Détails de la demande de changement - Jenkins

```
stage('Change-Step') {
    steps {
        echo 'Change Step'
        snDevOpsChange changeRequestDetails: '{ "autoCloseChange": true, attributes:{"close_notes":"sample close notes"} }'
    }
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la demande de changement - GitHub

```
deploy:
  name: Deploy
  needs: registerpackage
  runs-on: ubuntu-latest
  steps:
    - name: Custom Change
      uses: ServiceNow/servicenow-devops-change@master
      with:
        devops-integration-user-name: ${{ secrets.SN_DEVOPS_USER }}
        devops-integration-user-password: ${{ secrets.SN_DEVOPS_PASSWORD }}
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        tool-id: ${{ secrets.SN_ORCHESTRATION_TOOL_ID }}
        context-github: ${{ toJSON(github) }}
        job-name: 'Deploy'
        change-request: '{"autoCloseChange":true,"attributes":{"close_notes":"Automated Software Deployment for close_Notes"}}'
        interval: '100'
        timeout: '3600'
```

Modèles de changement DevOps

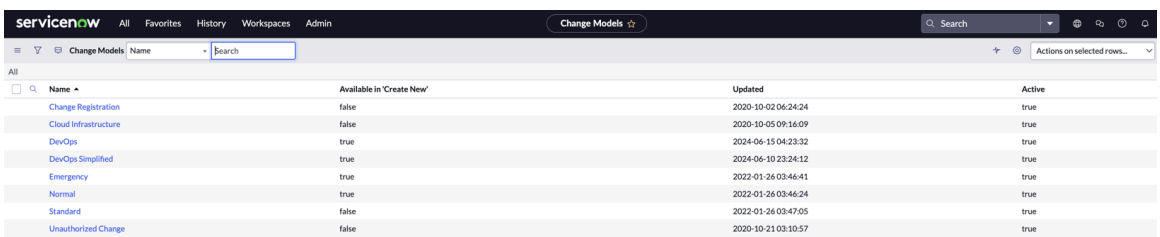
Vélocité de changement DevOps vous permet d'utiliser des modèles de changement adaptés qui offrent une plus grande flexibilité lors de la définition des modèles ou des processus de changement pour refléter les pratiques de développement modernes.

Vue d'ensemble du modèle de changement DevOps

Important : Pour les demandes de changement DevOps, utilisez la fonctionnalité Gestion des changements - Modèles de changement, qui offre une plus grande flexibilité pour activer le flux de processus de changement d'une manière optimisée pour des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles de changement. Le modèle Gestion des changements - État hérité est également pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Modèle et transitions d'état.

Important : Les modèles de changement DevOps et simplifiés DevOps ne sont pas pris en charge pour les demandes de changement d'outil Argo CD et Split.

Utilisez des modèles de changement adaptés à vos besoins avec une suite de flux succincts et d'actions de flux intégrées dans le concepteur de flux pour des cas d'utilisation spécifiques. Au lieu d'utiliser les processus de changement hérités basés sur ITIL, qui sont prédéfinis dans les workflows de changement (Normal, Standard et Urgence), vous pouvez effectuer une transition sélective vers un large éventail de modèles optimisés adaptés à des cas d'utilisation spécifiques. Les modèles de changement peuvent être créés avec des états et des règles qui déterminent les transitions entre les états. Pour en savoir plus sur les modèles de changement, consultez Modèles de changement.



Name	Available in 'Create New'	Updated	Active
Change Registration	false	2020-10-02 06:24:24	true
Cloud Infrastructure	false	2020-10-05 09:16:09	true
DevOps	true	2024-06-15 04:23:32	true
DevOps Simplified	true	2024-06-10 23:24:12	true
Emergency	true	2022-01-26 03:46:41	true
Normal	true	2022-01-26 03:46:24	true
Standard	false	2022-01-26 03:47:05	true
Unauthorized Change	false	2020-10-21 03:10:57	true

Vous pouvez utiliser n'importe lequel des modèles de changement du système de base, y compris les modèles de changement DevOps ou simplifiés DevOps. Pour créer une demande de changement basée sur des modèles, vous pouvez configurer le champ **Modèle** dans le formulaire Étape de ServiceNow, ou transmettre le sys_id ou le nom du modèle dans l'étape de changement à partir de votre pipeline d'orchestration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de changement DevOps du système de base

Deux modèles de changement, appelés DevOps et simplifié DevOps, sont inclus dans le système de base et sont activés par défaut pour vous permettre de créer une demande de changement basée sur des modèles.

Marqueur de compatibilité de type

La propriété de compatibilité de type *com.snc.change_management.change_model.type_compatibility* permet de déterminer le type de demandes de changement (basées sur les types ou les modèles) qui vont être créées. Accédez à **Propriétés système > Toutes les propriétés** pour définir la valeur de cette propriété. Cette propriété est définie par défaut sur la valeur False. Cette propriété active la compatibilité des types de changements pour les modèles de changement. Lorsqu'elle est définie sur true, il est possible de créer la demande de changement en tant que workflow basé sur le type ou en tant que modèles de changement. Lorsqu'elle est définie sur false, la demande de changement est créée uniquement à l'aide du modèle de changement.

La demande de changement est créée en fonction de la combinaison de configuration définie dans les tables suivantes lorsque la propriété est définie sur true ou false.

Lorsque la propriété de compatibilité des types est définie sur True

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis.	Une demande de changement basée sur un modèle est créée
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Le type est transmis. Par exemple, Normal `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	Une demande de changement basée sur le type est créée
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné> par exemple, Modèle 1.	Un modèle différent est transmis. Par exemple, Modèle 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2"`	Le changement est créé en fonction du Modèle 2

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité des types est définie sur True (suite)

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement

	<pre>}
	}
	}</pre>	

Modèle de changement : non spécifié Type de changement : <tout type de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis	Une demande de changement basée sur le type est créée

Type de changement : <tout type de changement sélectionné>	Le modèle est transmis.
	<pre>{
	"attributes":
	{
	"chg_model":
	{
	"name":
	"DevOps"
	}
	}
	}</pre>
		Une demande de changement basée sur un modèle est créée

Type de changement : <tout type de changement sélectionné>. Par exemple, Normal	Un type différent est transmis. Par exemple, Urgence.
	<pre>{
	"attributes":
	{
	"type":
	"emergency"
	}
	}</pre>
		La demande de changement est créée en fonction du type Urgence.

Lorsque la propriété de compatibilité des types est définie sur False

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis	Une demande de changement basée sur un modèle est créée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité des types est définie sur False (suite)

Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné>	Le type est transmis. Par exemple, Normal `{ "attributes": { "type": "normal" } }`	Erreur Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité des types est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité des types dans les propriétés système ou configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez le sys id du modèle de changement approprié dans le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, voir Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps.
Modèle de changement : <tout modèle de changement sélectionné> par exemple, Modèle 1.	Un modèle différent est transmis. Par exemple, Modèle 2. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "Model 2" } } }`	Le changement est créé en fonction du Modèle 2
Modèle de changement : non spécifié Type de changement : <tout type de	Ni le modèle ni le type de changement ne sont transmis.	Erreur Impossible de créer une demande de changement, car le type de changement ou le modèle de changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la propriété de compatibilité des types est définie sur False (suite)

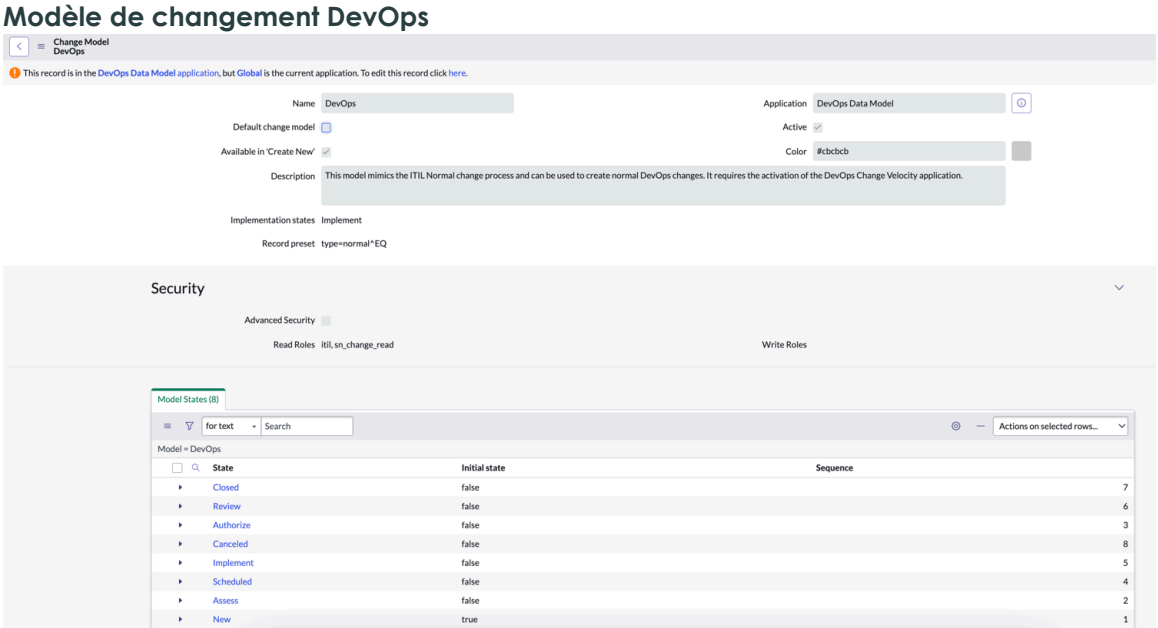
Attribut de changement configuré dans l'étape de pipeline dans ServiceNow	Attribut de changement transmis dans le pipeline	Attribut de changement pris en compte dans la création de la demande de changement
changement sélectionné>		n'est pas configuré pour le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, consultez Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps.
Type de changement : <tout type de changement sélectionné>	Le modèle est transmis. `{ "attributes": { "chg_model": { "name": "DevOps" } } }`	Une demande de changement basée sur un modèle est créée
Type de changement : <tout type de changement sélectionné>. Par exemple, Normal	Un type différent est transmis. Par exemple, Urgence. `{ "attributes": { "type": "emergency" } }`	Erreur Impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité des types est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité des types dans les propriétés système ou configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez le sys id du modèle de changement approprié dans le pipeline. Pour en savoir plus sur la résolution de cette erreur, consultez Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

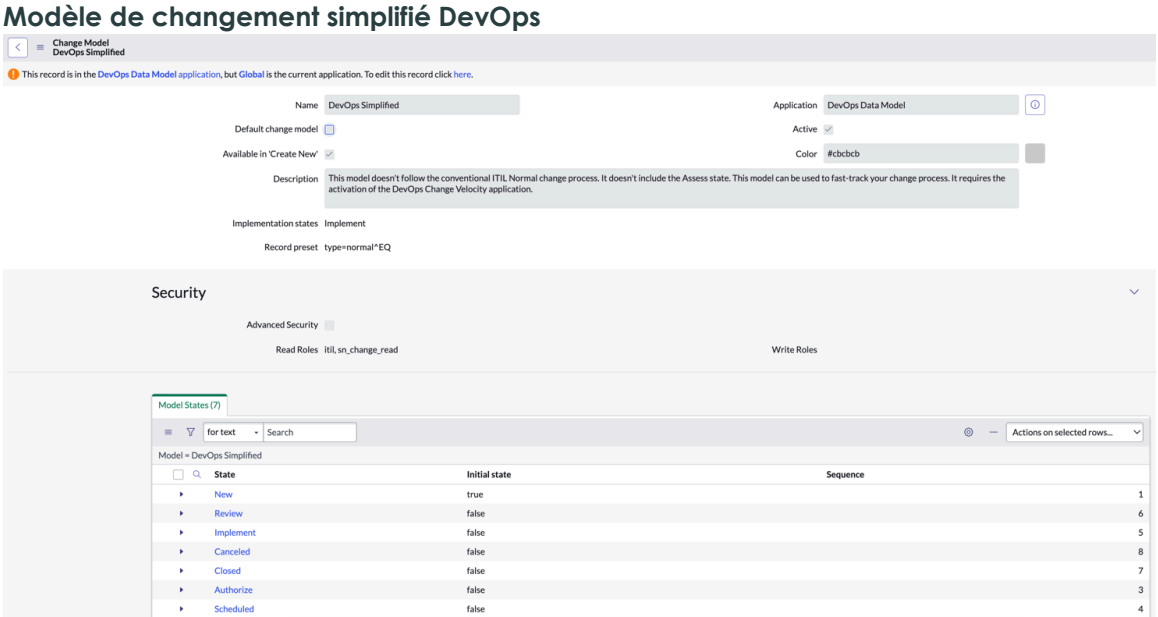
Configurer les modèles DevOps

La valeur du champ **États d'implémentation** des modèles de changement du système de base est définie sur Implémentation, et le champ **Enregistrement prédéfini** est défini sur **Type=Normal** par défaut. Les états disponibles pour le modèle de changement DevOps sont les suivants : Nouveau, Évaluer, Autoriser, Planifié, Implémenter, Réviser, Fermé et Annulé. De plus, les états disponibles pour le modèle de changement simplifié DevOps sont les suivants : Nouveau, Autoriser, Planifié, Implémenter, Réviser, Fermé et Annulé. En fonction de vos besoins, vous pouvez modifier les modèles de changement et configurer les états et les transitions selon votre cas d'utilisation spécifique.

Modèle de changement DevOps



Modèle de changement simplifié DevOps



Pour créer votre propre modèle au lieu d'utiliser les modèles DevOps du système de base, consultez les instructions de la section Créer un modèle de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser des préréglages d'enregistrement pour configurer les détails de changement de votre modèle de changement. Chaque fois qu'un changement est créé, ces valeurs sont automatiquement définies sur le changement. Vous pouvez définir un préréglage d'enregistrement pour n'importe quel champ de changement existant dans la demande de changement.

La logique suivante est prise en compte pour préremplir les détails du changement lors de la création d'une demande de changement.

- Si vous avez configuré les détails du changement dans le préréglage d'enregistrement, vous ne pouvez pas remplacer cette valeur en transmettant les détails du changement à partir du pipeline.
- Si les détails du changement ne sont pas configurés dans le préréglage d'enregistrement, les valeurs transmises à partir du pipeline sont prises en compte pour préremplir les détails dans la demande de changement.
- Si les détails du changement ne sont ni configurés dans le préréglage d'enregistrement, ni transmis à partir du pipeline, les valeurs configurées dans le formulaire Étape de ServiceNow sont prises en compte.

Détails du changement configurés dans le préréglage d'enregistrement de ServiceNow	Détails du changement configurés dans le formulaire Étape de ServiceNow	Détails du changement transmis dans le pipeline	Les détails du changement sont préremplis lors de la création du changement
Groupe d'affectation : rapport DevOps	Groupe d'affectation : non spécifié	Groupe d'affectation : non spécifié	Le groupe d'affectation est prérempli à partir du préréglage d'enregistrement dans la demande de changement
Groupe d'affectation : non configuré	Groupe d'affectation : non spécifié	Groupe d'affectation : rapport DevOps	Le groupe d'affectation est prérempli à partir du pipeline dans la demande de changement
Groupe d'affectation : non configuré	Groupe d'affectation : rapport DevOps	Groupe d'affectation : non spécifié	Le groupe d'affectation est prérempli à partir du formulaire Étape dans la demande de changement

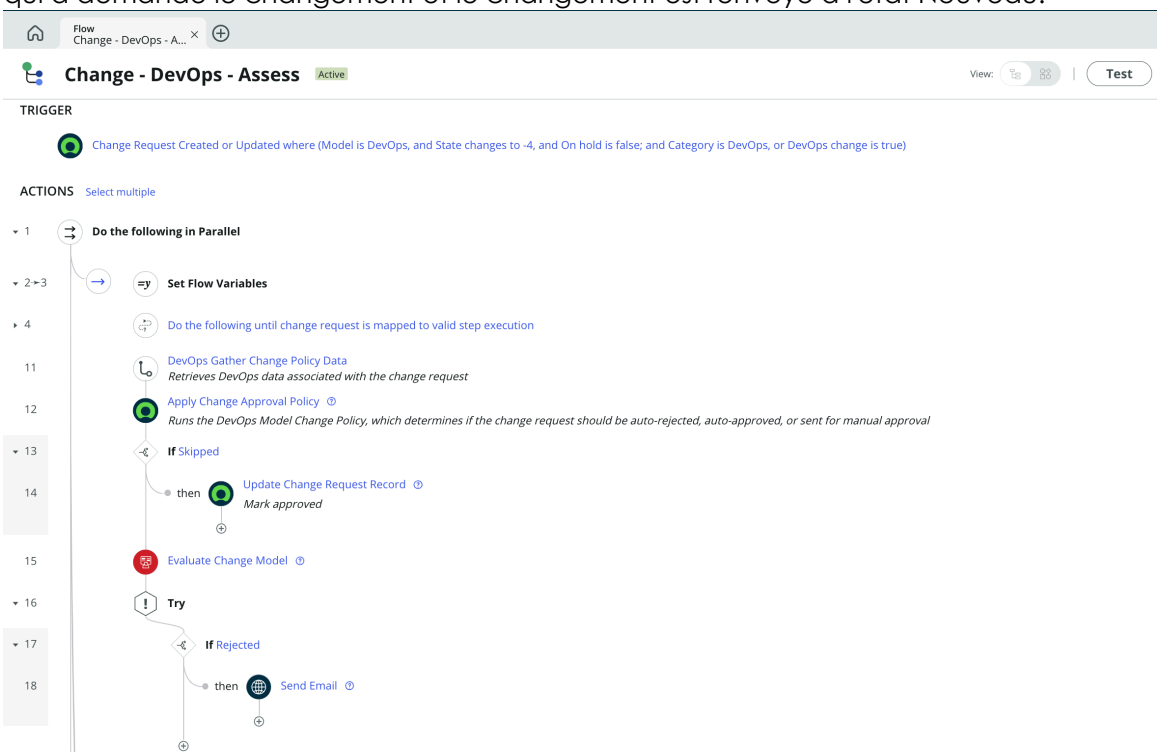
Modèle de changement DevOps

Le modèle de changement DevOps contient des flux dans le système de base pour les transitions d'états et les approbations de changements. Chaque état du modèle DevOps a ses propres flux, et chaque flux est déclenché lorsque les conditions requises sont remplies. L'approbation des changements (automatique ou manuelle) est basée sur la politique de changement du modèle DevOps. Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est activée pour la politique de changement de modèle DevOps du système de base. Lorsque vous êtes prêt à automatiser les approbations, vous pouvez modifier la politique. Les flux suivants expliquent le comportement d'approbation des transitions d'états et des changements.

- Changement - DevOps - Nouveau : lorsque la demande de changement est créée à l'état Nouveau, ce flux est déclenché. S'il possède un groupe d'affectation, ce flux met à jour l'état du changement sur Évaluer.
- Changement - DevOps - Évaluer : lorsque la demande de changement est à l'état Évaluer, ce flux est déclenché. Il existe deux actions clés dans ce flux : Collecte des données de politique de changement DevOps et Appliquer la politique d'approbation de changement ; toutes deux sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) se produit dans le cadre de ce flux, dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement basée sur la politique de changement du modèle DevOps. Si le changement est approuvé (automatiquement ou manuellement), il passe à l'état Autoriser. Si le changement est rejeté, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement et le changement est renvoyé à l'état Nouveau.



- Changement - DevOps - Autoriser : lorsque la demande de changement est à l'état Autoriser, ce flux est déclenché. Dans le système de base, vous observez qu'il existe deux actions clés : Collecte des données de politique de changement DevOps et Appliquer la politique d'approbation de changement, toutes deux utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. Les conditions de la politique de changement de modèle DevOps dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement ne sont pas remplies. L'approbation du changement (automatiquement ou manuellement) dans ce flux est donc ignorée. Ce flux place uniquement la demande de changement à l'état Planifié, ce qui déclenche le flux Changement - DevOps - Planifier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si votre processus de changement nécessite une autre approbation, vous pouvez vous référer à ce flux et personnaliser la politique de changement de modèle DevOps en fonction de vos besoins.

- Changement - DevOps - Planifier : lorsque la demande de changement est à l'état Planifié, ce flux est déclenché. Lorsque la date de début prévue est atteinte, le changement passe à l'état Implémenter.
- Changement - DevOps - Implémenter : lorsque la demande de changement est à l'état Implémenter, ce flux est déclenché.

La politique de changement de modèle DevOps contient les entrées de politique suivantes :

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

Les trois résultats de la politique de changement de modèle DevOps (en fonction des conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle de la part d'un utilisateur ou d'un groupe, elles sont spécifiées dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes concernés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

Remarque : Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée pour la politique de changement de modèle DevOps du système de base.

Important : Si vous utilisez le modèle DevOps du système de base tel quel, l'approbation du changement est automatisée par défaut. Si vous ne souhaitez pas automatiser l'approbation du changement, vous pouvez modifier la politique de changement du modèle DevOps en l'adaptant à votre processus de changement actuel.

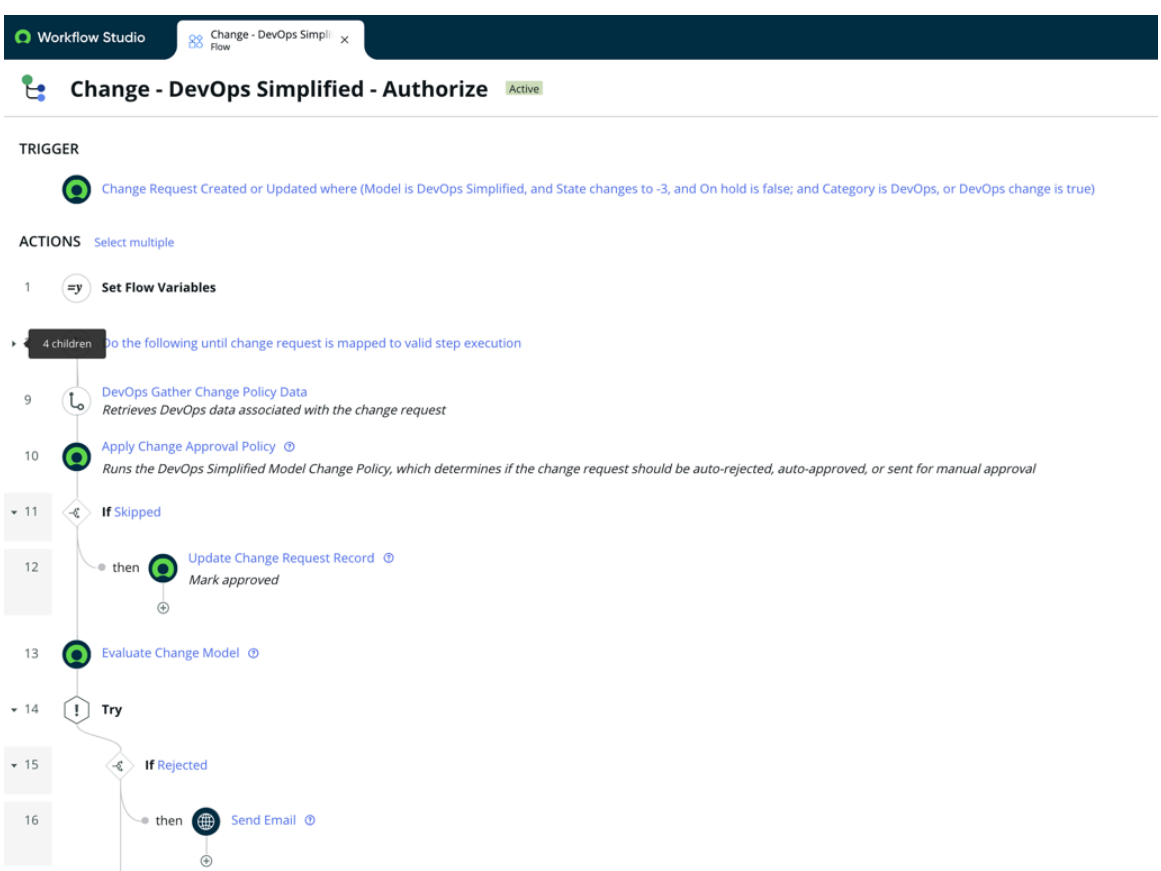
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle DevOps simplifié

Le modèle de changement DevOps simplifié contient des flux dans le système de base pour les transitions d'états et les approbations de changements. Chaque état du modèle DevOps simplifié a ses propres flux, et chaque flux est déclenché lorsque les conditions requises sont remplies. L'approbation de changement (automatique ou manuelle) repose sur la politique de changement du modèle DevOps simplifié. Les flux suivants expliquent le comportement d'approbation des transitions d'états et des changements.

- Changement - DevOps simplifié - Nouveau : lorsque la demande de changement est créée à l'état Nouveau, ce flux est déclenché. S'il possède un groupe d'affectation, ce flux met à jour l'état du changement sur Évaluer.
- Changement - DevOps simplifié - Autoriser : lorsque la demande de changement est à l'état Autoriser, ce flux est déclenché. Il existe deux actions clés dans ce flux : Collecte des données de politique de changement DevOps et Appliquer la politique d'approbation de changement ; toutes deux sont utilisées pour récupérer les données DevOps associées à la demande de changement et vérifier si la demande de changement doit être approuvée automatiquement, rejetée automatiquement ou envoyée pour approbation manuelle. L'approbation du changement (automatique ou manuelle) se produit dans le cadre de ce flux dans l'action Appliquer la politique d'approbation de changement basée sur la politique de changement du modèle DevOps simplifié. Si le changement est approuvé (automatiquement ou manuellement), il passe à l'état Planifier. Si le changement est rejeté, une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur qui a demandé le changement et le changement est renvoyé à l'état Nouveau.

Remarque : Si votre processus de changement nécessite une autre approbation, vous pouvez vous référer à ce flux et personnaliser la politique de changement de modèle DevOps simplifié en fonction de vos besoins.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Changement - DevOps simplifié - Planifier : lorsque la demande de changement est à l'état Planifié, ce flux est déclenché. Lorsque la date de début prévue est atteinte, le changement passe à l'état Implémenter.
- Changement - DevOps simplifié - Implémenter : lorsque la demande de changement est à l'état Implémenter, ce flux est déclenché.

La politique de changement de modèle DevOps simplifié contient les entrées de politique suivantes :

- is_change_with_partial_data
- regression_tests_failed
- code_security
- code_coverage
- total_num_of_commits
- tests_passing_percent
- load_tests_failed
- num_of_open_incidents
- num_of_outages_in_last_7_days
- num_of_current_outages
- integration_tests_failed
- commits_without_work_item
- change_request
- risk

Les trois résultats de la politique de changement de modèle DevOps simplifié (en fonction des conditions que vous spécifiez) sont les suivants :

- Approbation automatique : si les conditions spécifiées dans la politique sont remplies, la demande de changement est automatiquement approuvée.
- Rejet automatique : si une ou plusieurs des conditions spécifiées dans la politique ne sont pas remplies, la demande de changement est automatiquement rejetée.
- Approbation manuelle : si une ou plusieurs conditions nécessitent une approbation manuelle de la part d'un utilisateur ou d'un groupe, elles sont spécifiées dans la politique. Les notifications sont envoyées par la politique aux utilisateurs ou groupes concernés pour accélérer l'approbation manuelle et faire progresser la demande de changement.

  Remarque : Par défaut, seule la décision d'approbation manuelle est activée pour la politique de changement de modèle DevOps simplifié du système de base.

Rappel pour reprendre le pipeline

Dans Vélocité de changement DevOps, les facteurs suivants sont pris en compte pour envoyer une demande de rappel.

- Les états d'implémentation sont utilisés pour envoyer un rappel à l'outil d'orchestration tiers. Si un seul état d'implémentation est présent dans le modèle de changement, une comparaison absolue est effectuée. Lorsque le changement créé par un modèle de changement atteint l'état d'implémentation défini, un rappel est envoyé à l'outil d'orchestration tiers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Dans les modèles de changement, le champ États d'implémentation peut avoir un ou plusieurs états. Vous pouvez définir les états d'implémentation pour chaque modèle de changement. Pour plus d'informations, consultez Modèle et transitions d'état.

- Si plusieurs états d'implémentation sont présents dans le modèle de changement, un rappel est envoyé à l'outil d'orchestration tiers dans l'état où l'état d'implémentation est atteint en premier.
- Si aucun état d'implémentation n'est défini sur le modèle de changement, l'état **Implémenter** est recherché parmi les états du modèle. Si l'état Implémenter est présent, le rappel vers l'outil d'orchestration tiers est pris en compte. Si l'état Implémenter est absent des états du modèle, la valeur présente dans la propriété **sn_devops.change_request.implement_state** est prise en compte. Par défaut, la valeur de la propriété système est -1, ce qui correspond à l'état Implémenter.

Remarque : Le flux Changement – DevOps – Mettre à jour l'état d'exécution permet d'envoyer un rappel à l'outil d'orchestration tiers. Ce flux d'approbation attend jusqu'à ce que la demande de changement soit à l'état Implémenter. Une fois que la demande de changement atteint l'état Implémenter, ce flux met à jour l'enregistrement d'exécution de l'étape à l'état approprié (approuvé, rejeté, annulé). Dès que l'enregistrement d'exécution de l'étape est mis à jour, le flux de rappel de contrôle des changements est déclenché pour envoyer le rappel à l'outil tiers.

Après la mise à niveau

- Le champ **Modèle de changement** s'affiche dans le formulaire Étape. Cela n'a pas d'incidence sur votre processus existant de création de changements basés sur les types, car la propriété de compatibilité des types (*com.snc.change_management.change_model.type_compatibility*) est définie sur true.
- Si vous souhaitez disposer d'une demande de changement basée sur un modèle, définissez la propriété de compatibilité des types sur false. Le champ **Modèle de changement** du formulaire Étape est requis. Pour en savoir plus sur la combinaison de configuration basée sur la propriété, consultez le tableau Lorsque la propriété de compatibilité des types est définie sur False.

Remarque : Si vous êtes un client existant et que vous avez effectué un démarrage zboot de votre instance, ou si vous êtes un nouveau client, vous pouvez par défaut créer des demandes de changement basées sur les modèles. Vous pouvez toutefois créer des demandes de changement basées sur les types en définissant la propriété de compatibilité des types sur true.

Consultez le tableau suivant pour comprendre comment utiliser la fonctionnalité de modèle de changement pour les nouveaux clients et les clients mis à niveau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau

Nouvelle instance ou instance de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatique	Rappel à un tiers
zboot (nouveau démarrage zboot ou démarrage zboot existant)	faux	Modèle DevOps	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Évaluer • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Planifier • Demande de changement - DevOps - Implémenter	Dans le système de base, l'approbation du changement (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Évaluer. Si vous souhaitez disposer d'un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez vous référer au flux Demande de changement - DevOps - Autoriser et personnaliser la politique de changement du modèle DevOps en conséquence.	Consultez la remarque dans la section Rappel.
Mise à niveau	faux	Modèle DevOps	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Évaluer • Demande de changement	Dans le système de base, l'approbation du changement (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Évaluer.	Consultez la remarque dans la section Rappel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau (suite)

Nouvelle instance ou instance de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatique	Rappel à un tiers
			- DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Planifier • Demande de changement - DevOps - Implémenter	Si vous souhaitez disposer d'un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez vous référer au flux Demande de changement - DevOps - Autoriser et personnaliser la politique de changement du modèle DevOps en conséquence.	
zboot (nouveau démarrage zboot ou démarrage zboot existant)	faux	Modèle DevOps simplifié	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Planifier • Demande de changement - DevOps - Implémenter	Dans le système de base, l'approbation du changement (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Autoriser. Si vous souhaitez disposer d'un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez personnaliser la politique de changement du modèle DevOps	Consultez la remarque dans la section Rappel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau (suite)

Nouvelle instance ou instance de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatique	Rappel à un tiers
				simplifié en conséquence.	
Mise à niveau	faux	Modèle DevOps simplifié	• Demande de changement - DevOps - Nouveau • Demande de changement - DevOps - Évaluer • Demande de changement - DevOps - Autoriser • Demande de changement - DevOps - Planifier • Demande de changement - DevOps - Implémenter	Dans le système de base, l'approbation du changement (automatique ou manuelle) se fait via le flux Demande de changement - DevOps - Autoriser. Si vous souhaitez disposer d'un niveau d'approbation supplémentaire, vous pouvez personnaliser la politique de changement du modèle DevOps simplifié en conséquence.	Consultez la remarque dans la section Rappel.
Mise à niveau	VRAI	Type	Le comportement actuel est maintenu.	Flux Approbation manuelle des demandes de changement DevOps, Approbation d'automatisation minimale des demandes de changement DevOps ou Approbation d'automatisation avancée des	Flux de rappel du contrôle des changements

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comportement du modèle de changement basé sur la mise à niveau (suite)

Nouvelle instance ou instance de mise à niveau	Marqueur de compatibilité de type	Modèle ou type	Flux de transitions d'états	Flux d'approbation des changements automatique	Rappel à un tiers
				demandes de changement DevOps (selon le flux actif)	

Mettre à jour le modèle de changement dans le pipeline

Mettez à jour le modèle de changement dans les étapes de votre pipeline existant à l'aide de l'élément de catalogue Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Rôle sn_change_read pour lire le modèle de changement à partir de la table chg_model.
- Rôle sn_devops.viewer pour lire les pipelines à partir de la table sn_devops_pipeline.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous êtes un utilisateur effectuant une mise à niveau et que vous souhaitez migrer les étapes de votre pipeline existant vers des modèles de changement, vous devez suivre cette procédure.

L'élément de catalogue Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement vous permet de mettre à jour le modèle de changement dans chaque enregistrement d'étape de votre pipeline en une seule fois. Par exemple, si vous avez défini la propriété de compatibilité de type `com.snc.change_management.change_model.type_compatibility` sur false et que l'entrée de modèle de changement est requise dans plusieurs étapes de pipeline, vous pouvez utiliser cet élément de catalogue afin de mettre à jour le modèle de changement pour toutes les étapes de pipeline en une seule fois.

Procédure

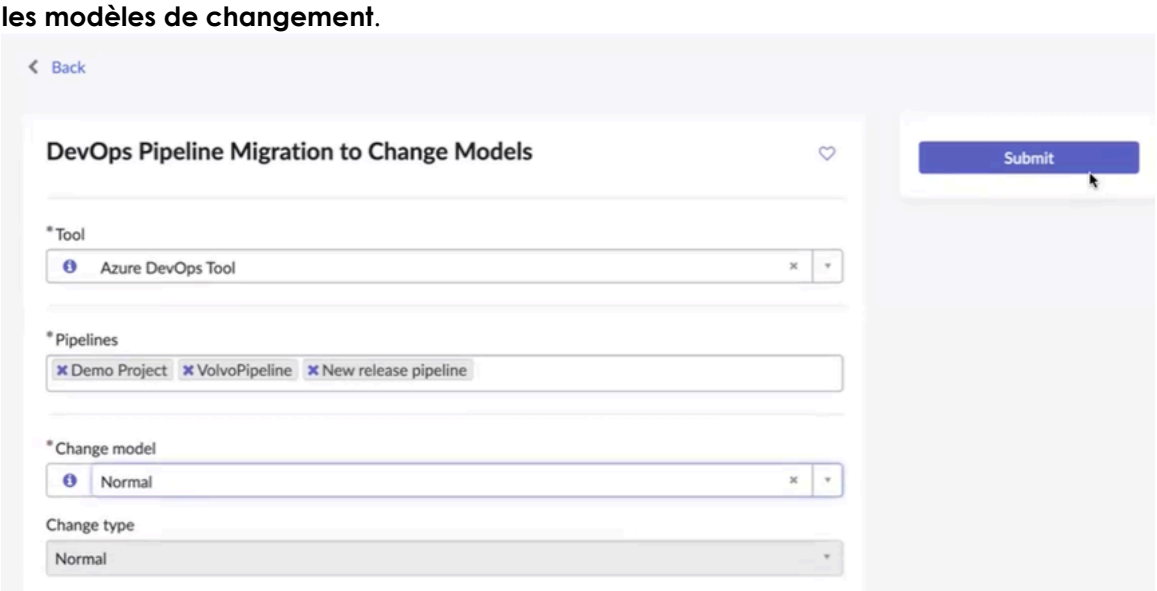
1. Accédez à **Tout > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Gérer les éléments > Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement** et définissez l'état **Actif** sur **True** pour activer l'élément de maintenance **Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement**.
   Par défaut, l'élément de catalogue est désactivé.
2. Dans la liste connexe Disponible pour de l'élément de catalogue, ajoutez les utilisateurs pour lesquels le catalogue doit être disponible.
3. Dans la liste connexe Approuver par de l'élément de catalogue, ajoutez les utilisateurs qui peuvent approuver l'élément de catalogue.
   Vous pouvez également accéder à **Tout > Concepteur de flux > Flux** et activer le flux de catalogue **Demande de migration de pipeline**. Vous pouvez mettre à jour l'ensemble de règles dans l'action **Demander l'approbation** du flux pour ajouter un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs qui peuvent approuver l'élément de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour ajouter l'élément de catalogue dans les catégories de catalogue de services du portail de services, définissez la catégorie de ces éléments sur **DevOps** et ajoutez le catalogue **Catalogue de services**.
   Si la catégorie DevOps n'est pas disponible, vous devez créer une nouvelle catégorie appelée **DevOps** à partir de l'enregistrement de l'élément de catalogue et lui affecter le catalogue **Intégration DevOps**.
5. Pour ajouter un élément de catalogue dans Centre de services aux employés, ajoutez une nouvelle rubrique dans la liste connexe Rubriques affectées avec la taxonomie **Employé** dans la section **IT > IT pour IT**.
   La liste connexe Rubriques affectées n'est pas disponible dans la vue par défaut du formulaire **Élément de catalogue**. Pour l'ajouter, sélectionnez **Icônes supplémentaires > Configurer > Listes connexes** et déplacez le champ **Contenu connecté → Élément de catalogue** vers la section sélectionnée.
6. Accédez à **Tout > Catalogue de services > #Définitions de catalogues >#Gérer les éléments** et recherchez **DevOps**.

   Remarque : Vous pouvez également accéder au catalogue de services à partir du Centre des employés ou du Portail de services.

7. Dans les éléments de catalogue DevOps, sélectionnez **Migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement**.



8. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants.

Formulaire de migration de pipeline DevOps vers les modèles de changement

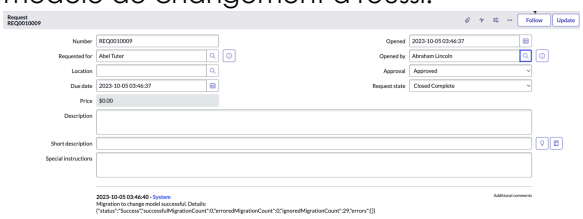
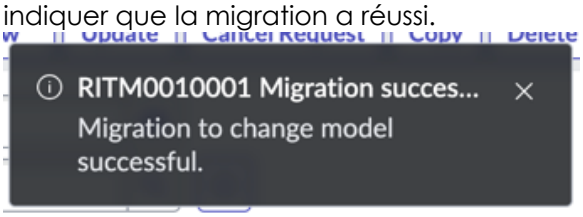
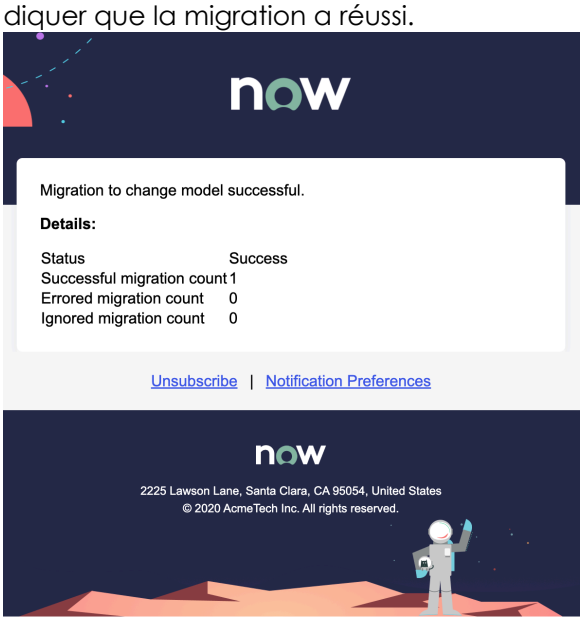
Champ	Description
Outil	Outil d'orchestration contenant les pipelines requis.
Pipeline	Pipelines pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le modèle de changement.
Modèle de changement	Modèle de changement vers lequel les modèles existants sont mis à jour.

9. Sélectionnez **Soumettre**.

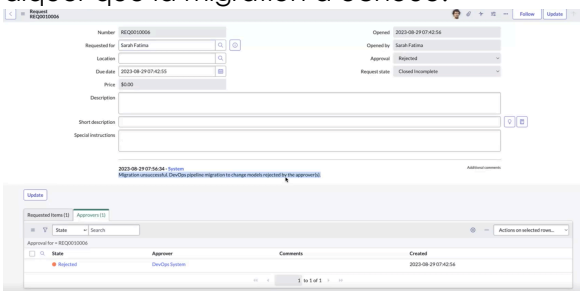
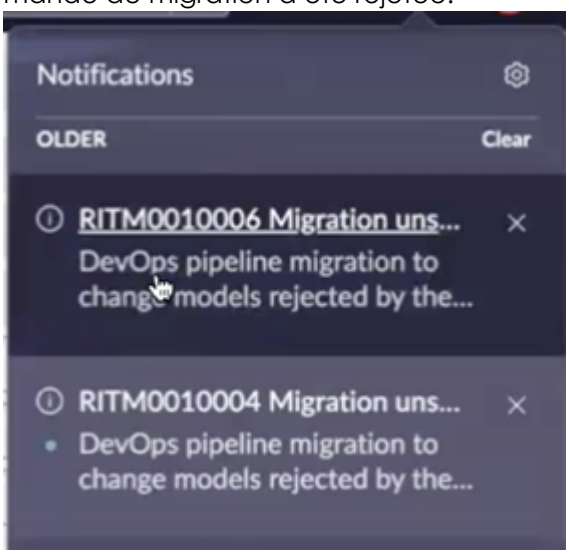
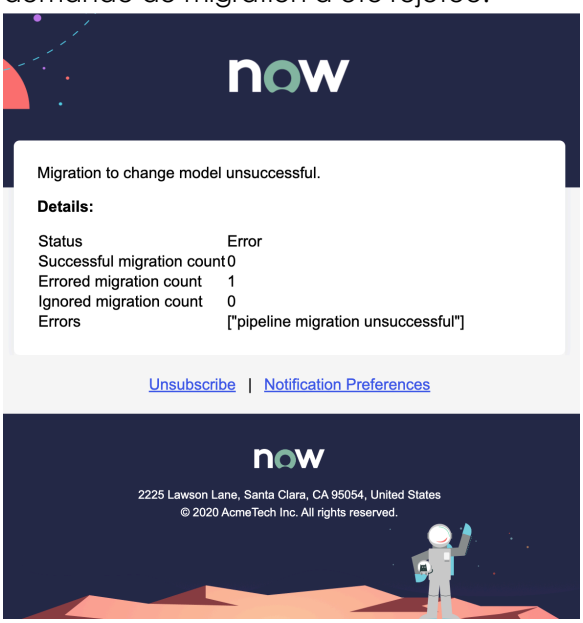
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une demande est créée. Selon que la demande est approuvée ou rejetée, des notifications sont envoyées au demandeur.

Remarque : Si l'un des pipelines que vous avez sélectionnés à l'étape 8 présente une politique de données qui n'autorise pas la mise à jour des étapes du pipeline, celle-ci est mise à jour en tant qu'erreur dans les notes de travail de la demande correspondante.

Option	Description
Migration approuvée et réussie	◦ Un commentaire est ajouté à l'enregistrement de la demande pour indiquer que la migration vers le modèle de changement a réussi.  ◦ Une notification en forme de cloche est envoyée au demandeur pour indiquer que la migration a réussi.  ◦ Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour indiquer que la migration a réussi. 

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Migration rejetée et non réussie	◦ Un commentaire est ajouté à l'enregistrement de la demande pour indiquer que la migration a échoué.  ◦ Une notification en forme de cloche est envoyée au demandeur pour indiquer que la demande de migration a été rejetée.  ◦ Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour indiquer que la demande de migration a été rejetée. 

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Récupérer les données de demande de changement à l'aide du script DevOpsChangeRelationshipHelper

Récupérez les données associées à une demande de changement en fonction du type de relation spécifié à l'aide de l'include de script DevOpsChangeRelationshipHelper.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les Includes de script pour stocker des fonctions et des classes JavaScript afin qu'elles soient utilisées par les scripts serveur. Vous pouvez appeler l'include de script à partir d'une règle métier, d'une action d'interface utilisateur, d'un script de workflow, d'une API REST scriptée, etc.

Cette méthode récupère les données relatives à une demande de changement en fonction du type de relation spécifié.

Les types de relations pris en charge sont les suivants :

- DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_TEST_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SECURITY_SCAN_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_ARTIFACT_VERSION_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_SOFTWARE_QUALITY_SUMMARY_TABLE
- DevOpsCommonConstants.DEVOPS_PULL_REQUEST_TABLE

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez le script DevOpsChangeRelationshipHelper.
   Vous pouvez appeler cet include de script à partir d'une règle métier, d'une action d'interface utilisateur, d'un script de workflow, d'une API REST scriptée, etc.

Example:

Supposons que vous disposiez d'une instance de l'objet contenant la méthode changeRelationHelperObj.

```
var changeRelationHelperObj = new
 sn_devops.DevOpsChangeRelationshipHelper();
```

Supposons que vous ayez un objet GlideRecord représentant une demande de changement.

```
var changeRequest = new GlideRecord('change_request');
changeRequest.addQuery('number', 'CHG123456');
changeRequest.query();
changeRequest.next();
```

Les données récupérées peuvent inclure des détails supplémentaires en fonction du type de relation. Si des données sont trouvées, un tableau contenant les informations d'ID système connexes est renvoyé. Si les données sont introuvables, un message de débogage s'affiche et un tableau vide est renvoyé. Si un problème se produit lors de la récupération de données, un message d'erreur s'affiche avec les détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple 1 : récupération des données de validation d'une demande de changement.

```
try {
    var commitsData =
 changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.COMMIT_TABLE);
    if (commitsData && commitsData.length > 0) {
        gs.log('Commits Data:', commitsData);
    } else {
        gs.log('No commits found for Change Request:',
 changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching commits data:', error.getMessage());
}
```

Exemple 2 : récupération des éléments de travail d'une demande de changement.

```
try {
    var workItemsData =
 changeRelationHelperObj.getChangeRelationData(changeRequest,
 sn_devops.DevOpsCommonConstants.DEVOPS_WORK_ITEM);
    if (workItemsData && workItemsData.length > 0) {
        gs.log('Work Items Data:', workItemsData);
    } else {
        gs.log('No work items found for Change Request:',
 changeRequest.getDisplayValue());
    }
} catch (error) {
    gs.error('Error fetching work items data:', error.getMessage());
}
```

Gérer les demandes d'extraction (PR) ou les demandes de fusion dans Vélocité de changement DevOps

Gérez les demandes d'extraction des pipelines Jenkins, GitHub Actions et Azure DevOps (ADO) pour les sources de codage GitHub, Bitbucket et ADO de ServiceNow DevOps. Vous pouvez activer le processus d'approbation des changements sur votre demande d'extraction pour contrôler la demande d'extraction, fusionner les approbations de ServiceNow DevOps et surveiller les détails de la demande d'extraction associée à la demande de changement.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies avant d'approuver les demandes d'extraction :

- Votre administrateur a créé une branche de demande d'extraction dans GitHub ou Bitbucket à l'aide d'un pipeline de projet multibranches. Pour plus d'informations, consultez Source de branche GitHub et Source de branche Bitbucket.
- Votre administrateur a activé la création de demande d'extraction dans le référentiel ADO. Pour plus d'informations, consultez https://marketplace.visualstudio.com/items?itemName=ShaykiAbramczyk.CreatePullRequest.
- Votre administrateur a configuré l'intégration de Jenkins à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Jenkins à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration de GitHub à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de GitHub à DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Votre administrateur a configuré l'intégration de Bitbucket à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Bitbucket à DevOps.
- Votre administrateur a configuré l'intégration d'ADO à DevOps. Pour plus d'informations, consultez Azure DevOps intégration avec Vélocité de changement DevOps.
- Votre administrateur a activé la fonctionnalité de DevOps Accélération du changement pour la création automatique de demandes de changement dans votre pipeline. Pour plus d'informations, consultez Accélération du changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les pipelines Jenkins, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour les sources de codage GitHub et Bitbucket.

Pour les pipelines GitHub Actions, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour la source de codage GitHub.

Pour les pipelines ADO, les demandes d'extraction peuvent être gérées pour la source de codage ADO.

Procédure

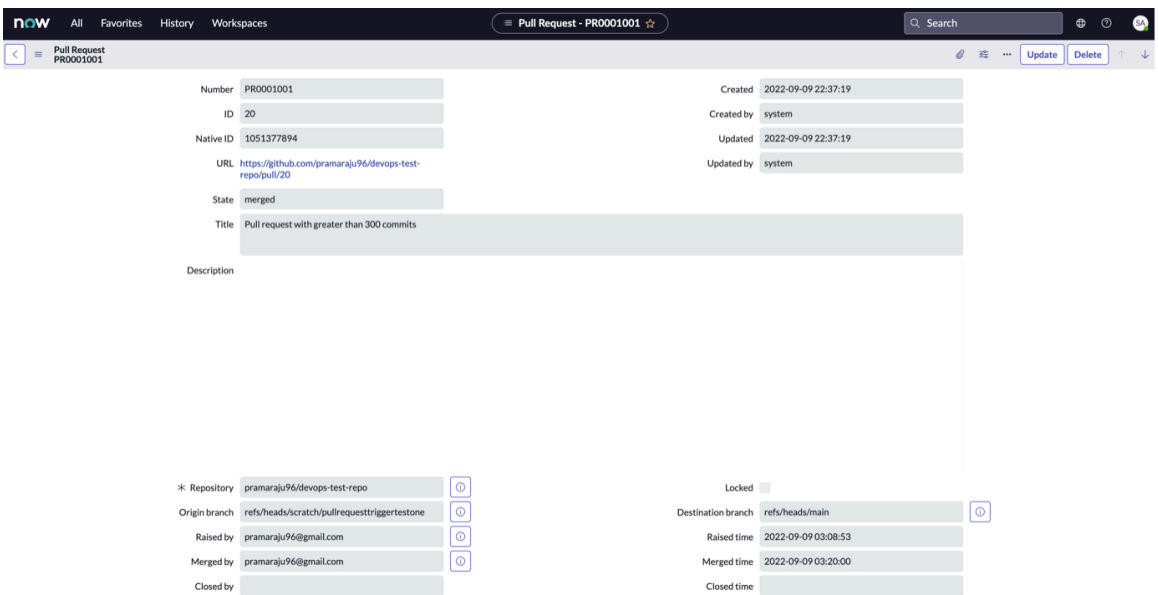
1. Créez une demande d'extraction dans GitHub, Bitbucket ou ADO.
   Pour plus d'informations, consultez Création d'une demande d'extraction ou Créer une demande d'extraction pour fusionner votre changement.
2. Procédez comme suit en fonction de votre outil d'orchestration.

Outil d'orchestration	Étapes
Jenkins	**a.** Dans le tableau de bord Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins > Configure System (Configurer le système) > ServiceNow DevOps Configuration (Configuration de ServiceNow DevOps)**. **b.** Sélectionnez l'option **Pull Request Pipeline Tracking Check (Vérification du suivi du pipeline de demande d'extraction)**.
GitHub Actions	**a.** Dans votre référentiel GitHub, accédez à **Actions > Général > Workflow permissions (Autorisations sur les workflows)**. **b.** Sélectionnez l'option **Allow GitHub Actions to create and approve pull requests (Autoriser GitHub Actions à créer et approuver des demandes d'extraction)**. **c.** Sélectionnez **Enregistrer**.
ADO	**a.** Dans ServiceNow, accédez à **Tout > DevOps > Propriétés.** **b.** Définissez l'option **Enable to track Azure DevOps Code Pull-Requests (Activer le suivi des demandes d'extraction de code Azure DevOps)** sur **Oui**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil d'orchestration	Étapes
	Le suivi des demandes d'extraction est activé pour tous les projets configurés existants. Vous devez configurer tous les projets qui ne sont pas configurés pour que les demandes d'extraction soient suivies.

3. Exécutez le pipeline de demande d'extraction dans Jenkins, GitHub Actions ou ADO. Une version est initiée et une notification de demande de changement est envoyée à l'approbateur associé au pipeline.
4. Accédez à **DevOps > Orchestrer > Demandes de changement de pipeline** .
5. Sélectionnez l'enregistrement de changement associé à la demande d'extraction.
6. Approuvez la demande de changement associée à la demande d'extraction en sélectionnant **Approuvé** dans le champ **État**.
   La fusion est activée dans GitHub, Bitbucket ou ADO pour la demande d'extraction. Fusionnez la demande d'extraction dans l'outil correspondant.
7. Sélectionnez la liste connexe Demandes d'extraction associée à l'enregistrement de changement.
8. Affichez les détails de la demande d'extraction en cliquant sur le numéro de la demande d'extraction correspondant au champ **Numéro**.



Tous les détails de la demande d'extraction (y compris les détails après la fusion de la demande) associée à l'enregistrement de changement sont affichés. Les détails comme l'ID de demande d'extraction, les validations, la branche d'origine, la branche de destination, l'auteur de la soumission, l'approbateur, les commentaires, l'heure de soumission de la demande d'extraction, l'heure d'approbation de la demande d'extraction et l'heure de fusion/clôture de la demande d'extraction sont affichés. Les validations des demandes d'extraction sont affichées dans la liste connexe **Validations**.

Limitation

Les détails des demandes d'extraction qui sont créées dans une source de codage Bitbucket et associées à un pipeline Jenkins ne sont pas affichés pour une demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs de demande de changement DevOps

Ajoutez ou mettez à jour les attributs de demande de changement DevOps à l'aide de l'API REST changeInfo, le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut, en transmettant les attributs via le pipeline, la fonction de mise à jour ou les flux automatisés.

Spécification des attributs

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour spécifier les attributs de demande de changement :

- DevOps - PUT /devops/orchestration/changeInfo/{changeInfo} pour mettre à jour les champs dans une demande de changement spécifiée.

  Remarque :

  - L'API changeInfo ne fonctionne pas lorsque le pipeline est à l'état de pause.
  - Il est impossible d'exécuter un appel d'API pendant que le pipeline est en attente.
  - Envisagez d'adopter l'approche API après avoir effectué des tests approfondis.

- Flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut pour renseigner les champs de demande de changement avec les valeurs par défaut. Pour plus d'informations, consultez Flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut.
- Transmission des attributs de changement via le pipeline d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez Configurer les détails de la demande de changement DevOps dans le pipeline.
- Transmission des attributs de changement via la fonction de mise à jour dans la fonction de pipeline d'orchestration. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :
  - Obtenir et mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Azure DevOps
  - Mettre à jour les détails de la demande de changement dans le pipeline Jenkins
  - Actions personnalisées ServiceNow DevOps de la place de marché GitHub
  - Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker
- Flux automatisés : flux d'approbation DevOps permettant d'apporter des modifications à une demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Flux.

Ordre de priorité lors de la prise en compte des valeurs d'attribut

Lorsque les attributs de changement sont spécifiés à l'aide de plusieurs méthodes, l'ordre de priorité dans lequel les valeurs d'attribut sont prises en compte varie. Dans ServiceNow, il est possible de spécifier les attributs dans l'étape de pipeline Vélocité de changement DevOps, dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut ou dans un flux d'approbation. Dans le pipeline de l'outil d'orchestration, les attributs peuvent être transmis à l'étape du pipeline ou à l'aide des API REST. Lors de l'utilisation d'un modèle de changement, il est également possible de spécifier ces attributs dans les paramètres prédéfinis du modèle.

Consultez les tableaux et exemples suivants pour comprendre l'ordre de priorité dans lequel les valeurs sont prises en compte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre de priorité des attributs de changement pour les changements basés sur le type

Demande de changement	Priorité
Standard	**1.** Attributs de changement transmis via le pipeline **2.** Champs d'enregistrement d'étape dans ServiceNow **3.** Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **4.** Modèle dans les champs d'étape dans ServiceNow
Non standard	**1.** Attributs de changement transmis via le pipeline **2.** Flux secondaire du gestionnaire des changements et flux d'approbation par défaut **Important :** La définition de valeurs d'attribut dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et dans le flux d'approbation peut provoquer des conflits, car ceux-ci peuvent s'exécuter simultanément. Définissez les valeurs d'attribut dans une source unique pour éviter les problèmes. **3.** Champs d'enregistrement d'étape dans ServiceNow **4.** Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **5.** Modèle dans les champs d'étape dans ServiceNow

Ordre de priorité des attributs de changement pour les changements basés sur le modèle

Demande de changement	Priorité
Standard	**1.** Paramètres prédéfinis du modèle **2.** Attributs de changement transmis via le pipeline **3.** Champs d'enregistrement d'étape dans ServiceNow

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre de priorité des attributs de changement pour les changements basés sur le modèle (suite)

Demande de changement	Priorité
	4. Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **5.** Modèle dans les champs d'étape dans ServiceNow
Non standard	**1.** Paramètres prédéfinis du modèle **2.** Attributs de changement transmis via le pipeline **3.** Flux secondaire du gestionnaire des changements et flux d'approbation par défaut **Important :** La définition de valeurs d'attribut dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et dans le flux d'approbation peut provoquer des conflits, car ceux-ci peuvent s'exécuter simultanément. Définissez les valeurs d'attribut dans une source unique pour éviter les problèmes. **4.** Champs d'enregistrement d'étape dans ServiceNow **5.** Modèle transmis dans les attributs de changement via le pipeline **6.** Modèle dans les champs d'étape dans ServiceNow

Remarque : Si vous avez utilisé des règles métier dans vos opérations de changement, vous devez définir la propriété *sn_devops.change_request.apply_attributes_on_creation* sur true, afin de définir les attributs de changement transmis dans le pipeline lors de la création de la demande de changement plutôt que de les transmettre après la création de la demande de changement. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Vélocité de changement DevOps.

Example: Scénario 1

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut dans ServiceNow et dans la fonction de mise à jour dans le pipeline d'orchestration. Supposons que l'attribut assignment_group soit spécifié en tant que « change mgmt » dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et en tant que « CAB » dans la fonction de mise à jour dans le pipeline. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur du flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut est prise en compte et « change mgmt » est la valeur prise

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

en compte pour assignment_group. Après l'approbation du changement et la reprise du pipeline, la valeur spécifiée dans la fonction de mise à jour est prise en compte, c.-à-d. « CAB ».

Example: Scénario 2

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut dans ServiceNow et dans l'étape de changement dans le pipeline d'orchestration. Supposons que l'attribut assignment_group soit spécifié en tant que « change mgmt » dans le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut et en tant que « chg mgmt1 » dans l'étape de changement du pipeline. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur de l'étape de changement (chg mgmt1) est prise en compte puis, une fois que le flux secondaire du gestionnaire des changements par défaut est déclenché, la valeur prise en compte est « change mgmt ».

Example: Scénario 3

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés via le modèle transmis dans les attributs de changement et dans le modèle de l'enregistrement d'étape. Supposons que l'attribut assignment_group soit spécifié en tant que « change mgmt » dans le modèle transmis dans les attributs de changement et en tant que « chg mgmt1 » dans le modèle de l'enregistrement d'étape du pipeline. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur du modèle transmis dans l'attribut de changement (chg mgmt) est prise en compte.

Example: Scénario 4

Envisagez un scénario dans lequel les attributs sont spécifiés dans les attributs de changement et le modèle prédéfini pour un changement basé sur un modèle. Supposons que l'attribut assignment_group soit spécifié en tant que « change mgmt » dans les attributs de changement et en tant que « chg mgmt1 » dans le paramètre prédéfini du modèle. Dans ce scénario, lorsque le changement est créé, la valeur du paramètre prédéfini du modèle (chg mgmt1) est prise en compte.

Gérer Vélocité de changement DevOps

Utilisez les fonctionnalités de Vélocité de changement DevOps pour gérer efficacement vos outils et processus DevOps.

Intégrer un nouvel outil à l'aide du playbook générique DevOps

Changement DevOps dispose d'une configuration de playbook prédéfinie permettant aux utilisateurs de configurer un nouvel outil. Il est possible de créer des intégrations d'outils personnalisées à l'aide de l'expérience de playbook guidé dans le Changement DevOps Espace de travail.

Les playbooks fournissent aux utilisateurs finaux un guide visuel et axé sur les tâches décrivant la procédure à suivre pour mener à bien un processus, afin de garantir une expérience d'intégration des outils cohérente. Pour des informations détaillées sur les playbooks, consultez À propos de l'Expérience de playbook.

Procédez comme suit pour intégrer votre outil personnalisé à l'aide du playbook générique DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Identifier les options de l'outil

Pour configurer un outil à l'aide du playbook générique, vous devez d'abord identifier les options prises en charge par l'outil. Un outil peut disposer d'une ou de plusieurs options telles que code, plan et orchestration.

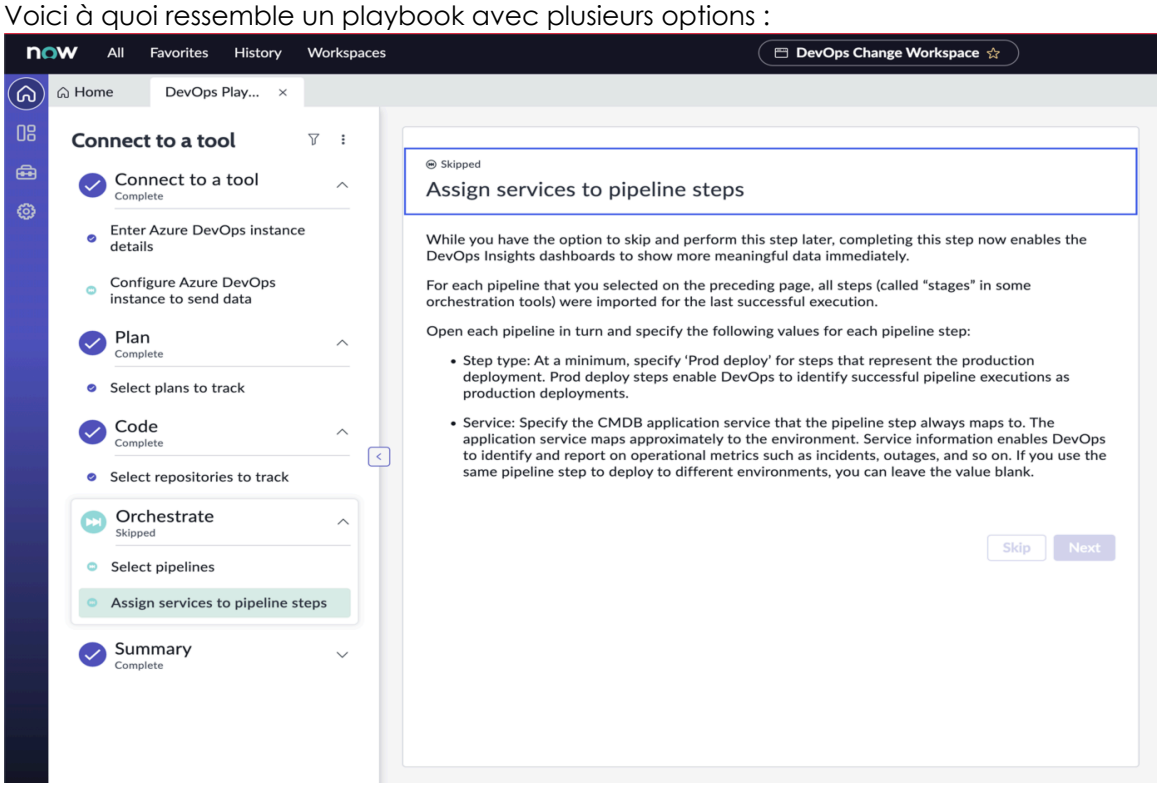
Le playbook générique se compose des étapes suivantes et chaque étape possède ses activités connexes :

1. Connecter à un outil
   a. Connecter à un outil
   b. Spécifier l'accès à l'outil
   c. Configurer l'outil
2. Aptitude

   L'aptitude peut être de type plan, code ou orchestrer. Si l'outil dispose de plusieurs options, il existe plusieurs étapes portant le nom de l'option.

   a. Sélectionner pour suivre
   b. Importer les données
   c. Associer (cette activité permet aux outils d'orchestration d'associer des étapes de pipeline)
3. Résumé

Voici à quoi ressemble un playbook avec plusieurs options :



2. Configurer les définitions d'activités

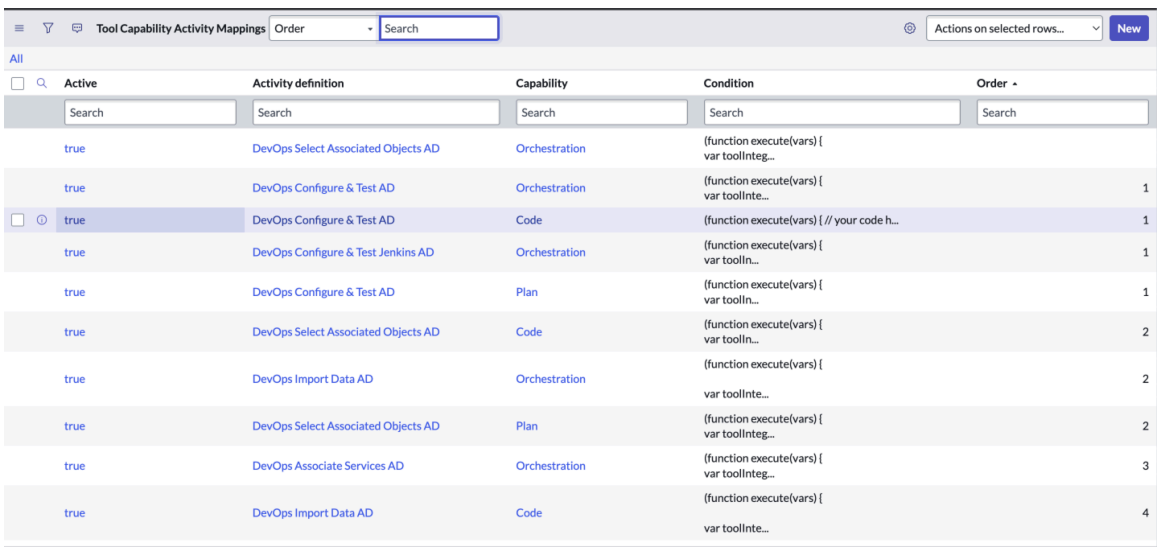
Chaque activité d'un playbook est associée à une définition d'activité. DevOps comporte les définitions d'activités suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- DevOps CreateTool AD
- DevOps Configurer et tester AD
- DevOps Sélectionner les objets associés AD
- DevOps Importer les données AD
- DevOps Associer les services AD
- DevOps Résumé AD

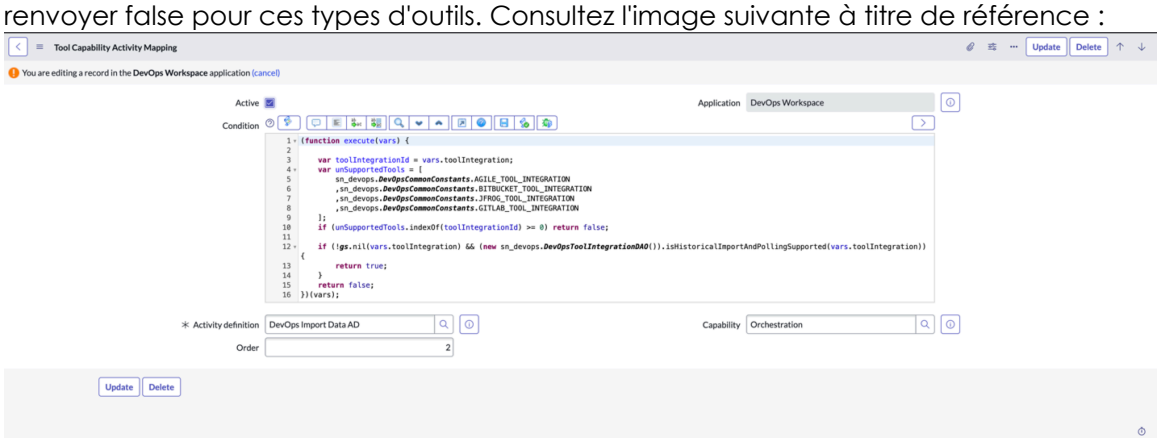
Pour plus d'informations, consultez Explorer les playbooks et À propos de l'Expérience de playbook.

La table DevOps *sn_devops_capability_activity_mapping* a été créée pour gérer les associations entre les définitions d'activités et les options. Cette configuration de table permet de restituer dynamiquement les étapes et les activités d'un outil. Vous pouvez mettre à jour les conditions selon vos besoins pour activer ou désactiver une activité particulière pour un outil.



Active	Activity definition	Capability	Condition	Order
true	DevOps Select Associated Objects AD	Orchestration	(function execute(vars) { var toolInteg...	
true	DevOps Configure & Test AD	Orchestration	(function execute(vars) { var toolInte...	1
true	DevOps Configure & Test AD	Code	(function execute(vars) { // your code h...	1
true	DevOps Configure & Test Jenkins AD	Orchestration	(function execute(vars) { var toolIn...	1
true	DevOps Configure & Test AD	Plan	(function execute(vars) { var toolIn...	1
true	DevOps Select Associated Objects AD	Code	(function execute(vars) { var toolIn...	2
true	DevOps Import Data AD	Orchestration	(function execute(vars) { var toolInte...	2
true	DevOps Select Associated Objects AD	Plan	(function execute(vars) { var toolInteg...	2
true	DevOps Associate Services AD	Orchestration	(function execute(vars) { var toolInteg...	3
true	DevOps Import Data AD	Code	(function execute(vars) { var toolInte...	4

Par exemple, les outils comme GitLab et JFrog ne prennent pas en charge l'importation de données. Vous n'avez donc pas besoin de l'activité d'importation de données pour de tels outils. Dans ce cas, vous devez ajouter la logique dans la colonne Condition pour renvoyer false pour ces types d'outils. Consultez l'image suivante à titre de référence :



3. Configurer l'interface utilisateur d'activités pour la définition d'activité

Les interfaces utilisateur d'activités de playbook définissent le type d'expérience et le modèle d'interface utilisateur à l'attention des utilisateurs lors de la gestion des playbooks. Vous

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

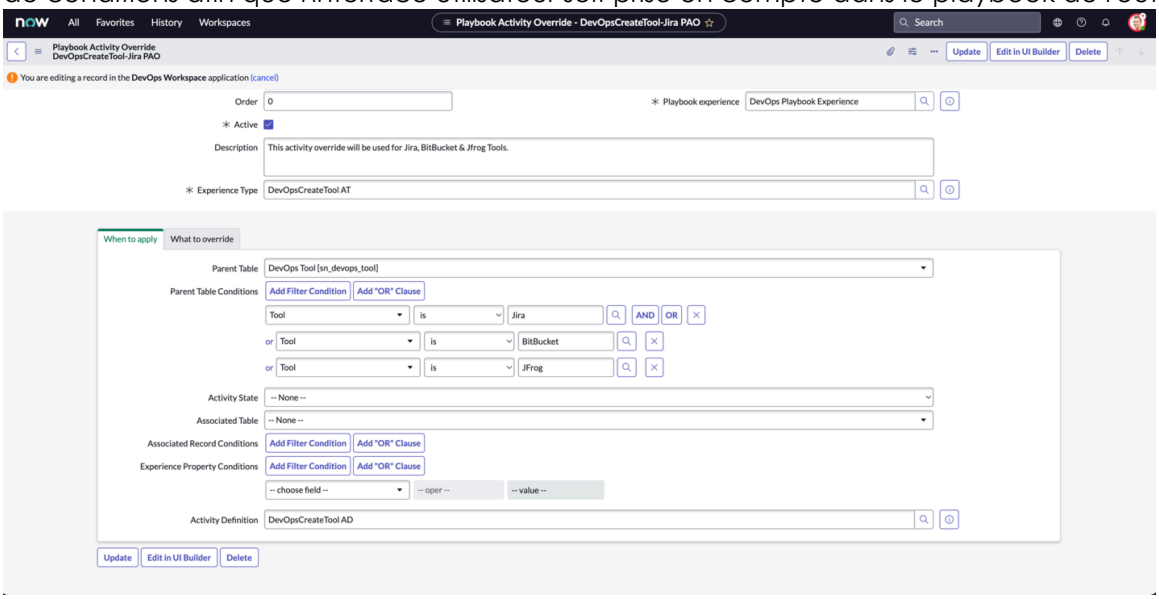
pouvez configurer plusieurs interfaces utilisateur d'activités pour une définition d'activité et restituer l'une d'entre elles dynamiquement en fonction de l'évaluation de la condition.

DevOps comporte les interfaces utilisateur d'activités suivantes pour l'activité Créer un outil. À l'exception de cela, toutes les autres définitions d'activités n'ont qu'une seule interface utilisateur d'activités.



Vous pouvez configurer n'importe quelle interface utilisateur d'activités en fonction de vos besoins. Reportez-vous à Configurer les remplacements d'activité du playbook pour accéder à l'interface utilisateur d'activités de playbook.

Identifiez l'interface utilisateur d'activités requise et ajoutez votre outil dans le générateur de conditions afin que l'interface utilisateur soit prise en compte dans le playbook de l'outil.



Résultat

Une fois ces étapes terminées, vous pouvez intégrer votre outil à l'aide du playbook générique DevOps.

Information associée

Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers

Informations supplémentaires sur l'intégration d'outils et d'applications DevOps à l'aide du Catalogue de services

Utilisez les éléments du catalogue d'intégration comme approche en libre-service pour intégrer vos outils et applications DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration d'outils et d'applications

Remarque : Ce contenu appartient à l'environnement classique, qui permet de travailler directement dans des listes d'enregistrements et sur des formulaires d'enregistrement, et non dans l'interface de l'espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l'environnement classique, que vous activiez ou désactiviez Next Experience, également appelé Interface utilisateur principale (anciennement, UI16).

Utilisez ServiceNow Catalogue de services pour demander l'intégration d'outils et d'applications. Renseignez les détails du formulaire d'intégration d'un outil ou d'une application et envoyez la demande. Vous pouvez également importer les données DevOps de l'application que vous créez pour une intégration plus rapide et plus facile.

Avant la création de la demande, un workflow automatisé approuve ou rejette la demande.

- Lorsque le workflow est approuvé, un message de réussite s'affiche.
- En cas de rejet, un événement entrant est créé en capturant les journaux d'erreurs. Assurez-vous que le journal est exempt d'erreurs pour créer à nouveau une demande.

Vous pouvez intégrer des outils et des applications DevOps à l'aide d'éléments du catalogue en libre-service.

- Accédez à **Tout > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Gérer les éléments > Intégration d'applications DevOps**, et définissez l'état **Actif** sur **True** afin d'activer l'élément **Intégration d'applications DevOps**. Par défaut, les éléments de catalogue (intégration d'applications) sont désactivés.
- Accédez à **Tout > Catalogue de services > Définitions de catalogues > Gérer les éléments > Intégration d'outils DevOps**, et définissez l'état **Actif** sur **True** afin d'activer l'élément **Intégration d'outils DevOps**. Par défaut, les éléments de catalogue (intégration d'outils) sont désactivés.
- Pour ajouter des éléments de catalogue DevOps dans les catégories Catalogue de services du Portail de services, définissez la catégorie de ces éléments sur **DevOps** et ajoutez le catalogue **Catalogue de services**. Si la catégorie **DevOps** n'est pas disponible, vous devez créer une nouvelle catégorie appelée **DevOps** à partir de l'enregistrement de l'élément de catalogue proprement dit et lui affecter le catalogue **Intégration DevOps**.
- Pour ajouter des éléments de catalogue DevOps dans Centre de services aux employés, ajoutez une nouvelle rubrique dans la liste connexe **Rubriques affectées** avec la taxonomie **Employé** dans la section **IT > IT pour IT**. La liste connexe Rubriques affectées n'est pas disponible dans la vue par défaut du formulaire Élément de catalogue. Pour l'ajouter, sélectionnez **Icônes supplémentaires > Configurer > Listes connexes** et déplacez le champ **Contenu connecté → Élément de catalogue** vers la section sélectionnée.
- Accédez à **Tout > Concepteur de flux > Flux** et activez le flux **Demande d'approbation d'intégration**, afin que les demandes d'intégration d'outils ou d'applications soient approuvées par défaut. Si vous souhaitez demander une approbation manuelle pour les éléments de catalogue d'intégration (c'est-à-dire à partir d'un utilisateur autre que l'utilisateur système DevOps), vous pouvez mettre à jour l'ensemble de règles dans l'action **Demander l'approbation** du flux. Vous pouvez configurer l'approbation manuelle des demandes pour ces éléments en configurant le processus d'exécution pour l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Exécution de la demande de catalogue de services.
- Personnalisez les rôles pour les approbations de la demande de flux d'approbation d'intégration à partir du Concepteur de flux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à grande échelle

Vous pouvez également utiliser les API d'intégration pour intégrer des outils et des applications DevOps en bloc au lieu d'intégrer un outil ou une application par demande. Dans les paramètres de demande des outils ou des applications, vous pouvez spécifier plusieurs valeurs pour une intégration multiple. Par exemple :

```
{
    "tools":[
    {
        "name": "jira_revamp",
        "type": "Jira",
        "url": "http://jira1.sndevops.xyz",
        "username": "admin",
        "password": "DevOps1!",
        "useMidServer": false
    },
    {
        "name" : "azure_revamp",
        "type" : "Azure DevOps",
        "url"  :
 "https://dev.azure.com/ADOLightweight/Testing%20ADO%20On%20empmolugu",
        "username" : "devops.integration.user",
        "password" :
 "a5xvoea2osy3ld43p2biojcu6eog5y5q3xicqbbgxwuphjbbcu6a",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name" : "jenkins_revamp",
        "type" : "Jenkins",
        "url"  : "http://jenkins5.sndevops.xyz/",
        "username" : "admin",
        "password" : "DevOps1!",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name" : "github_revamp",
        "type" : "GitHub",
        "url"  : "https://api.github.com",
        "username": "admin",
        "password": "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",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name" : "bitbucket_revamp",
        "type" : "Bitbucket",
        "url"  : "",
        "username" : "admin",
        "password" : "DevOps1!",
        "useMidServer" : false
    },
    {
        "name": "gitlab_revamp",
        "type": "GitLab",
        "url": "http://gitlab2.sndevops.xyz",
        "username": "admin",
        "password": "mYdAJQCLi6Qft4Nk3XvS",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        "useMidServer": false
    }],
    "credentials" : {
        "name" : "devops.integration.user",
        "password" : "devops"
    }
}
```

- Intégrez des applications DevOps à grande échelle à l'aide de l'API d'intégration d'applications DevOps. La demande POST/devops/onboarding/app crée un événement d'application d'intégration qui est traité de manière asynchrone par le service DevOps. Pour plus d'informations, consultez POST/devops/onboarding/app.
- Intégrez des outils DevOps à grande échelle à l'aide de l'API d'intégration d'outils DevOps. La demande POST/devops/onboarding/tool crée un événement d'outil d'intégration qui est traité de manière asynchrone par le service DevOps. Pour plus d'informations, consultez POST/devops/onboarding/tool.

Importer des données historiques pour les outils DevOps

Utilisez le catalogue de services pour intégrer une nouvelle application et importer des données historiques DevOps pour cette application. Activez la fonction d'interrogation pour importer les données mappées sur des plans, référentiels et pipelines associés selon une fréquence planifiée.

Importer des données historiques DevOps pour les outils existants

Vous pouvez créer une demande d'intégration d'application et importer les données historiques pour un outil DevOps que vous avez préalablement intégré à l'aide du formulaire de catalogue d'intégration d'application. Actuellement, vous pouvez importer des données historiques des 90 derniers jours à partir de la date actuelle et activer l'interrogation à une fréquence planifiée pour les outils suivants :

- Jira (Plan)
- GitHub et GitHub Enterprise (codage)
- Jenkins (Orchestration)

Remarque :

- Assurez-vous d'avoir créé, connecté et détecté l'outil pour lequel vous importez des données.
- Les demandes d'importation de l'outil Plan (Jira) sont traitées en premier, suivies des demandes d'importation de référentiels et de pipelines.

Workflow d'importation et nouveaux essais

Après avoir correctement soumis la demande de catalogue à partir du catalogue en libre-service, la demande est envoyée pour approbation en suivant le flux d'approbateur désigné que vous avez configuré. Une fois la demande approuvée, un événement entrant est créé pour la demande d'intégration d'application. Le champ **Détails du traitement** de l'enregistrement d'événement entrant affiche l'ID et l'état de la demande d'importation. Une seule demande d'importation crée plusieurs pages de demandes d'importation enfants qui s'affichent dans la liste connexe. Les pages de demandes d'importation sont créées selon la logique suivante pour les outils pris en charge :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Jira : une page est créée pour une période de 15 jours.
- GitHub : une page est créée toutes les 100 validations.
- Jenkins : les pages sont créées par version.

. Une fois le traitement des demandes d'importation terminé, les éléments de travail, les validations, les branches, les balises, les exécutions de pipelines et les résumés des tests associés que vous avez mappés sont créés et conservés dans le système.

Au terme de l'importation, vous pouvez afficher toutes les validations importées dans **DevOps** > **Développer** :

- Succursales
- Validations
- Valideurs
- Balises
- Référentiels
- Éléments de travail

pour plus de détails pour confirmer l'importation réussie pour la période spécifiée.

Pendant le traitement d'une demande d'importation, si une erreur se produit sur une page, un mécanisme de nouveaux essais intégré tente de traiter la page un nombre défini de fois. Après tous les nouveaux essais automatiques, si la page est toujours à l'état d'erreur, les pages suivantes ou restantes dans la demande d'importation sont traitées. L'état général de la demande d'importation reste erroné.

Par exemple, si la demande d'importation de plans a échoué (après tous les nouveaux essais), les importations de référentiels et de pipelines sont traitées. Vous pouvez configurer les nouveaux essais pour la demande d'importation à partir de **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation**.

- En cas d'erreur sur la page de demande d'importation, spécifiez le nombre de nouveaux essais automatiques dans le champ **Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation**. Si, après tous les nouveaux essais automatiques, une erreur se produit sur la page, la demande d'importation traite les pages restantes. L'état général de la demande d'importation est erroné.
- Vous pouvez relancer manuellement une importation en échec en cliquant sur le bouton **Réessayer l'importation** sur la page de la demande d'importation ayant échoué.

Planifier et configurer l'interrogation

Activez l'interrogation pour importer des données DevOps selon un calendrier défini dans des applications disposant de données historiques importées, et qui sont mappées sur des plans, référentiels et pipelines associés.

Après avoir intégré une application et importé les données DevOps associées, vous pouvez activer le calendrier du système de base pour les demandes d'importation à créer pour les plans, les référentiels et les pipelines qui sont suivis et associés à une application. Au terme du traitement des demandes d'importation, les données associées sont conservées et s'affichent sur l'application. Bien que le travail planifié *DevOpsImportPolling* du système de base soit activé par défaut, vous devez activer l'interrogation à partir des propriétés de DevOps pour exécuter le travail planifié.

Pour activer l'interrogation, accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Activer l'interrogation d'importation** et cochez la case.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'activation de ce marqueur de propriété active le travail planifié *DevOpsImportPolling* du système de base. Le travail planifié pour l'interrogation tient compte soit de la dernière importation réussie, soit des 30 derniers jours, la date la plus tardive étant la « date de début » et la date d'aujourd'hui étant la « date de fin » de l'importation de données, et ce, pour toutes les applications actives et dotées de pipelines suivis. Le travail recherche l'heure de la dernière importation réussie et crée la demande d'importation suivante en conséquence. Cette logique garantit que le travail planifié d'interrogation importe le delta de données DevOps pertinentes pour cette application, depuis la dernière importation réussie jusqu'à aujourd'hui, jusqu'à un maximum de trente jours.

Remarque : Ne configurez pas une fréquence d'interrogation inférieure à un jour ou 24 heures.

La fréquence par défaut du travail est définie pour s'exécuter quotidiennement à minuit selon le fuseau horaire du système. Pour modifier la fréquence des travaux planifiés, vous devez disposer du rôle d'administrateur ServiceNow Now Platform (Administrateur).

Accédez à **Définition système** > **Travaux planifiés** > **DevOpsImportPolling** et modifiez les valeurs des champs **Fréquence d'exécution**, **Fuseau horaire** et **Heure**, selon les besoins. Pour plus d'informations, consultez Travaux planifiés.

Remarque :

- Le travail planifié ne s'applique qu'aux applications actives. Assurez-vous que l'application pour laquelle vous configurez l'interrogation est à l'état actif et que le champ **Suivre** est activé pour les pipelines pertinents.
- Tenez compte des éléments suivants lorsque vous modifiez la fréquence du calendrier :
  - Pour JIRA, le fuseau horaire par défaut est basé sur le fuseau horaire de l'emplacement du serveur JIRA.
  - Pour Jenkins, le fuseau horaire est défini par défaut sur UTC. Pour plus d'informations, consultez la Jenkins documentation sur les fuseaux horaires de l'heure système.

Les travaux planifiés qui activent l'interrogation pour importer des données DevOps respectent les valeurs par défaut des propriétés DevOps suivantes liées aux importations et aux demandes d'importations :

- Nombre maximal de nouveaux essais par page lors de l'importation
- Nombre maximal de pages à traiter à la fois pour une demande d'importation
- Pour enregistrer les charges utiles en tant que pièces jointes sur l'enregistrement de la page de demande d'importation, définissez le champ « Valeur » sur « true ». Tout le reste est considéré comme false.

Importer des pipelines, des référentiels et des plans Azure DevOps existants

Une fois que vous avez intégré Azure DevOps à DevOps, vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données de pipelines, de référentiels et de plans Azure DevOps existants. Vous pouvez ensuite utiliser les tableaux de bord DevOps pour afficher et gérer les données Azure DevOps.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

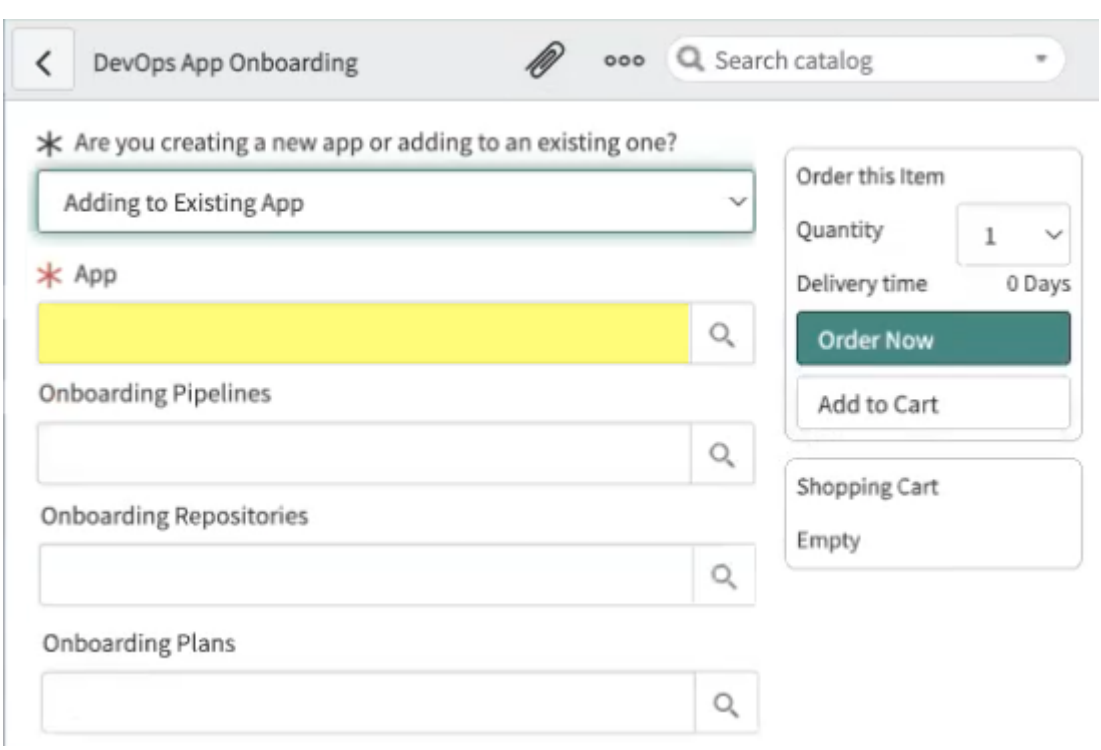
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous devez demander les données du catalogue de services en tant qu'élément de catalogue prédéfini.
- Les résumés des tests, les artefacts et les packages importés sont liés aux exécutions de pipelines et non aux exécutions d'étapes.
- Les résultats d'analyse SonarQube ne sont pas importés.
- Azure DevOps impose les restrictions suivantes :
  - 20 000 éléments de travail au plus peuvent être importés tous les 15 jours.
  - 200 validations d'exécution au plus peuvent être mappées à une exécution de pipeline.
  - Les résultats des tests pour les exécutions de pipelines antérieures à 7 jours ne sont pas renvoyés.

Remarque : Le processus d'importation peut prendre un certain temps, voire des heures pour de très grands ensembles de données.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes catalogues**, puis sélectionnez **Intégration DevOps**.
2. Dans la liste connexe **Éléments de catalogue**, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
3. Sur le formulaire Élément de catalogue, sélectionnez **Essayer** pour demander les données. Le formulaire Intégration avec l'application DevOps qui en résulte vous permet de spécifier l'élément de catalogue à commander. Dans ce cas, « l'application » à commander est votre instance Azure DevOps.



4. Sélectionnez l'icône Select in list (Sélectionner dans la liste) ( ) dans le champ **Application**, puis sélectionnez votre instance de Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

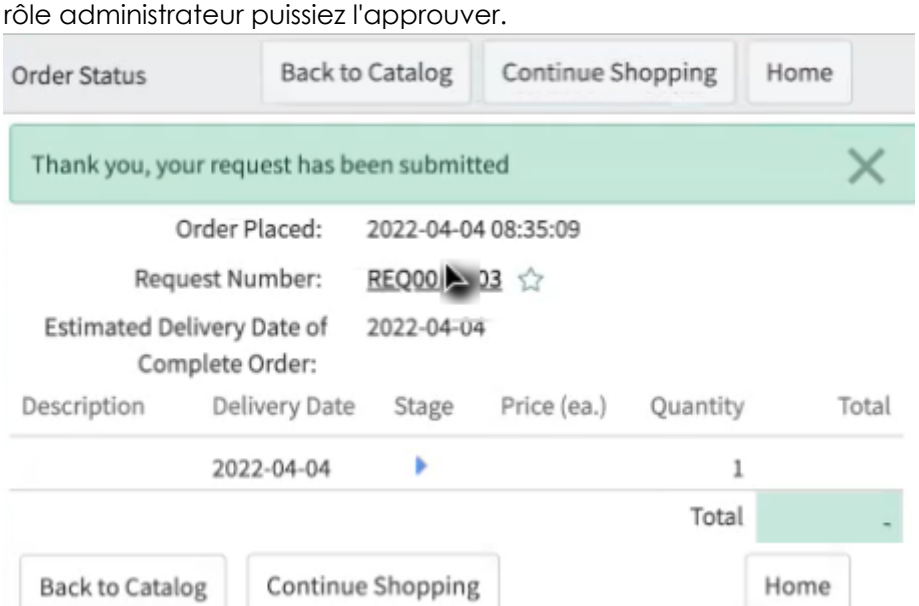
Maintenant que vous avez spécifié l'instance, vous devez spécifier la plage de dates ainsi que les sources de données à importer.

5. Répétez la procédure suivante pour chaque pipeline, chaque référentiel et chaque plan à importer :

   a. Sélectionnez l'icône Select in list (Sélectionner dans la liste) ( ) dans le champ **Intégration** approprié pour sélectionner l'élément à importer.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments.

   b. Spécifiez la plage de dates correspondant aux données dans les champs **Importer à partir de** et **Importer vers**.

6. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Votre demande s'affiche sur la page État de la commande.
7. Sélectionnez le numéro de la demande afin que vous ou un autre utilisateur disposant du rôle administrateur puissiez l'approuver.



8. Approuvez la demande : sur le formulaire de demande, définissez **Approbation** et **État de la demande** sur **Approuvé**.
   Le processus d'importation commence immédiatement après l'approbation.

Importer des pipelines et des référentiels GitLab existants

Une fois que vous avez intégré GitLab à DevOps, vous pouvez importer jusqu'à 90 jours de données de pipelines et de référentiels GitLab existants. Vous pouvez ensuite utiliser les tableaux de bord DevOps pour afficher et gérer les données GitLab.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous devez demander les données du catalogue de services en tant qu'élément de catalogue prédéfini.
- Les résumés des tests importés sont liés aux exécutions de pipelines et non aux exécutions d'étapes.
- Seuls les artefacts publiés à l'aide du mot clé artefacts sont importés.

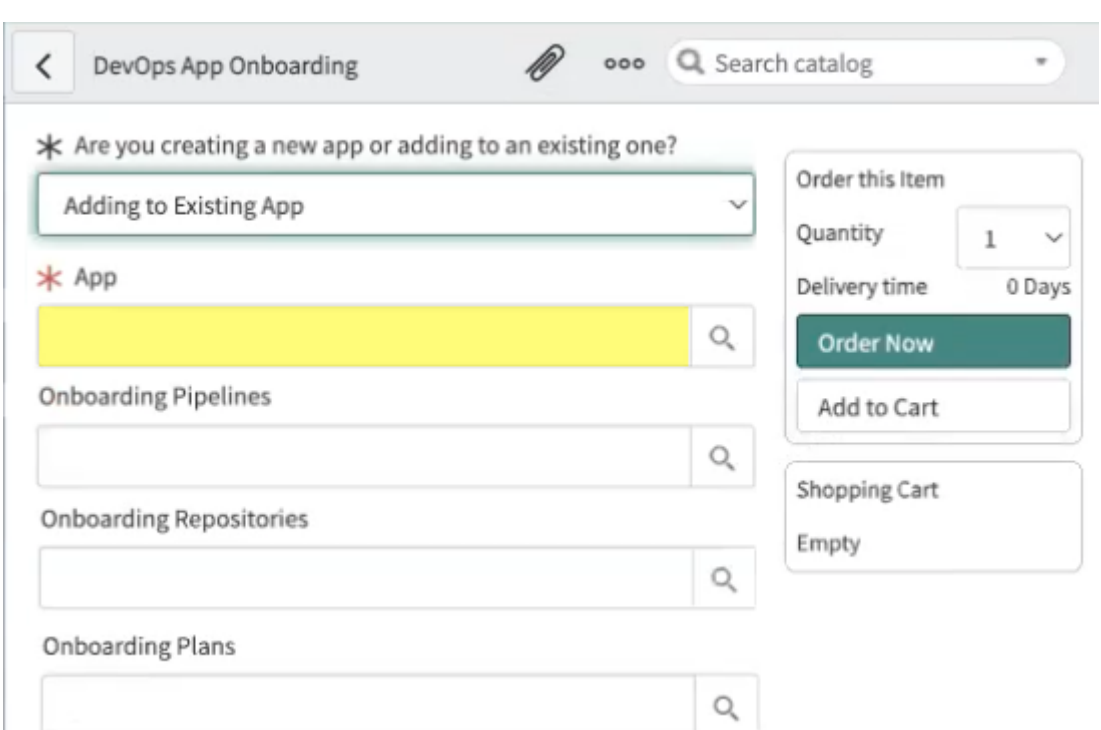
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les résultats des tests ne sont pas affichés pour les artefacts arrivés à expiration. Vous pouvez définir la date d'expiration d'un artefact en configurant la propriété **expire_in** dans le pipeline. Pour plus d'informations sur les politiques d'expiration des artefacts, consultez Expiration des métadonnées des artefacts et des tâches.
- Les résultats d'analyse SonarQube ne sont pas importés.
- Seules 6 400 validations par branche peuvent être importées en une seule fois.
- GitLab impose la restriction suivante : lors de l'association des validations d'exécution à une exécution de pipeline, GitLab ne fournit pas le début des détails de la validation dans certains scénarios. Il ne fournit que l'élément figurant devant le SHA sous la forme « 0000000000000000 ». Dans de tels scénarios, la dernière validation est associée en tant que validation d'exécution. Par exemple, lorsqu'une branche est créée ou lorsqu'un pipeline est exécuté manuellement.

Remarque : Le processus d'importation peut prendre un certain temps, voire des heures pour de très grands ensembles de données.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes catalogues**, puis sélectionnez **Intégration DevOps**.
2. Dans la liste connexe **Éléments de catalogue**, sélectionnez **Intégration avec l'application DevOps**.
3. Sur le formulaire Élément de catalogue, sélectionnez **Essayer** pour demander les données. Le formulaire Intégration avec l'application DevOps qui en résulte vous permet de spécifier l'élément de catalogue à commander. Dans ce cas, « l'application » à commander est votre instance GitLab.



4. Sélectionnez l'icône Select in list (Sélectionner dans la liste) ( ) dans le champ **Application**, puis sélectionnez votre instance de GitLab.
Maintenant que vous avez spécifié l'instance, vous devez spécifier la plage de dates ainsi que les sources de données à importer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

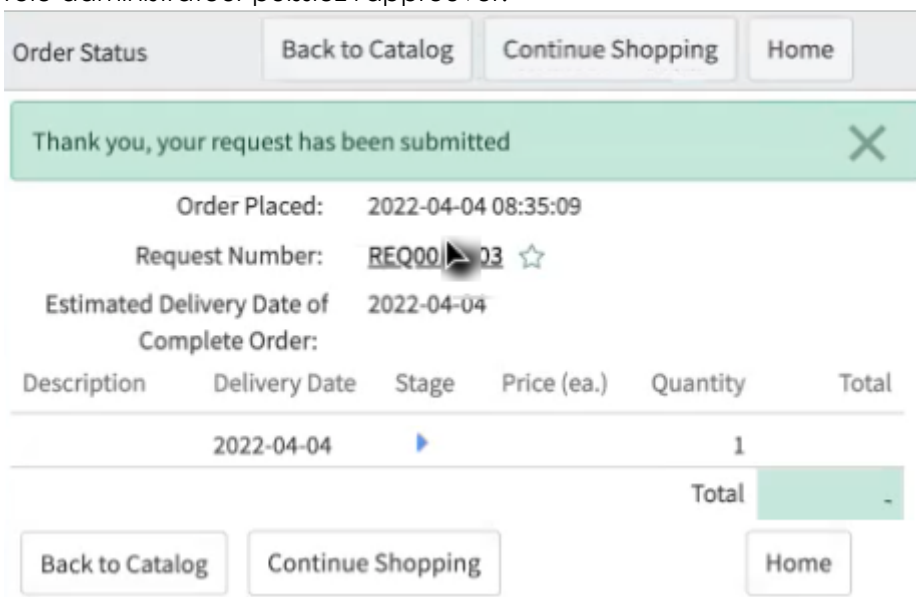
5. Répétez la procédure suivante pour chaque référentiel à importer :

   a. Sélectionnez l'icône Select in list (Sélectionner dans la liste) ( ) dans le champ **Référentiels d'intégration**, puis sélectionnez l'élément à importer.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs éléments.

   b. Spécifiez la plage de dates correspondant aux données dans les champs **Importer à partir de** et **Importer vers**.

   Remarque : les pipelines mappés aux référentiels sont automatiquement sélectionnés lorsque vous sélectionnez le référentiel dans le champ **Référentiels d'intégration**. Vous n'avez pas besoin de sélectionner les pipelines séparément.

6. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   Votre demande s'affiche sur la page État de la commande.
7. Sélectionnez le numéro de la demande afin que vous ou un autre utilisateur disposant du rôle administrateur puissiez l'approuver.



8. Approuvez la demande : sur le formulaire de demande, définissez **Approbation** et **État de la demande** sur **Approuvé**.
   Le processus d'importation commence immédiatement après l'approbation.

Directives de clonage pour Vélocité de changement DevOps

Clonez l'application Vélocité de changement DevOps d'une instance à l'autre.

Remarque : S'applique à Utah et aux versions ultérieures.

Pour des informations détaillées sur le clonage d'une instance ServiceNow, reportez-vous aux rubriques suivantes.

- Clone système
  - Demander un clone
  - Créer une cible du clone

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exclure une table du clonage
- Conservation des données lors du clonage d'instances cibles
- Nouveau moteur de clonage basé sur la sauvegarde [KB0540342]

Exclusion de tables du système de base et conservateurs sur les tables globales utilisées dans DevOps

Nom de la table	Exclure l'entrée de table présente ?	Entrée des conservateurs de données présente ?
Pour l'outil DevOps		
sys_alias	Non	Non
http_connection	Oui	Oui
discovery_credentials	Oui	Oui
oauth_entity_profile	Oui	Oui
oauth_entity	Oui	Oui
jwt_provider	Oui	Oui
jwt_keystore_aliases	Oui	Oui
sys_certificate	Oui	Oui
token_verification	Oui	Oui
sys_user_group	Non	Non
Pour les applications DevOps		
cmdb_ci_business_app	Non	Non
cmdb_ci_sdlc_component	Non	Non
cmdb_application_product_model	Non	Non

Outils clonés à partir de l'instance source

- Un alias de connexion (sys_alias) est associé aux outils clonés à partir de l'instance source.
- L'enregistrement de connexion et l'enregistrement d'informations d'identification ne sont pas clonés à partir de l'instance source, car ces tables sont exclues.
- L'URL de l'outil est vide, car elle est calculée dynamiquement à l'aide de l'enregistrement de connexion.
- Le test de connexion échoue, car il n'y a pas de connexion active.
- Toutes les entités sous-jacentes, telles que les projets, les plans, les pipelines, les référentiels, les éléments de travail, les validations, l'exécution de pipeline, etc., doivent être présentes sous l'outil.
- Le jeton de l'outil n'est pas cloné.
- La transmission des nouveaux événements entrants de webhook à l'instance cible clonée pour ces outils n'est pas automatique. Il convient de reconfigurer les outils pour recevoir de nouveaux événements entrants.

Étapes manuelles sur les outils clonés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créer une connexion et des informations d'identification
   - Utilisez l'action **Créer une connexion et des informations d'identification** disponible sous les liens connexes sur l'enregistrement de l'outil ou créez manuellement les enregistrements de connexion (http_connection) et d'informations d'identification (discovery_credentials) et associez-les à l'alias de connexion de l'outil.
   - Exécutez manuellement l'action **Se connecter** sur l'outil et assurez-vous que l'état de la connexion de l'outil est **Connecté**.
2. Régénérer le jeton et le configurer
   - Pour les outils qui prennent en charge la configuration du webhook basée sur un jeton, utilisez l'action **Régénérer le jeton** à partir des liens connexes sur la page d'enregistrement de l'outil.
   - La régénération du jeton crée un nouveau jeton dans la table token_verification et crée des webhooks pour l'outil et les référentiels dont l'état de configuration est **Configuré**.
   - Pour les outils qui ne prennent pas en charge les webhooks basés sur un jeton, cliquez sur **Configurer** et saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'utilisateur d'intégration DevOps.

Applications clonées à partir de l'instance source

- Toutes les associations d'applications sont intactes sur les applications clonées à partir de l'instance source.
- Les liens entre l'application d'entreprise et les composants SDLC sont conservés.
- Aucune étape manuelle n'est requise après le clonage.

Conserver les données sur l'instance cible

Essayez de conserver les outils, connexions d'outils et applications existants sur l'instance cible.

Conservateurs de données de niveau 1

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Outil DevOps	sn_devops_tool	Pour conserver la liste d'outils DevOps de niveau supérieur.	`connection_state=connected^EQ` pour conserver tous les outils connectés ou filtrer en fonction d'ID d'outils spécifiques.
Alias de connexion et d'informations d'identification	sys_alias	Spécifié dans l'outil DevOps pour contenir les détails de la connexion.	`idLIKEdevops^ORidLIKEspoke^EQ` pour conserver tous les alias associés à DevOps.
Application DevOps	sn_devops_app	Pour conserver la liste de niveau supérieur des applications DevOps.	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes manuelles sur les outils conservés après clonage

1. Maintenu par

   Si un groupe d'utilisateurs **Maintenu par** sur l'instance cible était spécifié avant le clonage, mettez à jour les groupes d'utilisateurs et définissez-les manuellement sur l'enregistrement de l'outil après le clonage.

2. Détecter
   - Les projets, pipelines, plans et référentiels ne sont pas présents pour les outils conservés après le clonage.
   - Pour les outils Azure DevOps, procédez d'abord à la **détection des projets**.
   - Exécutez l'action de **détection** sur l'outil ou le projet pour connaître les détails des pipelines, plans et référentiels.
3. Suivre

   Effectuez le suivi des pipelines, plans et référentiels requis.

4. Configurer
   - Facultatif pour les outils où l'URL de webhook contient une référence à l'outil sys_id uniquement. Par exemple, GitHub, GitLab, Jira, Bitbucket.
   - Vous devez reconfigurer les projets Azure DevOps, car le sys_id de projet a changé après la redétection.
   - Le jeton reste le même pour l'outil.
   - Vérifiez qu'aucun webhook en double n'est créé dans l'outil DevOps tiers après la reconfiguration.
5. Importation de l'historique

   Utilisez l'action ou l'espace de travail d'importation pour importer des données historiques des plans, référentiels et pipelines.

Étapes manuelles sur les applications conservées après le clonage

1. Maintenu par

   Si un groupe d'utilisateurs **Maintenu par** sur l'instance cible était spécifié avant le clonage, mettez à jour les groupes d'utilisateurs et définissez-les manuellement sur l'enregistrement de l'application après le clonage.

2. Associer à l'application

   Réassociez manuellement les plans, référentiels et pipelines à l'application.

3. Relier au composant SDLC et au modèle d'application

   Associez manuellement l'application DevOps au composant SDLC et le composant SDLC au modèle d'application.

Conservateurs de données de niveau 2

Essayez de conserver les données et les relations sous les outils DevOps et les applications DevOps. Ces conservateurs doivent être utilisés avec les conservateurs de niveau 1 et les étapes manuelles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Module d'extension : Modèle de données DevOps			
Référentiel de l'artefact	sn_devops_artifact_repository	Liste de niveau supérieur des référentiels d'artefacts. Nécessaire pour conserver les référentiels d'artefacts associés à un outil conservé.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil en cours de conservation.
Artifact	sn_devops_artifact	Liste de niveau supérieur des artefacts. Nécessaire pour conserver les artefacts associés à un outil conservé.	`artifact_repository.tool=toolid` où "`toolid`" est l'outil en cours de conservation.
Pipeline	sn_devops_pipeline	Liste de niveau supérieur des pipelines. Nécessaire pour conserver les pipelines associés à un outil conservé.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil en cours de conservation.
Version de mise en production	sn_devops_plan_version	Liste de niveau supérieur des versions de mise en production. Nécessaire pour conserver les versions de mise en production associées à un outil de planification conservé.	`plan.tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil en cours de conservation.
Plan	sn_devops_plan	Liste de niveau supérieur des plans. Nécessaire pour conserver les plans associés à un outil de planification conservé.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil en cours de conservation.
Projet	sn_devops_project	Liste de niveau supérieur des projets. Nécessaire pour conserver les projets associés à un outil conservé. Actuellement pris en charge par Azure DevOps.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil en cours de conservation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis (suite)

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Référentiel	sn_devops_repository	Liste de niveau supérieur des référentiels. Nécessaire pour conserver les référentiels associés à un outil de codage conservé.	`tool=toolid^EQ`, où `toolid` est l'outil en cours de conservation.
Référentiel d'applications vers l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Association entre applications et référentiels d'artefacts. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications conservées et les référentiels d'artefacts.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
De l'application à l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact	Associations entre applications et artefacts. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications conservées et les artefacts.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
Application vers plan	sn_devops_m2m_app_plan	Associations entre applications et plans. Nécessaire pour conserver la relation entre les applications conservées et les plans.	`app=appid^EQ`, où `appid` est l'application en cours de conservation.
Module d'extension : Intégrations de vulnérabilités DevOps			
Relation d'orchestration de Security DevOps	sn_devops_security_orchestration_relation	Nécessaire pour conserver la relation entre l'entité DevOps (par exemple, pipeline) et un outil de sécurité.	reference_table=sn_devops_pipeline

Conservateurs de données d'intégration personnalisée

Essayez de conserver les métadonnées associées à toutes les intégrations d'outils personnalisées sur l'instance cible. Ces conservateurs de données peuvent être utilisés avec les conservateurs de niveau 1 et de niveau 2.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conservateurs de données requis

Titre	Nom de la table	Objectif	Filtre suggéré
Module d'extension : Modèle de données DevOps			
Option d'intégration d'outil personnalisée	sn_devops_integration_capability	Nécessaire pour conserver les actions prises en charge dans les enregistrements de mappage d'options d'intégration de l'intégration d'outil personnalisée.	`tool_integration=customToolInte`, où `customToolIntegrationId` est le nom *sys_id* de l'intégration d'outil personnalisée.
Mappage des options d'intégration d'outil personnalisée	sn_devops_tool_capability_mapping	Nécessaire pour conserver les enregistrements de mappage des options d'intégration de l'intégration d'outil personnalisée.	`tool_integration=customToolInte`, où `customToolIntegrationId` est le nom *sys_id* de l'intégration d'outil personnalisée.
Intégration d'outil DevOps personnalisée	sn_devops_tool_integration	Nécessaire pour conserver l'enregistrement d'intégration d'outil personnalisée.	`sys_id=customToolIntegrationId` où `customToolIntegrationId` est le *sys_id* de l'intégration d'outil personnalisée.
Autorisations d'outil personnalisées	sn_devops_tool_permission	Nécessaire pour conserver les enregistrements de vérification des autorisations de l'intégration d'outil personnalisée.	`tool_integration=customToolInte`, où `customToolIntegrationId` est le nom *sys_id* de l'intégration d'outil personnalisée.
Module d'extension : Espace de travail DevOps			
Type de tâche d'intégration d'outil personnalisée	sn_devops_ws_onboarding_task_type	Nécessaire pour conserver les types de tâches d'intégration d'outil personnalisée.	`tool_integration=customToolInte` où `customToolIntegrationId` est le sys_id de l'intégration d'outil personnalisée.

Conservateurs de données de niveau 3

Veillez à tenir le mappage m2m intact dans l'instance cible.

Remarque : Vous trouverez ci-dessous des tables DevOps spécifiques. Si vous souhaitez mettre en place d'autres données, vous pouvez ajouter ces tables à la liste des conservateurs. Par exemple, Demandes de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure des tables

Nom	Nom de la table	Application
Application	sn_devops_app	Modèle de données DevOps
Artifact	sn_devops_artifact	Modèle de données DevOps
Référentiel de l'artefact	sn_devops_artifact_repository	Modèle de données DevOps
Demande intermédiaire d'artefact	sn_devops_artifact_staging	Modèle de données DevOps
Version de l'artefact	sn_devops_artifact_version	Modèle de données DevOps
Élément de planification de base	sn_devops_base_planning_item	Modèle de données DevOps
Brancher	sn_devops_branch	Modèle de données DevOps
Résultat de tests de la version	sn_devops_build_test_result	Modèle de données DevOps
Résumé du test de construction	sn_devops_build_test_summary	Modèle de données DevOps
Rappel	sn_devops_callback	Modèle de données DevOps
Référence de changement	sn_devops_change_reference	Modèle de données DevOps
Valider	sn_devops_commit	Modèle de données DevOps
Valideur	sn_devops_committer	Modèle de données DevOps
Valider les détails	sn_devops_commit_details	Modèle de données DevOps
Facteur de changement de score de contributeur	sn_devops_contributor_score_mg_factor	Modèle de données DevOps
Environnement	sn_devops_environment	Modèle de données DevOps
Demande d'importation	sn_devops_import_request	Modèle de données DevOps
Page de demande d'importation	sn_devops_import_request_page	Modèle de données DevOps
Événement entrant	sn_devops_inbound_event	Modèle de données DevOps
De l'application à l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact	Modèle de données DevOps
Référentiel d'applications vers l'artefact	sn_devops_m2m_app_artifact_repository	Modèle de données DevOps
Application vers plan	sn_devops_m2m_app_plan	Modèle de données DevOps
Artefact déployé vers TaskExecution	sn_devops_m2m_artifact_execution	Modèle de données DevOps
Version d'artefact à Validation	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	Modèle de données DevOps
Version d'artefact à Package	sn_devops_m2m_artifact_version_package	Modèle de données DevOps
Branche à valider	sn_devops_m2m_branch_commit	Modèle de données DevOps
Exécuter une validation	sn_devops_m2m_commit_execution	Modèle de données DevOps
Demande de validation d'extraction	sn_devops_m2m_commit_pull_request	Modèle de données DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure des tables (suite)

Nom	Nom de la table	Application
Valider à l'élément de travail	sn_devops_m2m_commit_work_item	Modèle de données DevOps
Demande d'importation vers le mappage d'événements entrants	sn_devops_m2m_inbound_event_import_request	Modèle de données DevOps
Modèle de configuration de l'intégration d'outils	sn_devops_m2m_tool_integration_config_template	Modèle de données DevOps
Élément de travail pour planifier la version	sn_devops_m2m_work_item_plan_version	Modèle de données DevOps
Tâche d'orchestration	sn_devops_orchestration_task	Modèle de données DevOps
Définition de la tâche d'orchestration	sn_devops_orchestration_task_definition	Modèle de données DevOps
Package DevOps	sn_devops_package	Modèle de données DevOps
Participant	sn_devops_participant	Modèle de données DevOps
Résumé du test de performances	sn_devops_performance_test_summary	Modèle de données DevOps
Pipeline	sn_devops_pipeline	Modèle de données DevOps
Exécution de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	Modèle de données DevOps
Plan	sn_devops_plan	Modèle de données DevOps
Version de mise en production	sn_devops_plan_version	Modèle de données DevOps
Événement entrant traité	sn_devops_processed_inbound_event	Modèle de données DevOps
Projet	sn_devops_project	Modèle de données DevOps
Demande d'extraction	sn_devops_pull_request	Modèle de données DevOps
Référentiel	sn_devops_repository	Modèle de données DevOps
Catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_category	Modèle de données DevOps
Détail de la catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_category_detail	Modèle de données DevOps
Détail de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_detail	Modèle de données DevOps
Résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary	Modèle de données DevOps
Relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary_relation	Modèle de données DevOps
Sous-catégorie de qualité logicielle	sn_devops_software_quality_subcategory	Modèle de données DevOps
Étape	sn_devops_step	Modèle de données DevOps
Exécution d'étape	sn_devops_step_execution	Modèle de données DevOps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conserver et exclure des tables (suite)

Nom	Nom de la table	Application
Balise	sn_devops_tag	Modèle de données DevOps
Exécution de tâches	sn_devops_task_execution	Modèle de données DevOps
Exécution de test	sn_devops_test_execution	Modèle de données DevOps
Résultat de test	sn_devops_test_result	Modèle de données DevOps
Résumé du test	sn_devops_test_summary	Modèle de données DevOps
Relations de résumé de test	sn_devops_test_summary_relation	Modèle de données DevOps
Outil DevOps	sn_devops_tool	Modèle de données DevOps
États de la connexion de l'outil	sn_devops_tool_connection_status	Modèle de données DevOps
Historique de connectivité de l'outil	sn_devops_tool_connectivity_history	Modèle de données DevOps
Suivi du motif d'attente	sn_devops_waiting_reason_tracking	Modèle de données DevOps
Élément de travail	sn_devops_work_item	Modèle de données DevOps

Vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification des outils - Espace de travail

Vous pouvez vérifier les autorisations et mettre à jour les informations d'identification telles que les mots de passe et les jetons d'accès de vos outils à partir de la page des détails de l'outil.

Vérifications des autorisations

Vous pouvez vérifier à tout moment les autorisations relatives aux outils connectés, afin de déterminer si les informations d'identification existantes disposent des autorisations nécessaires. Cette vérification permet d'identifier tout impact, ou de déterminer si vous devez obtenir un jeton ou des informations d'identification avec des autorisations de niveau supérieur pour l'outil.

Remarque :

SonarQube et Rally n'ont pas la possibilité de vérifier les autorisations.

1. Dans l'espace de travail Changement DevOps, accédez à Outils et sélectionnez l'outil pour ouvrir la page des détails.

   Le champ **Résultat de la vérification d'autorisation** indique si les informations d'identification de l'outil disposent de toutes les autorisations nécessaires, si certaines autorisations sont partielles ou si les autorisations n'ont pas été vérifiées. Le champ **Dernière vérification d'autorisation** vous indique la date des dernières vérifications d'autorisations.

2. Cliquez sur **Actions supplémentaires**.

   - Pour Bitbucket, sélectionnez **Vérifier les autorisations des mots de passe**.
   - Pour GitHub et GitHub Enterprise avec des informations d'identification OAuth à l'aide de l'application GitHub, sélectionnez **Vérifier les autorisations des informations**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'identification, puis saisissez le nom de la **slug de l'application GitHub**. Sélectionnez **Vérifier les autorisations**.

- Pour les autres outils, sélectionnez **Vérifier les autorisations des informations d'identification**.

Vous pouvez consulter l'état des vérifications en fonction de vos autorisations d'informations d'identification. Vous devez disposer d'autorisations suffisantes sur vos informations d'identification pour une découverte et une importation transparentes.

3. Si les autorisations ne sont pas suffisantes, nous vous recommandons de mettre à jour les informations d'identification avec celles disposant d'autorisations de niveau supérieur, ou de mettre à jour les autorisations pour les objets de l'outil externe.

Mettre à jour les informations d'identification

Vous pouvez mettre à jour les informations d'identification de l'outil avec des informations d'identification disposant des autorisations suffisantes pour une découverte et une importation transparentes des données à partir de votre outil.

1. Dans l'espace de travail Changement DevOps, accédez à Outils et sélectionnez l'outil pour ouvrir la page des détails.
2. Cliquez sur **Actions supplémentaires**. En fonction de votre outil, les options de mise à jour de vos informations d'identification s'affichent.

Outil	Étapes
Bitbucket	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour le mot de passe**. **b.** Saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations s'affichent dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
Azure DevOps	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **Authentification de base**, saisissez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations s'affichent dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification. **Remarque :** Étant donné que l'outil DevOps est mappé sur une organisation Azure DevOps, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.
Jira, Jenkins, JFrog	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **Authentification de base**, saisissez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification. **Remarque :** Les informations d'identification OAuth 2.0 ne sont pas disponibles pour Jenkins et JFrog. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations s'affichent dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
GitLab	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **Authentification de base**, saisissez le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **OAuth**, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations s'affichent dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
GitHub, GitHub Enterprise	**a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Sélectionnez le **type d'informations d'identification**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Étapes
	▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **Authentification de base**, saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur **OAuth** à l'aide de l'application GitHub, saisissez les nouvelles informations d'identification. Si vous ne souhaitez pas vérifier les autorisations, cliquez directement sur **Mettre à jour** afin de mettre à jour les informations d'identification. Pour vérifier les autorisations, vous devez saisir le nom de la **slug de l'application GitHub**. ▪ Si le type d'informations d'identification est défini sur OAuth à l'aide de l'application OAuth (et non de l'application GitHub) côté GitHub, saisissez les nouvelles informations d'identification. **c.** Cliquez sur **Vérifier les autorisations**. **d.** Les résultats de la vérification des autorisations s'affichent dans la boîte de dialogue de vérification des autorisations. Si vous êtes satisfait des autorisations de votre outil, mettez à jour les informations d'identification.
Argo CD, SonarQube, Rally	Ces outils ne vérifient pas les autorisations. Pour mettre à jour les informations d'identification : **a.** Cliquez sur **Mettre à jour les informations d'identification**. **b.** Saisissez le nom d'utilisateur et le nouveau mot de passe ou jeton d'accès. **c.** Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les informations d'identification.

Des vérifications d'autorisation sont exécutées sur les nouvelles informations d'identification. Une fois la vérification des autorisations terminée, vous pouvez procéder à la mise à jour des informations d'identification. Pour annuler la mise à jour, cliquez sur **Annuler**.

Autorisations requises pour les outils DevOps

Autorisations requises dans votre outil tiers pour vous connecter à Vélocité de changement DevOps.

Azure DevOps autorisations

Important : Les autorisations de niveau d'accès spécifiées dans le tableau suivant dans Azure DevOps et l'extension ServiceNow DevOps vous permettent de vous connecter à Azure DevOps à partir de ServiceNow. L'administrateur Azure DevOps n'a pas besoin de configurer manuellement les webhooks et les connexions de service dans Azure DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- Lors de l'intégration d'un projet, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de projet** du projet.
- Lors de l'intégration d'une organisation, le privilège **Administrateurs de projet** exige que le propriétaire du PAT soit membre du groupe **Administrateurs de collection de projets** de l'organisation.

Objet	Autorisations requises	Impact
Éléments de travail	Lecture	Nécessaire pour détecter les tableaux et recevoir des éléments de travail, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Code	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels et recevoir des branches, des validations et des balises, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Version	Lecture et exécution	Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de version et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, etc., que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Exécution : nécessaire pour interrompre ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle du changement.
Version	Lecture, écriture et exécution	Lecture : nécessaire pour détecter les pipelines de mise en production et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, etc., que ce soit via l'importation, l'interrogation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		ou en temps réel avec un webhook configuré. Écriture et exécution : nécessaire pour interrompre ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle du changement.
Gestion des tests	Lecture	Nécessaire pour recevoir les résultats des tests pour l'exécution du pipeline.
Connexions de service	Lecture, interrogation et gestion	Nécessaire pour créer automatiquement une connexion de service qui permet de configurer des tâches ServiceNow telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, etc.
Emballage	Lecture	Nécessaire pour détecter les référentiels d'artefacts et recevoir des flux et des packages, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Autorisations	Administrateurs de projet	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks pour recevoir des données en temps réel et pour créer automatiquement des connexions de service qui permettent de configurer des tâches ServiceNow telles que l'accélération du changement, l'artefact et l'enregistrement du package, et autres.

Limitation d'Azure DevOps

Si vous créez un outil Azure avec un niveau d'accès personnalisé et que vous reconfigurez cet outil en raison d'une modification de vos informations d'identification d'utilisateur d'intégration, les hooks de service existants pour la création et le déploiement de mises en production ne sont pas mis à jour. Au lieu de cela, deux nouveaux hooks de service sont créés avec de nouveaux détails de configuration. Pour éviter la duplication de ces hooks de service, vous devez créer l'outil avec un niveau d'accès complet.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bitbucket

Objet	Autorisations requises	Impact
Autorisations	Administrateur	Nécessaire pour détecter les référentiels et extraire des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

GitHub autorisations

Le tableau suivant répertorie les autorisations GitHub pour l'authentification de base.

Objet	Autorisations requises	Impact
réf.	réf.	Nécessaire pour détecter les référentiels et leurs workflows respectifs, ainsi que pour recevoir des branches, des validations, des demandes d'extraction et des balises que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
admin:repo_hook	write:repo_hook	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks afin de recevoir des données de référentiel en temps réel.
admin:repo_hook	read:repo_hook	Nécessaire pour rechercher des webhooks déjà existants avant qu'un nouveau webhook ne soit automatiquement créé pour recevoir des données de référentiel en temps réel.
utilisateur	user:email	Nécessaire pour détecter les acteurs des demandes d'extraction, tels que les approbateurs, les auteurs de la soumission, les auteurs de la fusion, les réviseurs et les délégataires, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.

Le tableau suivant répertorie les autorisations GitHub requises pour l'authentification OAuth 2.0.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
Actions	Lecture seule	Nécessaire pour recevoir des workflows associés au référentiel respectif en temps réel avec un webhook configuré.
Contenu	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les référentiels et ses workflows respectifs, ainsi que pour recevoir des branches, des validations et des balises que ce soit via l'importation/ l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Déploiements	Lecture et écriture	Nécessaire pour reprendre le workflow qui a un environnement avec le changement ServiceNow comme secret d'environnement.
Environnements	Lecture seule	Nécessaire pour rechercher les clés secrètes d'environnement existantes pour la création d'un changement.
Métadonnées	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les référentiels et leurs workflows respectifs.
Clés secrètes	Lecture seule	Nécessaire pour obtenir l'accès aux clés secrètes de l'environnement (pour créer un changement).
Webhooks	Lecture et écriture **Remarque :** Des autorisations de lecture et d'écriture sont nécessaires pour configurer des webhooks à partir de ServiceNow.	Nécessaire pour créer automatiquement un webhook afin de recevoir des données de référentiel en temps réel.
Demandes d'extraction	Lecture seule	Nécessaire pour détecter les demandes d'extraction et recevoir les détails connexes tels que l'ID de demande d'extraction, les validations, l'auteur de la soumission, les approbateurs, les commentaires, les réviseurs,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		et autres, que ce soit via l'importation/l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré.
Vérifications	Lecture seule	Nécessaire pour traiter les événements de workflow associés aux référentiels privés.

Remarque : Si vous vous connectez à l'aide d'une application GitHub et que vous rencontrez des problèmes avec la vérification des autorisations, assurez-vous que le préfixe d'ID du client de votre application GitHub est disponible dans la propriété DevOps : **Spécificateur d'ID du client pour l'application GitHub**. Pour plus d'informations, voir Ajouter l'ID client à la propriété DevOps

GitLab autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
api	Lecture et écriture	Nécessaire pour détecter les référentiels et les pipelines, ainsi que recevoir des branches, des validations, des balises et des détails sur l'exécution du pipeline (tels que les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code), les éléments de travail, les balises, les branches et les validations, que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec un webhook configuré. Nécessaire également pour interrompre ou reprendre les pipelines en fonction de l'étape de contrôle du changement.

Jenkins autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Global	Lecture	Nécessaire pour détecter les pipelines et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les tâches ou les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, etc., que ce soit via l'importation, l'interrogation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objet	Autorisations requises	Impact
		ou en temps réel avec le module d'extension ServiceNow DevOps Jenkins.
Tâche	Lecture	Nécessaire pour détecter les pipelines et recevoir des détails sur l'exécution du pipeline, tels que les tâches ou les étapes, les artefacts, les résultats des tests, les résultats de sécurité du code, etc., que ce soit via l'importation, l'interrogation ou en temps réel avec le module d'extension ServiceNow DevOps Jenkins.

JFrog autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Rôles	Administrer la plateforme	Nécessaire pour accéder aux détails de l'artefact comme le nom de l'artefact, son référentiel et sa version.

Jira autorisations

Objet	Autorisations requises	Impact
Groupes	jira-software-users	Nécessaire pour détecter les plans et extraire des fonctionnalités, des stories, et autres que ce soit via l'importation, l'interrogation ou un webhook configuré.
Autorisations	Administrateurs Jira	Nécessaire pour créer automatiquement des webhooks pour l'extraction des fonctionnalités et des stories en temps réel.

Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil

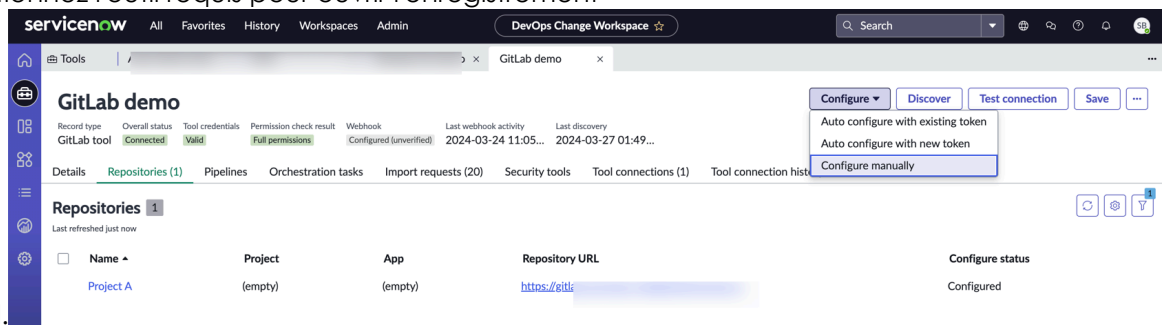
Configurez des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil afin d'envoyer des données à Vélocité de changement DevOps une fois que l'outil est connecté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner dans Vélocité de changement DevOps, et l'accès administrateur de l'outil respectif pour accéder aux webhooks et les configurer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail > Espace de travail de changement DevOps > Outils**.
2. Sélectionnez l'outil requis pour ouvrir l'enregistrement d'outil.



3. Dans le menu déroulant **Configurer**, sélectionnez l'une des actions ci-dessous.

> **Remarque :** vous pouvez également sélectionner l'enregistrement d'un projet, d'un plan ou d'un référentiel et configurer spécifiquement les webhooks correspondants.

Options	Description
Configurer automatiquement avec le jeton existant	Configure un webhook avec votre jeton existant.
Configurer automatiquement avec le nouveau jeton	Configure un webhook avec un nouveau jeton.
Configurer manuellement	◦ Configurer manuellement des webhooks dans Azure DevOps ◦ Configurer manuellement des webhooks dans GitHub ◦ Configurer manuellement des webhooks dans GitLab ◦ Configurer manuellement des webhooks dans Jira ◦ Configurer manuellement des webhooks dans Bitbucket ◦ Configurer manuellement des webhooks dans Argo CD ◦ Configurer manuellement des webhooks pour Jenkins

Les webhooks sont configurés dans l'instance de votre outil tiers pour envoyer des données à Vélocité de changement DevOps.

Tester les webhooks manuellement

Pour des outils tels que GitLab, Rally, Split.io, Jira, Bitbucket et Argo CD, vous devez tester manuellement les webhooks en cas de problème de connexion.

GitLab

Rôle requis :

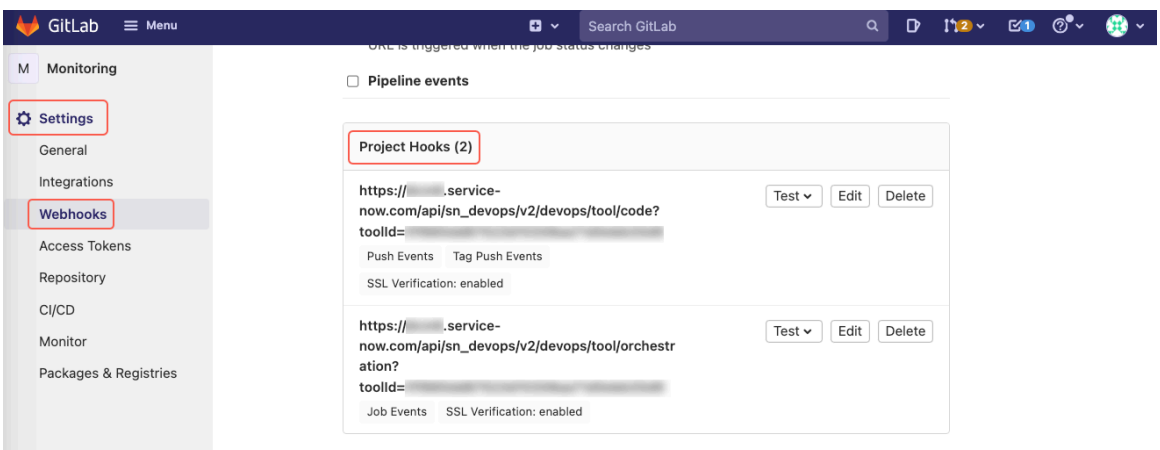
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- GitLab : privilèges d'administrateur de GitLab
- Changement DevOps : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Pour tester manuellement les webhooks dans GitLab, vous devez :

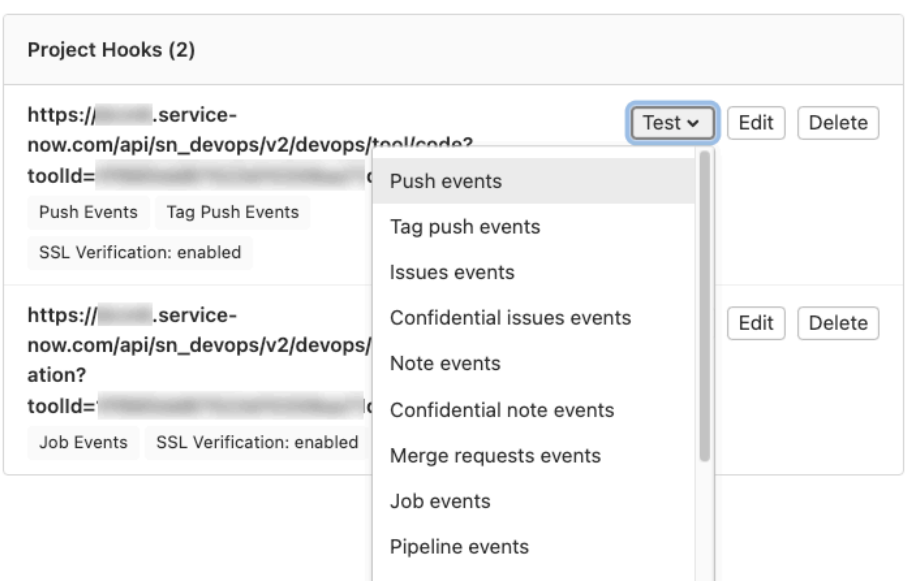
1. Accéder à GitLab et sélectionner le projet pour lequel vous souhaitez tester les webhooks.
2. Accéder à **Paramètres** > **Webhooks**.

   Lorsque votre projet est configuré dans Vélocité de changement DevOps, des webhooks sont créés pour ce projet dans GitLab. Ces webhooks sont disponibles sous **Hooks de projet**.



   Pour chaque projet, deux webhooks sont créés. L'un est destiné aux événements de code et l'autre aux événements d'orchestration.

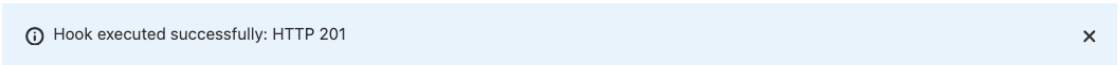
3. Pour tester un webhook, sélectionnez **Tester**, puis **Événements push** dans la liste.



Remarque : Vous pouvez également tester d'autres événements, par exemple les événements push de balises.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Si le webhook est correctement configuré, vous recevez un message de réussite. Par exemple :



◦ Si le webhook n'est pas configuré correctement, vous recevez un message d'erreur. Par exemple :

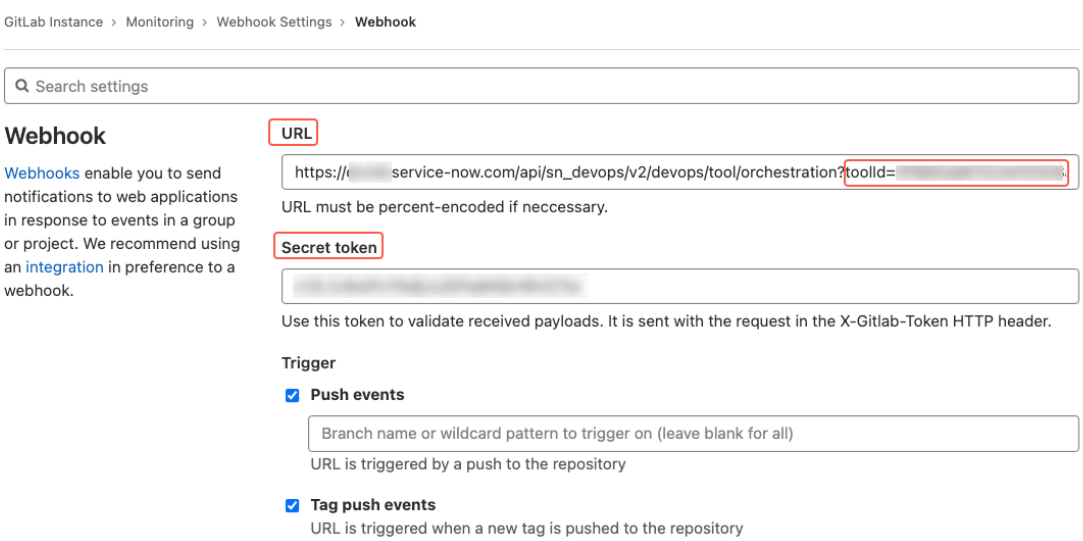


Pour corriger un webhook, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Reconfigurez les webhooks en sélectionnant **Configurer** dans la page d'enregistrement de projet dans Vélocité de changement DevOps. Cette option permet de reconfigurer tous les webhooks existants pour le projet.

- Sélectionnez **Modifier** pour le webhook et vérifiez si le *toolId* est correct dans le champ **URL**. Vérifiez si le **jeton de clé secrète** est correct.

  Vous trouverez les valeurs correctes dans la page d'enregistrement de l'outil au format Vélocité de changement DevOps.



Pour des informations détaillées sur les webhooks dans GitLab, consultez Webhooks.

Rally

Rôle requis :

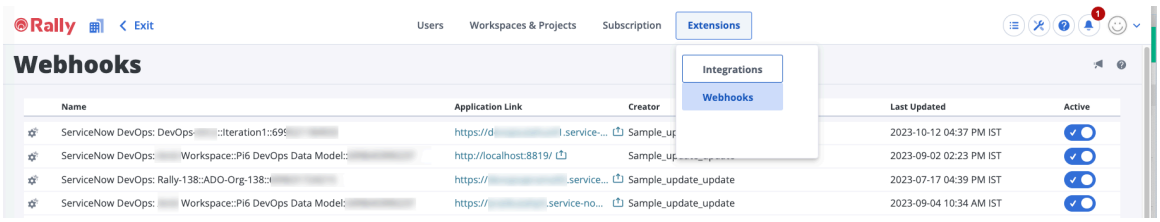
- Rally : privilèges d'administrateur de Rally
- Changement DevOps : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Rally ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité au webhook. Si vous ne voyez pas les événements Rally dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À partir de votre instance Rally, accédez à **Mes paramètres** > **Administration système** > **Extensions** > **Webhooks**.

  Vérifiez si un webhook correspondant a été créé pour votre instance Changement DevOps et qu'il est **actif**.



- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de projet dans Vélocité de changement DevOps. Cette option permet de reconfigurer le webhook existant pour le projet.

Pour des informations détaillées sur les webhooks dans Rally, consultez Gérer les webhooks.

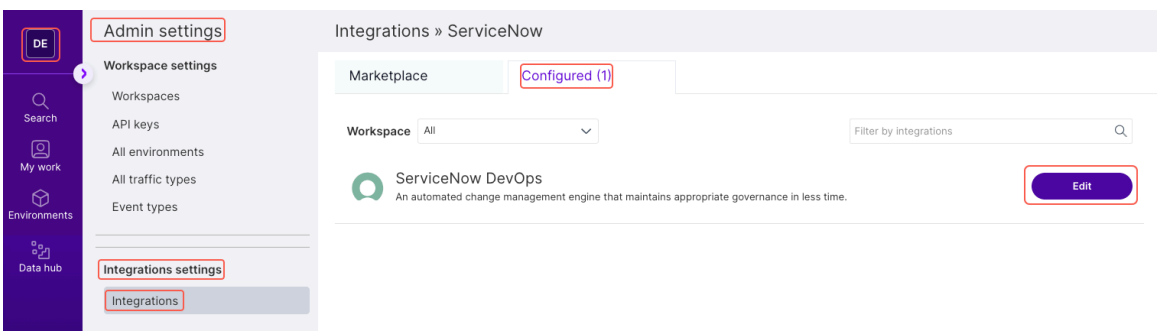
Split.io

Rôle requis :

- Split.io : privilèges d'administrateur de Split.io
- Changement DevOps : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Split.io ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité au webhook. Si vous ne voyez pas les événements Split.io dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

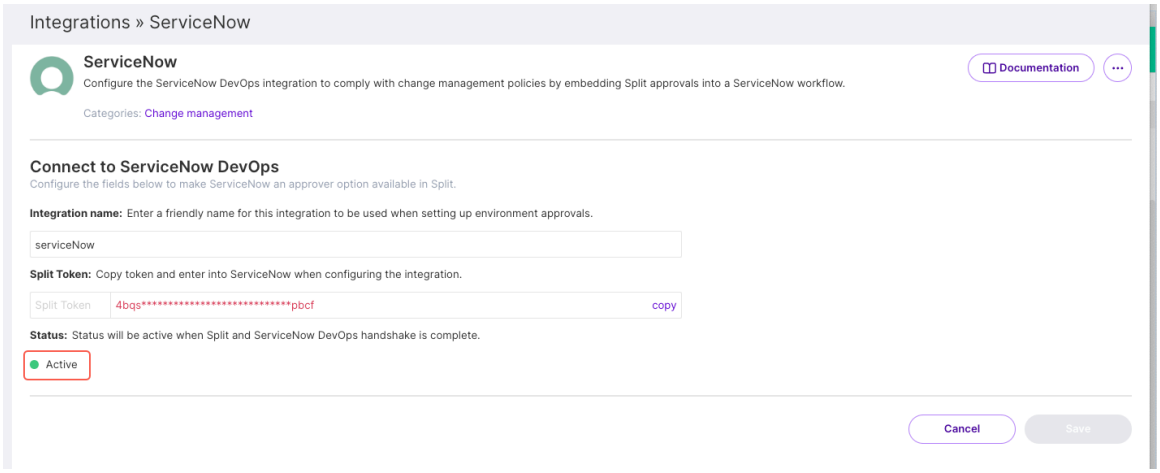
- À partir de votre instance Split.io, accédez à **Paramètres de l'administrateur** > **Paramètres d'intégration** > **Intégrations**. Sélectionnez l'onglet **Configuré**, puis **Modifier** pour l'application ServiceNow DevOps.



  Vérifiez si l'application ServiceNow DevOps est correctement configurée dans Split.io. Pour obtenir des détails sur la configuration, consultez Activer l'intégration à ServiceNow DevOps dans l'outil Split.

- Vérifiez si l'état de l'application ServiceNow DevOps est **actif**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps. Cette option permet de reconfigurer le webhook existant pour l'outil Split.io.

Vous pouvez également consulter la section Intégration de ServiceNow avec Split.io.

Jira

Rôle requis :

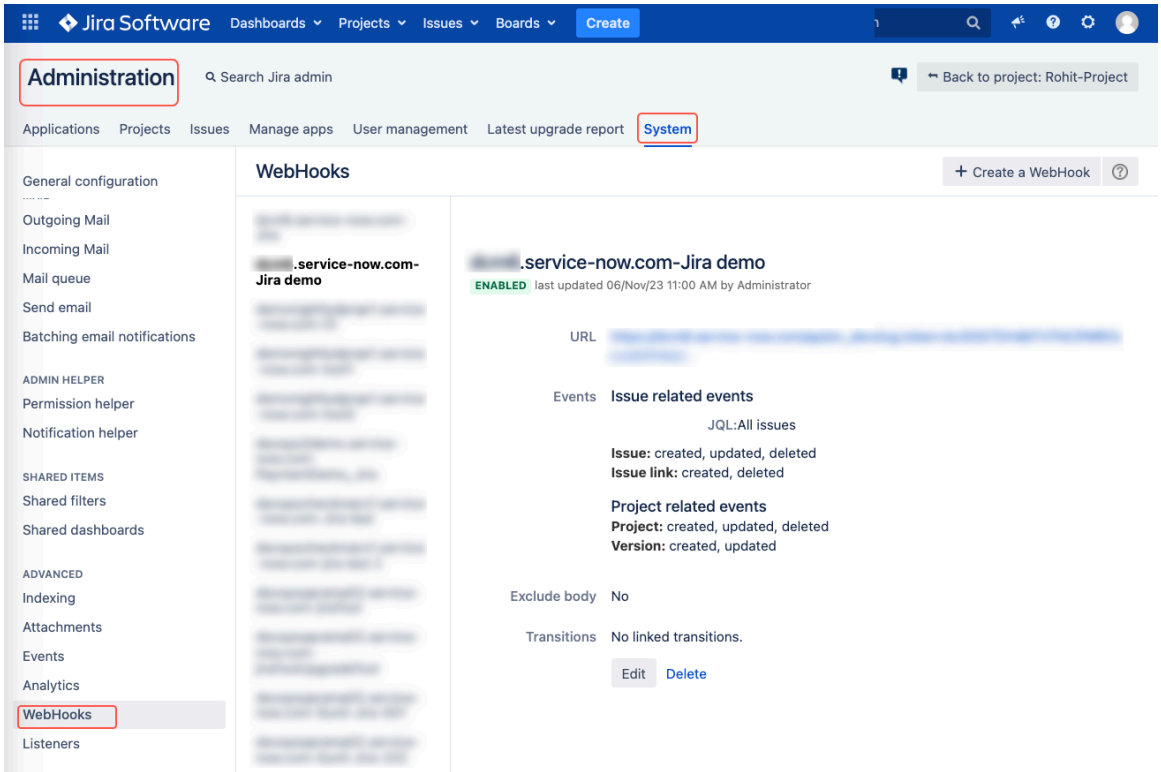
- Jira : privilèges d'administrateur de Jira
- Changement DevOps : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Jira ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité au webhook. Si vous ne voyez pas les événements Jira dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Accédez à :
  - Pour Jira Server, accédez à **Administration** > **Système** > **WebHooks**.
  - Pour l'instance Jira Cloud, accédez à **Paramètres** > **Système** > **WebHooks**.

  Vérifiez si un webhook correspondant a été créé pour votre instance Changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Modifier** en regard du webhook.
  - Vérifiez si l'état est **Activé**.
  - Vérifiez si le *Tool ID* dans le champ **URL** est correct. Le *Tool ID* correspond à la valeur après *?toolId=*.
  - Vérifiez si le jeton de clé secrète dans le champ **URL** est correct. La valeur du jeton se trouve à la fin de l'URL, après *token=*.



Vous trouverez les valeurs correctes de *Tool ID* et *Secret token* sur la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.

Pour des informations détaillées sur les webhooks dans Jira, consultez Webhooks.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps. Cette option permet de reconfigurer le webhook existant pour l'outil Jira.

  Remarque :

  si vous avez connecté votre outil Jira à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, les webhooks sont créés pour l'application d'intégration OAuth 2.0 dans Jira lorsque vous effectuez une configuration automatique, tandis que si vous vous êtes connecté à l'aide de l'authentification de base, les webhooks sont créés pour tous vos projets dans Jira. Si vous choisissez de configurer manuellement les webhooks pour un outil Jira créé à l'aide d'une authentification basée sur OAuth 2.0, un webhook en double peut être créé.

Bitbucket

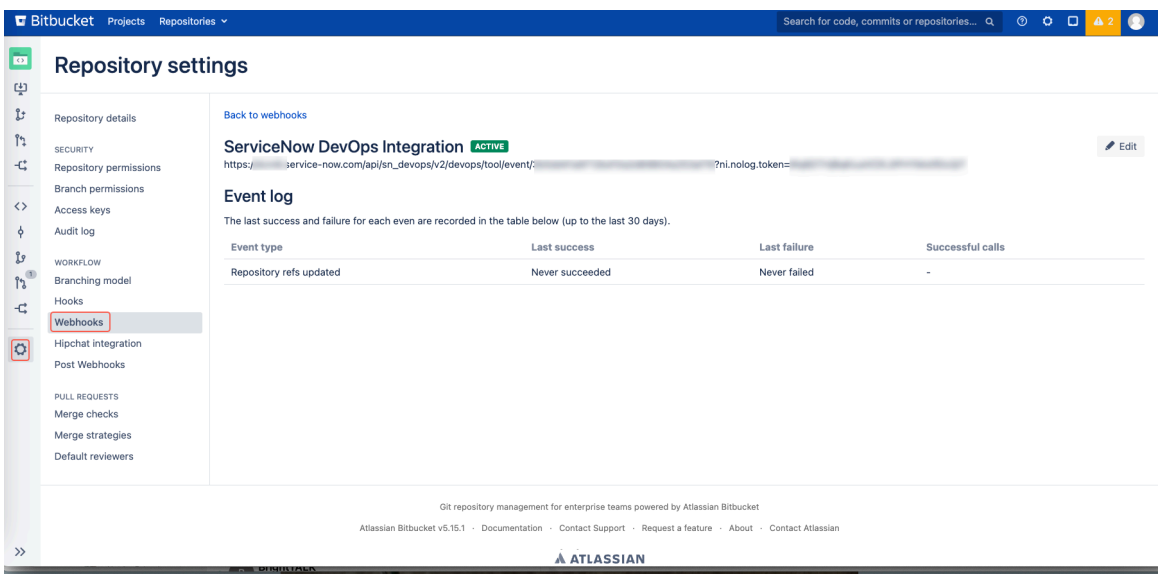
Rôle requis :

- Bitbucket : privilèges d'administrateur de Bitbucket
- Changement DevOps : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

Bitbucket ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité au webhook. Si vous ne voyez pas les événements Bitbucket dans Vélocité de changement DevOps, vous pouvez essayer les options suivantes :

- Accédez à Bitbucket et sélectionnez le référentiel dont vous souhaitez tester les webhooks. Accédez à **Paramètres du référentiel** > **Workflow** > **Webhooks**.

  Vérifiez si un webhook correspondant a été créé pour votre instance Changement DevOps.

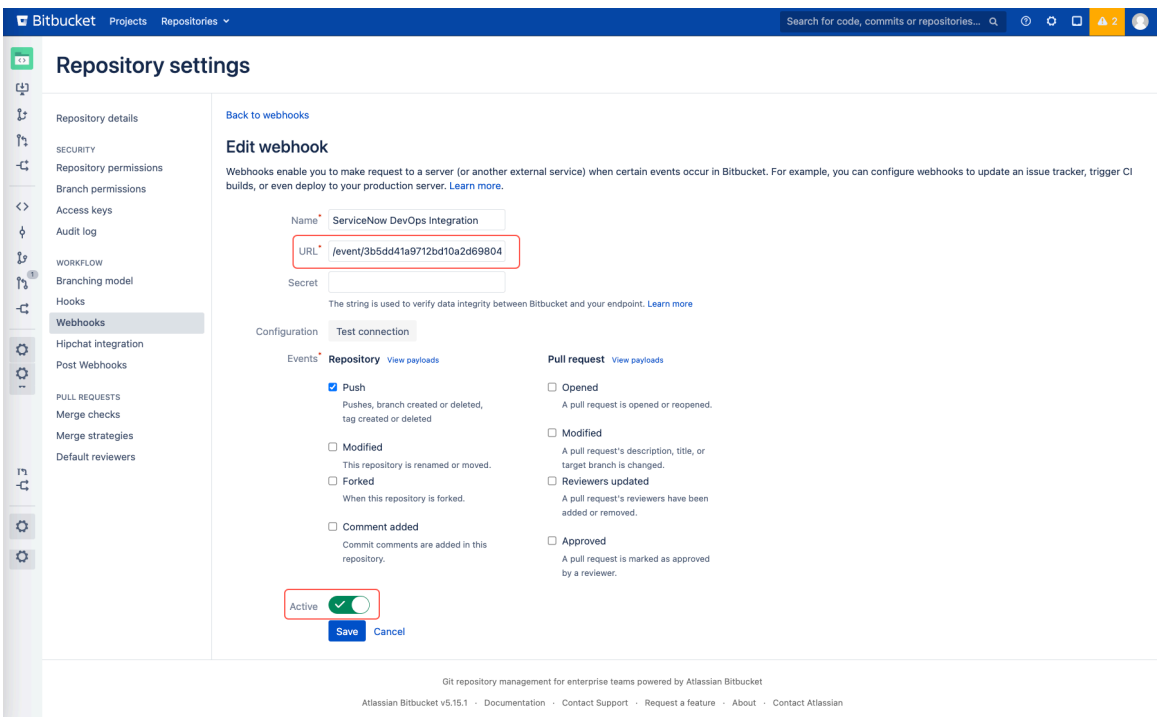


- Sélectionnez **Modifier** en regard du webhook.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifiez si l'état est **Actif**.
- Vérifiez si le *Tool ID* dans le champ **URL** est correct. Le *Tool ID* correspond à la valeur après */event/*.
- Vérifiez si le jeton de clé secrète dans le champ **URL** est correct. La valeur du jeton se trouve à la fin de l'URL, après *token=*.

Vous trouverez les valeurs correctes de *Tool ID* et *Secret token* sur la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps.



Pour des informations détaillées sur les webhooks dans Bitbucket, consultez Gérer les webhooks.

- Reconfigurez le webhook en sélectionnant **Configurer** sur la page d'enregistrement de l'outil dans Vélocité de changement DevOps. Cette option permet de reconfigurer le webhook existant pour l'outil Bitbucket.

Argo CD

Rôle requis :

- Argo CD : privilèges d'administrateur d'Argo CD
- Changement DevOps : sn_devops.admin ou sn_devops.tool_owner

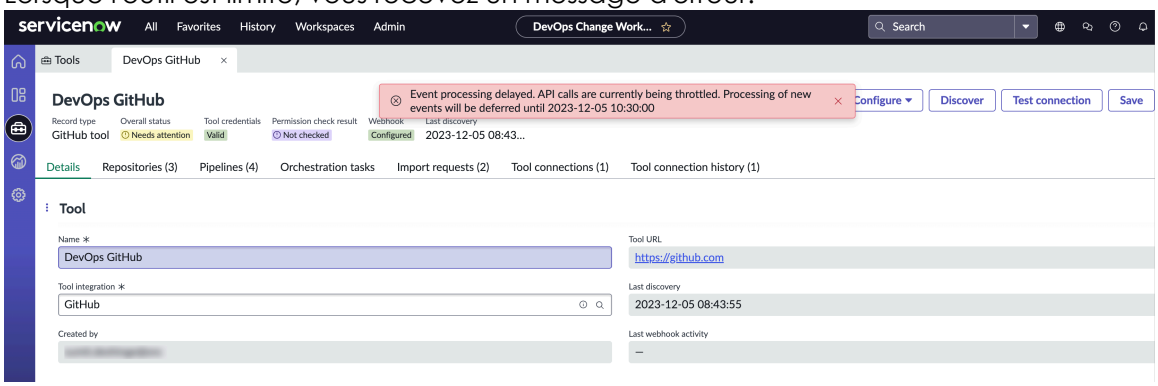
Argo CD ne fournit pas d'option permettant de tester directement la connectivité au webhook. Pour configurer des webhooks, consultez Configurer manuellement des webhooks dans Argo CD.

Limitation de l'outil

Dans Vélocité de changement DevOps, lorsqu'un outil est limité, le traitement des nouveaux événements est retardé jusqu'à l'expiration de la limitation et que l'outil passe à l'état **Limité**. Cette fonction est disponible pour Azure DevOps, GitHub et GitLab.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'outil est limité, vous recevez un message d'erreur.



État Limité

L'état Limité indique que l'outil n'autorise pas les demandes d'API à obtenir des données, car elles ont atteint ou dépassé une certaine limite d'utilisation. La réponse d'API présente une limite de débit ou un trop grand nombre d'erreurs de demande se produisent. Dans ce cas, l'outil DevOps passe à l'état **Limité**.

Pourquoi cela se produit-il ?

Certains outils limitent le nombre de demandes d'API pouvant être effectuées dans un laps de temps spécifique. Cette limite permet d'éviter les abus et les attaques par déni de service et garantit que l'API reste disponible pour tous les utilisateurs.

Lorsque cela se produit, l'outil DevOps passe à l'état **Limité** et les événements entrants successifs ne sont pas traités tant que la limite de débit imposée par l'outil n'est pas supprimée. En attendant, les événements entrants sont à l'état **Différé**. Une fois la limitation expirée, le traitement des événements reprend.

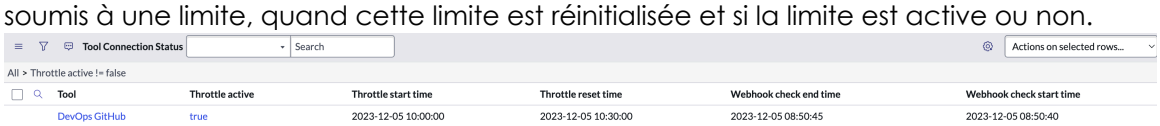
Comment réinitialiser la limite ?

En règle générale, l'API de l'outil fournit des informations sur le délai d'imposition de la limite de débit. Ce délai indique l'heure de réinitialisation de la limite. Ces informations sont utilisées pour reprendre les demandes d'API de cet outil, si certains événements entrants ou certaines demandes d'importation de détection ou d'historique sont en attente.

Si un outil n'indique pas le délai de réinitialisation de la limite, la valeur par défaut, qui est de 15 minutes, est appliquée. Vous pouvez modifier la valeur par défaut à l'aide de la propriété *Default throttle reset time in minutes from current time* (sn_devops.throttle.reset.time.default), à partir de la page des propriétés DevOps.

Où consulter l'état de limite et l'état de réinitialisation ?

La table État de la connexion de l'outil (sn_devops_tool_connection_status) contient des informations relatives à la limitation de l'outil. Elle comporte des colonnes telles que Outil, Délai de réinitialisation de la limite et Limite active, qui indiquent quel outil est soumis à une limite, quand cette limite est réinitialisée et si la limite est active ou non.



L'erreur REST_RATE_LIMIT_ERROR est consignée dans les journaux d'erreurs DevOps. De plus, l'outil soumis à une limite est à l'état **Limité**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réessayer de traiter les événements entrants présentant des erreurs

Exécutez des travaux planifiés sur le système de base ou modifiés pour réessayer de traiter les événements entrants présentant des erreurs. Spécifiez les exceptions ou les erreurs pour réessayer le traitement des événements dont l'état est *Error*.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un travail planifié tente à nouveau de traiter les événements entrants dont l'état est *Error*. Vous pouvez utiliser le travail planifié avec ses propriétés système-de-base ou personnaliser les propriétés en fonction de vos besoins.

- Exécutez un travail planifié sur les événements entrants dont l'état est Erreur.
- Mettez à jour la liste des exceptions et des erreurs afin de pouvoir réessayer de traiter les événements entrants présentant des erreurs avec ces exceptions.
- Spécifiez le nombre maximal de nouvelles tentatives d'exécution des tâches sur un événement entrant.
- Spécifiez le temps écoulé depuis la dernière tentative. La tâche de nouvelle tentative s'exécute à nouveau sur les événements entrants présentant des erreurs après le délai que vous spécifiez.

En fonction de votre erreur ou de votre exception, effectuez l'une des étapes suivantes pour retenter de traiter les événements entrants.

Procédure

1. Modifiez la fréquence du travail planifié *Retry Errored Inbound Events*.
   a. Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
   b. Recherchez et ouvrez la tâche *Retry Errored Inbound Events*.
      La tâche recherche les événements entrants présentant des erreurs.
      Remarque : par défaut, les exécutions du travail planifié se répètent toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier cette fréquence (en minutes) selon vos besoins.
   c. Sélectionnez la fréquence d'exécution de la tâche, dans le champ **Exécuter**, puis configurez les champs correspondants.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Vous avez modifié la fréquence du travail planifié.
2. Modifiez les propriétés associées à la nouvelle tentative de traitement des événements entrants.
   a. Accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.
   b. Modifiez la propriété **Nombre maximal de nouveaux essais pour les événements entrants erronés**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : la valeur par défaut de cette propriété est 3. Vous pouvez modifier ce chiffre en fonction de vos besoins.

Le traitement des événements entrants est retenté en fonction du nombre que vous spécifiez.

c. Modifiez la propriété **Temps écoulé (en minutes)**.

Remarque : la valeur par défaut de cette propriété est de 1 440 minutes (24 heures). Vous pouvez modifier ce nombre si nécessaire.

En fonction de la valeur indiquée dans ce champ de propriété, le système réessaie de traiter les événements entrants. Par exemple, si la dernière tentative de traitement des événements entrants a eu lieu le 1er janvier à midi, par défaut, le travail planifié retente de traiter les événements erronés après 1 440 minutes ou 1 jour à compter de l'horodatage de la dernière tentative de traitement de l'événement entrant.

d. Pour mettre à jour la liste des exceptions en fonction desquelles le traitement des événements erronés est retenté, modifiez la propriété **Erreurs ou exceptions (séparées par des virgules) pour lesquelles les événements entrants avec erreur sont définis sur Réessayer**.

Remarque : la valeur par défaut de cette propriété est *`TimeOutExceptions, FlowObjectAPIException`*. Vous pouvez mettre à jour les exceptions en fonction desquelles vous souhaitez retenter le traitement dans un format séparé par des virgules.

Les exceptions que vous entrez pour la propriété sont vérifiées dans le champ **Détails du traitement** dans l'enregistrement de l'événement entrant et le traitement fait l'objet d'une nouvelle tentative.

Résultats

Le travail planifié pour réessayer le traitement des événements entrants s'exécute en fonction des propriétés que vous avez configurées ou des propriétés système de base qui sont spécifiées par défaut.

Listes personnalisées

Créez des listes personnalisées pour vos modules Liste, Changement, Outils et Administration. Vous pouvez créer votre propre version d'une liste existante ou une version entièrement nouvelle.

Avant de commencer

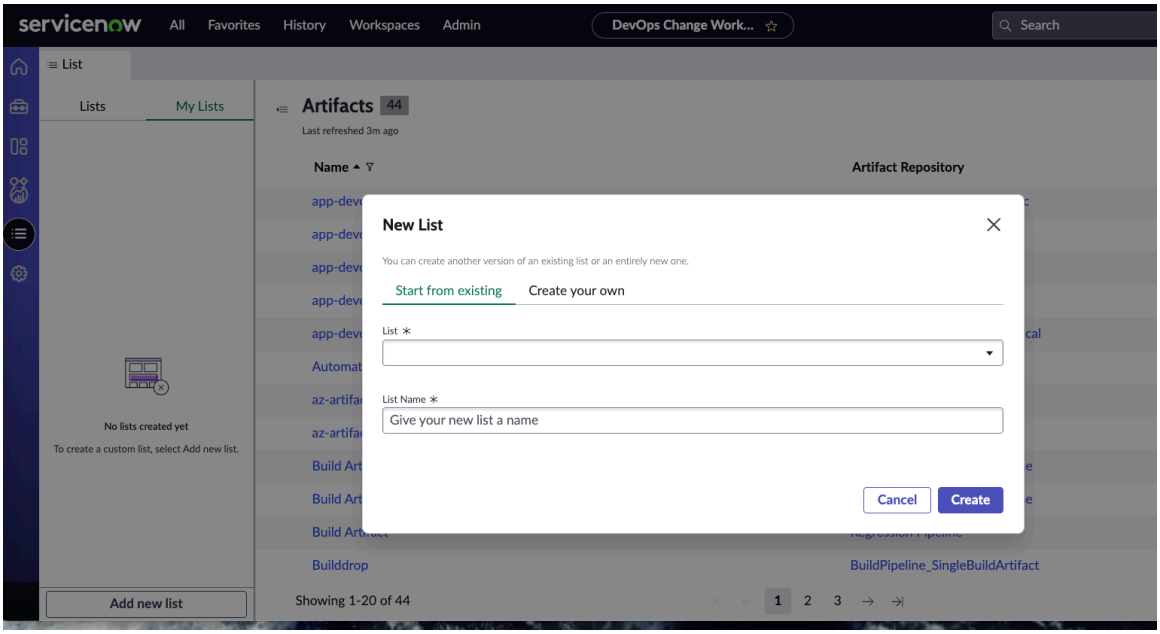
Rôle requis : sn_devops.admin, sn_devops.tool_owner ou sn_devops.app_owner

Procédure

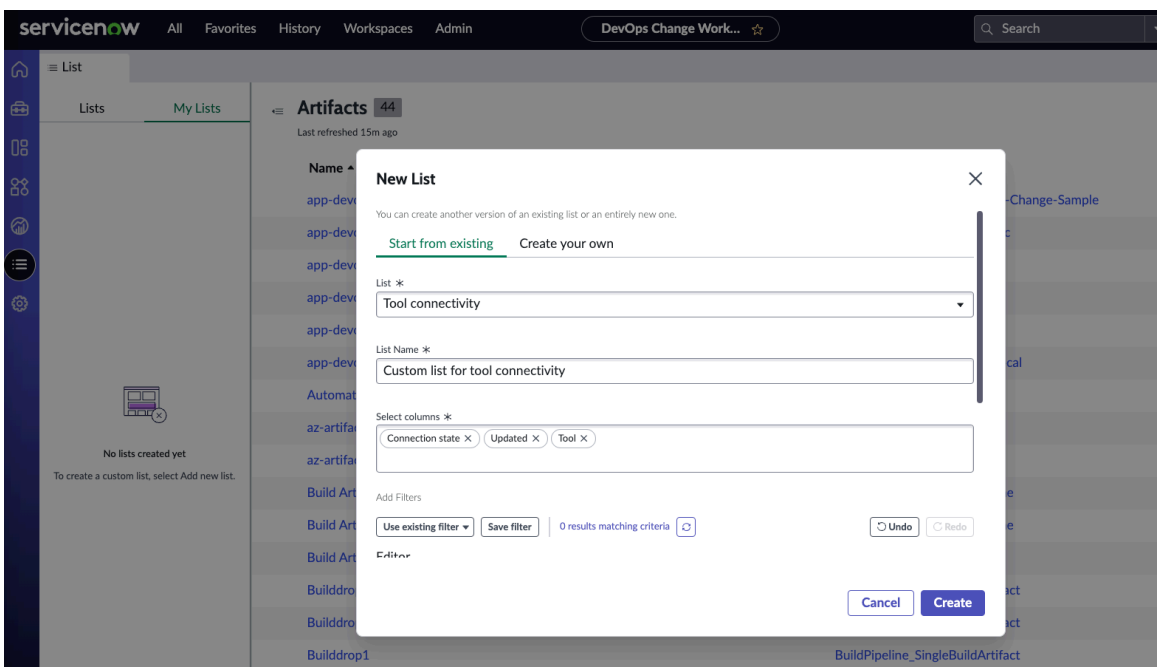
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Sélectionnez le module dans lequel vous souhaitez ajouter la liste (Liste, Changement, Outils ou Administration).
3. Sélectionnez l'onglet **Mes listes**, puis **Ajouter une nouvelle liste**.

   Vous pouvez créer une autre version d'une liste existante ou une version entièrement nouvelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Vous pouvez créer une autre version d'une liste existante ou une version entièrement nouvelle.
   - Pour créer une liste à partir d'une liste existante :
     a. Sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir d'une liste existante**.
     b. Dans la liste déroulante **Liste**, sélectionnez une liste existante.
     c. Dans le champ **Nom de la liste**, donnez un nom à votre liste.
     d. Dans la liste, sélectionnez les colonnes que vous souhaitez voir figurer dans votre liste.
     e. Si nécessaire, ajoutez des filtres pour la liste.
     f. Si vous souhaitez que la liste soit triée par colonne, sélectionnez la colonne et triez-la dans la section **Trier par**.
     g. Sélectionnez **Créer**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Pour créer votre propre liste :

a. Sélectionnez l'onglet **Créer la vôtre**.

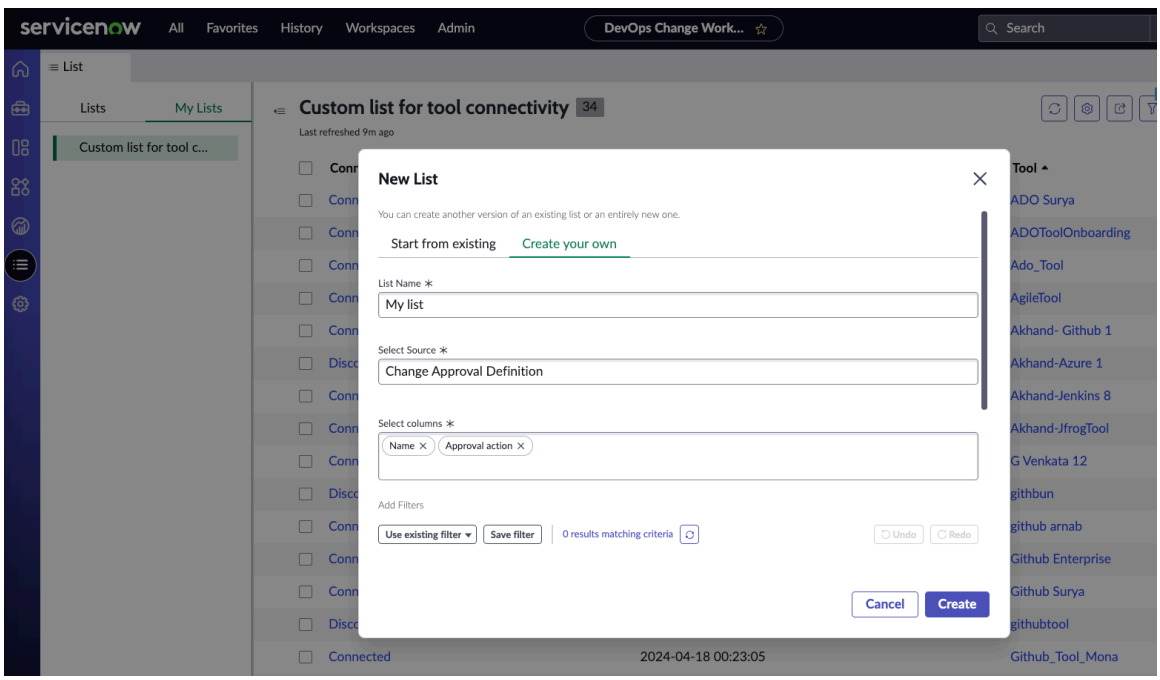
b. Dans la liste **Sélectionner la source**, sélectionnez la table à l'aide de laquelle vous souhaitez créer votre liste.

c. Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez voir figurer dans votre liste.

d. Si nécessaire, ajoutez des filtres pour la liste.

e. Si vous souhaitez que la liste soit triée par colonne, sélectionnez la colonne et triez-la dans la section **Trier par**.

f. Sélectionnez **Créer**.



Supprimer un enregistrement dans Vélocité de changement DevOps

La suppression d'enregistrements en cascade est implémentée pour supprimer tous les enregistrements DevOps dépendants de niveau inférieur chaque fois qu'une entité DevOps parente ou de niveau supérieur est supprimée. Les fenêtres contextuelles de confirmation vous informent que les données seront perdues lorsque vous supprimerez un enregistrement (par exemple, l'enregistrement d'une connexion d'outil).

Par exemple, lorsqu'un enregistrement de plan est supprimé, tous les enregistrements dépendants d'élément de travail, de version de plan et de relation plusieurs-à-plusieurs (tels que Application vers plan et Élément de travail vers version de plan) sont supprimés.

La suppression en cascade DevOps est implémentée pour les tables suivantes.

- Pipeline, Exécution de pipeline, Étape, Tâche d'orchestration, Exécution de tâche
- Référentiel, Validation, Branche, Balise
- Plan, Élément de travail, Version de plan
- Outil DevOps, Référentiel d'artefacts, Artefact, Résumé des tests/Résumé des tests de performances

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer une action sur un formulaire DevOps

Un utilisateur disposant du rôle sn_devops.admin peut supprimer un enregistrement DevOps, mais uniquement s'il répond aux critères ACL définis.

Remarque : Pour que le bouton **Supprimer** soit disponible sur un formulaire, vous devez disposer du rôle sn_devops.admin et l'enregistrement actuel doit répondre aux critères définis dans l'ACL scriptée.

Entité	Critères d'ACL scriptée
Pipeline	Un enregistrement de pipeline ne peut être supprimé que si aucune autre exécution de pipeline provenant d'autres pipelines ne dépend des versions d'artefacts générées par les exécutions de pipeline de ce pipeline.
Exécution de pipeline	Un enregistrement d'exécution de pipeline ne peut être supprimé que si aucune autre exécution de pipeline ne dépend des versions d'artefacts générées par cette exécution de pipeline.
Exécution de tâche	Un enregistrement d'exécution de tâche peut être supprimé si TOUTES les conditions suivantes sont remplies. • Aucune exécution d'étape n'y fait référence. • Aucune exécution de tâche en aval n'y fait référence. • Il n'existe aucune exécution de pipeline dépendante des versions d'artefacts générées par cette exécution de tâche.
Étape	Un enregistrement d'étape ne peut être supprimé que s'il n'existe aucune tâche d'orchestration ou exécution d'étape faisant référence à cette étape.
Tâche d'orchestration	Si la tâche d'orchestration comporte une étape associée, elle ne peut être supprimée que si aucune exécution de tâche ne fait référence à cette tâche d'orchestration. Si la tâche d'orchestration n'a pas d'étape associée (exemple de tâche Jenkins Freestyle), elle ne peut être supprimée que si aucune autre exécution de pipeline ne dépend des versions d'artefacts générées par les exécutions de tâches de cette tâche d'orchestration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères d'ACL scriptée
Référentiel	Un enregistrement de référentiel ne peut être supprimé que si aucune des validations de ce référentiel n'est associée aux versions d'artefacts (table Version d'artefact à Validation) ou aux exécutions de tâches (table Exécuter la validation). Par conséquent, avant de nettoyer le référentiel, supprimez les entités de pipeline dépendantes.
Branche	Un enregistrement de branche ne peut être supprimé que si aucune validation ne lui est associée dans la table Branche à Validation.
Balise	Un enregistrement de balise ne peut pas être supprimé par un sn_devops.admin.
Valider	Un enregistrement de validation peut être supprimé si TOUTES les conditions suivantes sont remplies. • La validation n'est pas associée à la version d'artefact (table Version d'artefact à Validation). • La validation n'est pas associée à des exécutions de tâches (table Exécuter la validation). • La validation n'est pas référencée par d'autres validations en tant que validation de restauration.
Plan	Un enregistrement de plan ne peut être supprimé que si aucun des éléments de travail de ce plan n'est associé ou référencé par des validations.
Élément de travail	Un enregistrement d'élément de travail peut être supprimé si TOUTES les conditions suivantes sont remplies. • L'élément de travail n'est pas référencé par un autre élément de travail en tant que parent. • Il n'existe aucune validation référençant cet élément de travail ou y étant associée.
Version du plan	Un enregistrement de version de plan ne peut être supprimé que si aucun élément de travail ne lui est associé dans la table Élément de travail à Version de plan.
Résumé des tests/Résumé des tests de performances	Un enregistrement de résumé des tests ne peut être supprimé que s'il n'a pas

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entité	Critères d'ACL scriptée
	d'enregistrement connexe associé (version d'artefact/package/exécution de tâche) dans la table Relations de résumé des tests.
Artifact	Un enregistrement d'artefact ne peut être supprimé que si toutes les versions d'artefacts qui lui appartiennent peuvent être supprimées.
Référentiel de l'artefact	Un enregistrement de référentiel d'artefacts ne peut être supprimé que si tous les artefacts qui lui appartiennent peuvent être supprimés.
Version de l'artefact	Un enregistrement de version d'artefact ne peut être supprimé que si son champ Généré par l'exécution de tâche est vide.
Demande intermédiaire d'artefact	Un enregistrement de demande intermédiaire d'artefact peut être supprimé s'il est orphelin ou si son état est Traité/Erreur.
Package	Un enregistrement de package peut être supprimé si TOUTES ces conditions sont remplies. • Aucune exécution de pipeline n'y est référencée. • La valeur de Généré par l'exécution de tâche sur l'enregistrement de package est nulle.
Outil DevOps	Un enregistrement d'outil DevOps ne peut pas être supprimé par un rôle sn_devops.admin.
Résumé du test de construction Résultat de tests de la version Valider les détails Événement Événement entrant	Ces entités ne peuvent pas être supprimées par un rôle sn_devops.admin.

Supprimer les enregistrements DevOps en cascade

La suppression en cascade d'un enregistrement dans une table parente supprime tous les enregistrements enfants de la hiérarchie.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
Pipeline	Étape : Tâche d'orchestration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	Exécution de pipeline : • Exécution d'étape • Rappel • Exécution de tâche ◦ Package ◦ Exécuter une validation ◦ Relations de résumé de test ◦ Résumé du test de conception : résultat du test de conception ◦ Version de l'artefact ▪ Demande intermédiaire d'artefact ▪ Version d'artefact à Validation ▪ Version d'artefact à Package
Exécution de pipeline	Exécution d'étape Rappel Exécution de tâche : • Package • Exécuter une validation • Relations de résumé de test • Résumé du test de conception : résultat du test de conception • Version de l'artefact ◦ Demande intermédiaire d'artefact ◦ Version d'artefact à Validation ◦ Version d'artefact à Package
Étape	Aucun. Un enregistrement d'étape ne peut être supprimé que si aucun enregistrement de tâche d'orchestration ou d'exécution d'étape ne lui est associé.
Tâche d'orchestration	Exécution de tâche • Package • Exécuter une validation • Relations de résumé de test • Résumé du test de conception : résultat du test de conception • Version de l'artefact

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	◦ Demande intermédiaire d'artefact ◦ Version d'artefact à Validation ◦ Version d'artefact à Package
Référentiel	Balise Branche : Branche à Validation Validation : • Valider les détails • Branche à Validation • Balise
Branche	Branche à Validation
Balise	Aucun enregistrement enfant dépendant.
Valider	Valider les détails Branche à Validation Balise
Plan	Élément de travail Application vers plan Version de plan : Élément de travail à Version de plan
Élément de travail	Élément de travail à Version de plan
Version du plan	Élément de travail à Version de plan
Résumé des tests/Résumé des tests de performances	Relations de résumé de test
Artifact	Version de l'artefact • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Référentiel de l'artefact	Artifact Version d'artefact : • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Outil DevOps	Événement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	Événement entrant Résumé des tests/Résumé des tests de performances : Relations de résumé des tests Plan : • Élément de travail • Application vers plan • Version de plan : Élément de travail à Version de plan Référentiel de l'artefact Artifact Version d'artefact : • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package Référentiel : • Balise • Branche : Branche à Validation • Valider ◦ Valider les détails ◦ Branche à Validation ◦ Balise Pipeline • Étape : Tâche d'orchestration • Exécution de pipeline ◦ Exécution d'étape ◦ Rappel ◦ Exécution de tâche ▪ Package ▪ Exécuter une validation ▪ Relations de résumé de test ▪ Résumé du test de conception : résultat du test de conception ▪ Version de l'artefact

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
	▪ Demande intermédiaire d'artefact ▪ Version d'artefact à Validation ▪ Version d'artefact à Package

Exceptions relatives à la suppression d'enregistrements DevOps en cascade

Ces enregistrements sont toujours supprimés au premier plan.

Enregistrement parent en cours de suppression	Enregistrements enfants supprimés en cascade
Version de l'artefact	Ces enregistrements sont supprimés en même temps que la version d'artefact. • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Validation • Version d'artefact à Package
Résumé du test de construction	Ces enregistrements sont supprimés en même temps que le résumé du test de conception.
Package	Ces enregistrements sont supprimés en même temps que le package. • Demande intermédiaire d'artefact • Version d'artefact à Package

Propriété du seuil de suppression au premier plan

Par défaut, la suppression des enregistrements DevOps a lieu au premier plan (de manière synchrone). Autrement dit, il est impossible d'effectuer d'autres actions d'interface utilisateur lors d'une suppression synchrone. Étant donné que la suppression d'un enregistrement parent peut entraîner la suppression de plusieurs enregistrements enfants, vous pouvez définir une valeur de seuil afin que les enregistrements restants soient supprimés en arrière-plan.

Remarque : Les enregistrements Version d'artefact, Résumé du test de conception et Package sont toujours supprimés au premier plan.

Pour définir la propriété DevOps Seuil de suppression en cascade, accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**. Définissez le nombre total d'enregistrements qu'il est possible de supprimer en cascade au premier plan, après quoi les enregistrements restants sont supprimés en arrière-plan. La valeur par défaut est de 1 000.

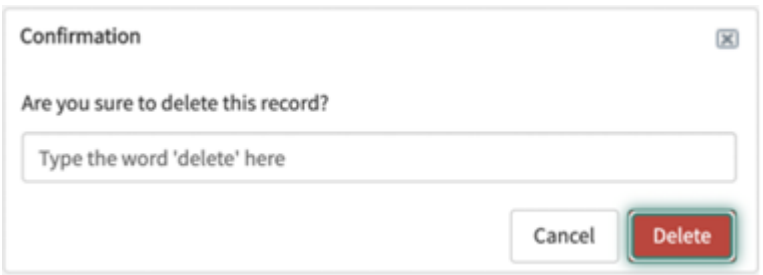
Remarque : Les enregistrements des tables d'une hiérarchie sont supprimés de manière ascendante. Par exemple, il est possible que, même après avoir déclenché l'action de suppression sur un enregistrement de référentiel, celui-ci soit toujours disponible en lecture, écriture et mise à jour dans le système jusqu'à ce que la suppression soit terminée.

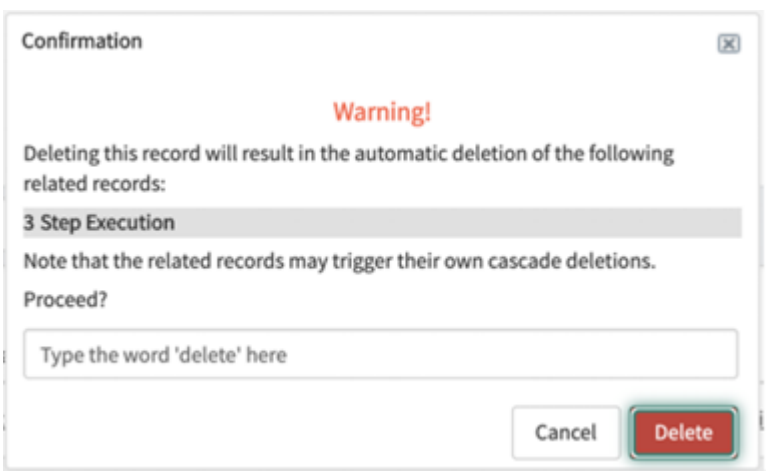
Les suppressions d'enregistrements DevOps ne déclenchent aucune règle métier ni aucun workflow.

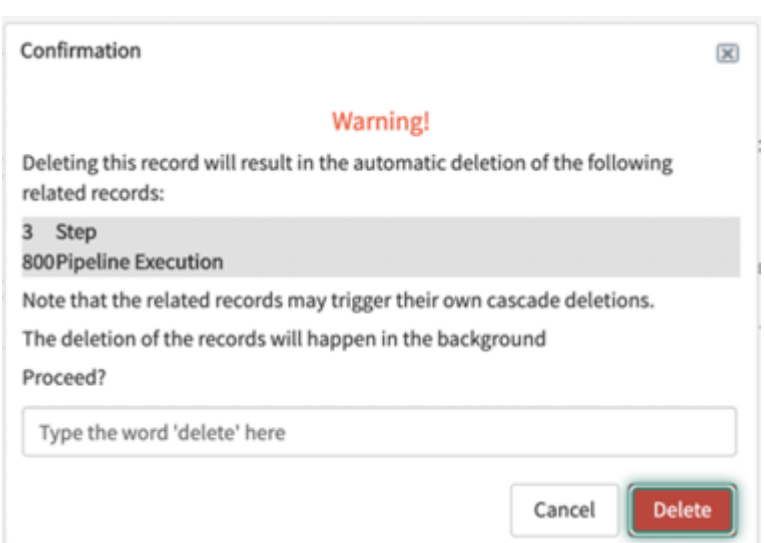
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur de suppression d'enregistrements DevOps

La suppression en cascade d'un enregistrement DevOps déclenche plusieurs approbations de confirmation.







Mapper l'alias de spoke en tant qu'alias parent pour un nouvel outil DevOps

Créez un outil Jira, GitHub ou Jenkins avec l'alias parent défini sur l'alias de spoke respectif au lieu de l'authentification de base DevOps. Utilisez un include de script pour réinitialiser l'alias parent en alias de spoke pour l'outil existant ou intégré.

Avant de commencer

Important : pour le moment, cette fonctionnalité est prise en charge pour Jira spoke v3.1, Jenkins spoke v2.1.1 et GitHub spoke v2.2.2, et versions ultérieures uniquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous d'avoir un abonnement Hub d'intégration.
- Veillez à avoir configuré l'alias de connexion et d'informations d'identification à l'aide de spoke pour Jira, Jenkins et GitHub. Pour en savoir plus, consultez :
  - Spoke Jira
  - Spoke Jenkins
  - GitHubSpoke
- Effectuez une mise à niveau vers Modèle de données DevOps et Intégrations DevOps version 1.33 ou ultérieure.

Rôle requis : administrateur, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque fois que vous créez un outil Jira, Jenkins ou GitHub, l'alias parent est défini sur son alias de spoke respectif, si vous avez configuré les spokes pour les outils pris en charge. Dans les versions précédentes, lorsqu'un outil était créé, l'alias parent était défini sur Authentification de base DevOps (sn_devops.DevOps_BasicAuth) pour tous les outils intégrés.

Si vous avez déjà créé/intégré des outils avec un alias de connexion et d'informations d'identification, la fonctionnalité ne change pas lors de la mise à niveau et l'alias parent reste Authentification de base DevOps (sn_devops.DevOps_BasicAuth) sauf si les outils Jira, Jenkins et GitHub sont associés à l'alias de spoke en tant qu'alias parent. Vous pouvez utiliser un include de script du système de base pour vous assurer que l'alias parent est réinitialisé en tant qu'alias de spoke, pour tous les outils existants et pris en charge qui ont été créés précédemment.

Remarque : Hub d'intégration utilise des alias pour gérer les informations de connexion et d'identification. L'utilisation d'un alias élimine la nécessité de configurer plusieurs informations d'identification et profils d'informations de connexion lors de l'utilisation d'environnements multiples. Si les informations de connexion ou d'identification changent, il n'est pas nécessaire de mettre à jour les actions qui utilisent la connexion. Pour plus d'informations, consultez Connexions et informations d'identification.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script** > **DevOpsReparentingConnectionAliasFixScript**.
2. Copiez le script contenu dans le champ **Script**.
3. Accédez à **Définition du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
4. Collez le script dans le champ **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur)**.

   Remarque : assurez-vous que le script est exécuté dans le champ d'application global.

   Une fois l'exécution du script terminée, tous les outils pris en charge créés avant la mise à niveau de la version 1.33 sont réinitialisés sur leur alias parent correspondant.

Que faire ensuite

Vérifiez que l'alias parent est défini sur sn_jira_spoke.Jira pour Jira, sn_github_spoke.GitHub pour GitHub et sn_jenkins_v2_spoke.Jenkins_v2 pour Jenkins dans le formulaire **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer des alias de connexion et d'informations d'identification orphelins

Exécutez un script en arrière-plan pour supprimer les alias de connexion et d'informations d'identification qui n'étiquettent ni enregistrement de connexion ni enregistrement d'information d'identification. Vous libérez ainsi de l'espace dans votre système.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système (administrateur)

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définitions du système** > **Scripts - Arrière-plan**.
2. Sélectionnez le champ d'application **global**.
3. Dans le volet **Exécuter le script (JavaScript exécuté sur le serveur)**, saisissez le script ci-dessous.

```
deleteOrphanAliases();
function deleteOrphanAliases() {
    var orphanAliases = new GlideRecord('sys_alias');
    orphanAliases.addEncodedQuery("nameSTARTSWITHDevOps-_-");
    orphanAliases.query();
    while(orphanAliases.next()) {
        if (!checkIfAliasHasConnection(orphanAliases.getUniqueValue()))
            orphanAliases.deleteRecord();
    }
};
function checkIfAliasHasConnection(sysAliasId) {
    var httpToolConnGR = new GlideRecord("http_connection");
    httpToolConnGR.addEncodedQuery("connection_alias=" + sysAliasId);
    httpToolConnGR.query();
    if (httpToolConnGR.next())
        return true;
    return false;
};
```

4. Sélectionnez **Exécuter le script**.

Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker

Utilisez les actions personnalisées ServiceNow pour collecter les données relatives à la création de demandes de changement, à l'analyse Sonar, à l'enregistrement d'artefacts et à l'enregistrement de packages dans votre pipeline à l'aide de l'image générique du conteneur Docker.

L'image Docker est un package logiciel qui vous permet d'exécuter une application. Cette image indique comment instancier un conteneur et détermine les composants logiciels devant être exécutés. Le conteneur Docker est un environnement virtuel qui combine le code de l'application et toutes les dépendances nécessaires à l'exécution de l'application. Pour plus d'informations sur Docker, consultez la documentation Docker.

Variables d'environnement pour GitLab

Pour configurer des images Docker, les variables d'environnement suivantes doivent être disponibles dans l'instance GitLab de votre projet.

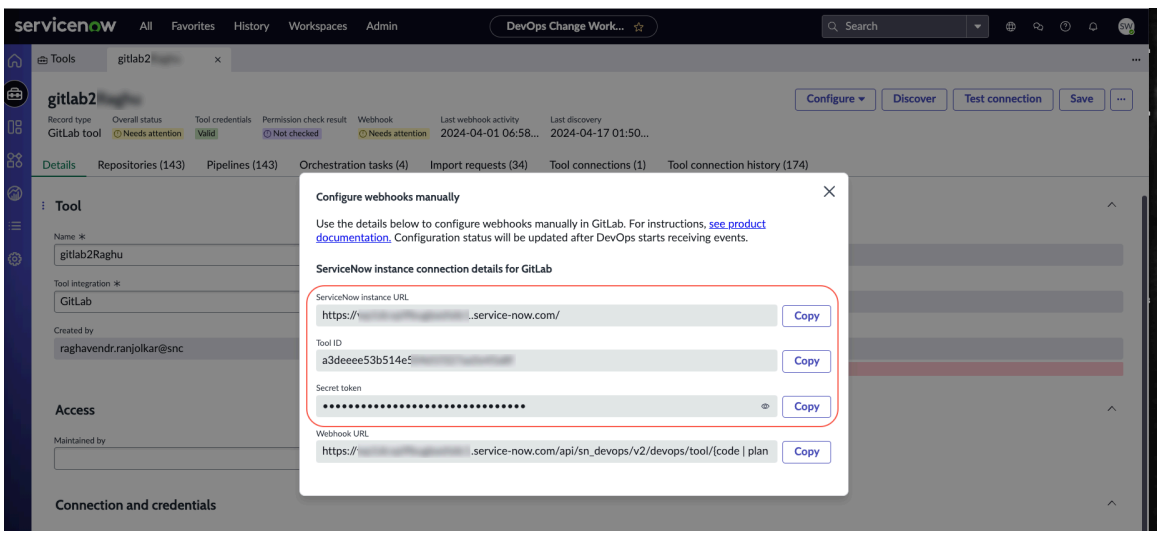
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- SNOW_TOKEN : numéro de jeton ServiceNow. Cette variable est masquée et ne s'affiche pas dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ID de l'outil ServiceNow.
- SNOW_URL : URL de l'instance ServiceNow.

Lorsque vous configurez un projet GitLab, les variables d'environnement sont créées pour ce projet et les dernières valeurs de variables configurées sont prises en compte. Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos projets GitLab existants ou ajouter manuellement les variables d'environnement à votre instance GitLab. Pour en savoir plus sur l'ajout de variables, consultez la documentation GitLab.

Lors de l'ajout de la variable SNOW_TOKEN, vous pouvez acquérir le jeton en sélectionnant le bouton **Copier le jeton** sur l'enregistrement de l'outil, situé dans la table Outil [sn_devops_tool].

Vous devez mettre à jour les variables d'environnement avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer manuellement les webhooks sur la page d'enregistrement de l'outil. Pour plus d'informations sur le mode d'affichage des détails de connexion, consultez Configurer des webhooks à partir de l'enregistrement d'outil et Configurer manuellement des webhooks dans GitLab.



Variables d'environnement pour GitHub Actions

Pour configurer des images Docker, certaines variables d'environnement doivent être disponibles dans votre instance GitHub Actions.

Vous devez configurer les variables d'environnement suivantes dans votre instance Actions GitHub.

Remarque : Vous devez mettre à jour les variables avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer manuellement les webhooks sur la page d'enregistrement de l'outil.

- SNOW_TOKEN : numéro de jeton ServiceNow. Cette variable est masquée et ne s'affiche pas dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ID de l'outil ServiceNow.
- SNOW_URL : URL de l'instance ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

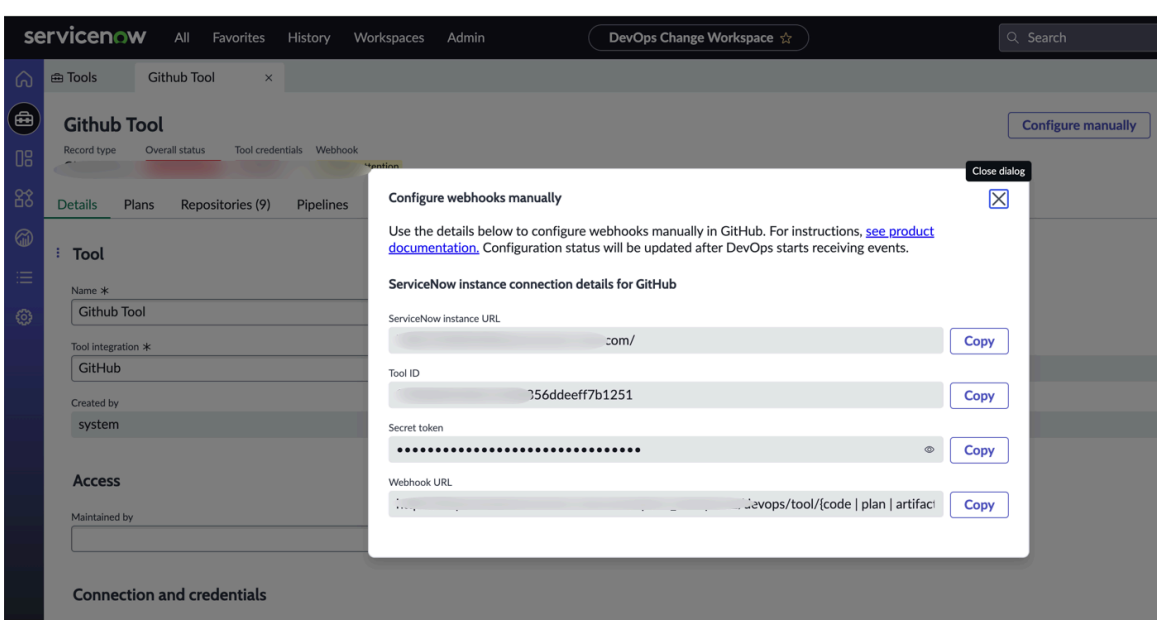
Remarque : Pour en savoir plus sur l'ajout de variables dans GitHub Actions, consultez la documentation GitHub.

Vous devez transmettre les variables d'environnement suivantes dans votre pipeline Actions GitHub :

Remarque : Les valeurs de ces variables sont récupérées dynamiquement à partir de GitHub, et vous n'avez pas besoin de les configurer séparément.

- CI_PIPELINE_ID : ID d'exécution de workflow d'un référentiel. Utilisation - CI_PIPELINE_ID: ${{github.run_id }}
- CI_API_V4_URL : URL du serveur GitHub. Utilisation - CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
- CI_JOB_ID : ID d'exécution de workflow d'un référentiel. Utilisation - CI_PIPELINE_ID: ${{ github.run_id }}
- CI_PROJECT_PATH : nom du workflow. Utilisation : CI_PROJECT_PATH: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
- CI_REPOSITORY_NAME : nom du référentiel. Utilisation : CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
- CI_RUN_ATTEMPT : nombre de tentatives de workflow. Utilisation - CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
- CI_PROJECT_TITLE : nom du workflow. Utilisation : CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/ ${{github.workflow}}
- CI_COMMIT_BRANCH : nom de la branche sur laquelle le workflow est en cours d'exécution. Utilisation - CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
- CI_WORKFLOW_NAME : nom du workflow. Utilisation : CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

Lorsque vous configurez un référentiel, les variables d'environnement sont créées pour ce référentiel et les dernières valeurs de variables configurées sont prises en compte. Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos référentiels existants ou ajouter manuellement les variables d'environnement à votre instance.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables d'environnement pour Harness

Pour configurer des images Docker, certaines variables d'environnement doivent être disponibles dans votre instance Harness.

Vous devez configurer les variables d'environnement suivantes dans votre instance Harness.

Remarque : Vous devez mettre à jour les variables avec les valeurs disponibles dans la fenêtre contextuelle Configurer manuellement les webhooks sur la page d'enregistrement de l'outil.

- SNOW_TOKEN : numéro de jeton ServiceNow. Cette variable est masquée et ne s'affiche pas dans les tâches.
- SNOW_TOOLID : ID de l'outil ServiceNow.
- SNOW_URL : URL de l'instance ServiceNow.

Vous devez transmettre les variables d'environnement suivantes dans votre pipeline Harness :

- HARNESS_STAGE_NAME: "<+stage.identifier>"
- HARNESS_PIPELINE_NAME: "<+org.identifier>/<+project.identifier>/<+pipeline.name>"

Lorsque vous configurez un référentiel, les variables d'environnement sont créées pour ce référentiel et les dernières valeurs de variables configurées sont prises en compte. Si vous effectuez une mise à niveau, vous devez reconfigurer vos référentiels existants ou ajouter manuellement les variables d'environnement à votre instance.

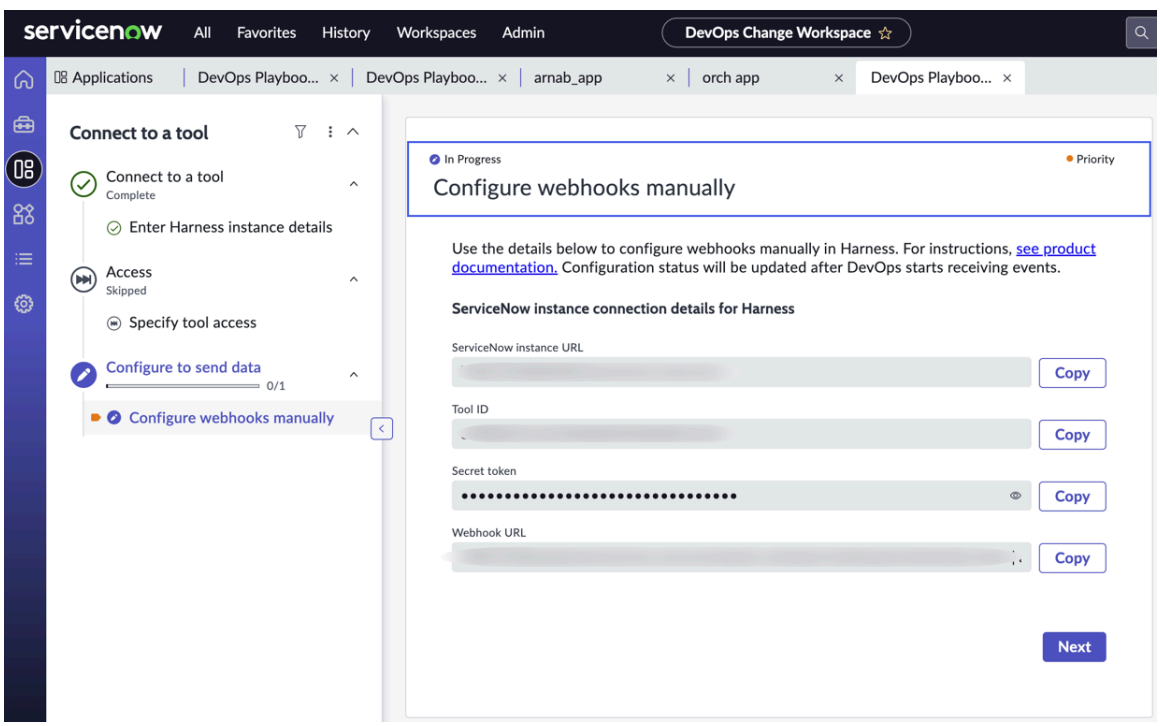


Image Docker ServiceNow

Vous devez transmettre l'image Docker ServiceNow (servicenowdocker/sndevops:5.1.0) dans votre pipeline avant d'ajouter des actions personnalisées dans votre pipeline. Vous

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez cloner le référentiel public app-devops-gitlab situé sur la page https://github.com/ServiceNow/app-devops-gitlab et créer l'image Docker en exécutant les commandes suivantes :

```
docker build -t servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

```
docker push servicenowdocker/sndevops:5.1.0
```

Vous pouvez ajouter l'image Docker au début du fichier .yml. Vous n'avez pas besoin de l'ajouter pour chaque tâche séparément.

Remarque : Si vous souhaitez utiliser plusieurs images, ajoutez-les aux niveaux de la tâche.

Vous pouvez également personnaliser le référentiel public **app-devops-gitlab** et créer votre propre image Docker à transmettre dans le pipeline.

Étape de changement DevOps ServiceNow

Ajoutez l'étape personnalisée de changement DevOps ServiceNow au niveau de la tâche pour créer un changement dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsChangeApproval

ServiceNow DevOps Change:
  stage: DevOpsChangeApproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"attributes\":
{\"short_description\":\"Software Deployment\",\"description\":\"Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxxx\",
\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results
 can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully
 deployed or not\"}}"
```

Remarque : Si vous utilisez à la fois l'étape de changement Docker et l'étape de changement « quand : instruction manuelle », assurez-vous de les ajouter à différents niveaux de tâche.

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous la forme d'une chaîne au format JSON.

- **changeStepDetails** : [facultatif] contient les détails du délai d'expiration et de l'intervalle.
- **interval** : [facultatif] délai d'attente, en secondes, entre deux tentatives de l'API. La valeur par défaut est de 100 secondes.
- **timeout** : [facultatif] délai d'attente maximal, en secondes, avant l'échec de l'action. La valeur par défaut est de 3 600 secondes.

  Remarque : Si la valeur timeout est également disponible ici dans votre outil, la valeur de délai d'expiration antérieure est prise en compte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **attributes** : [facultatif] les détails de l'attribut de demande de changement doivent être utilisés lors de la création d'un changement dans une instance ServiceNow. La demande de changement est un objet JSON placé entre accolades {} contenant des paires clé-valeur séparées par une virgule (,). Une paire clé-valeur se compose d'une clé et d'une valeur séparées par deux-points (:). Les clés prises en charge dans la paire clé-valeur sont les suivantes : short_description, description, assignment_group, implementation_plan, backout_plan, test_plan, etc.
- **-ctx** : [facultatif] paramètres de contexte supplémentaires au format JSON. Détails des variables d'environnement de GitHub qui seront utilisés pour générer la demande pour l'API de changement DevOps. Par exemple :

```
sndevopscli create change -ctx "{\"projectId\": \"123456\",
 \"attemptNumber\": \"${{ github.run_attempt }}\"}" -p
 "{\"changeStepDetails\":
 {\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test
 Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails
 in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was
 successfully deployed or not\"}}"
```

- **-w** : [facultatif] indiquez si le pipeline doit attendre la création et l'approbation du changement. Par défaut, le pipeline attend la création du changement et son approbation.

Remarque : Le nom de l'étape de changement doit contenir le mot clé **Changement ServiceNow DevOps**, qui correspond au nom de la tâche.

Résultats de l'analyse SonarScan DevOps ServiceNow

Ajoutez l'étape personnalisée Résultats de l'analyse SonarScan DevOps ServiceNow au niveau de la tâche pour créer un résumé Sonar dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsSonarStage

ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: DevOpsSonarStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
 'devsystem2019_TestImportTest'
```

- **url** : [obligatoire] spécifie l'URL Sonar.
- **projectKey** : [obligatoire] spécifie la clé de projet Sonar.

Remarque : Le nom de l'étape Sonar doit être identique au nom de la tâche, à savoir **Résultats de l'analyse SonarScan ServiceNow DevOps**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitation

Lors de la création des résultats du résumé de la qualité logicielle, la variable d'environnement CI_MERGE_REQUEST_SOURCE_BRANCH_NAME est utilisée pour les pipelines de fusion et la variable CI_DEFAULT_BRANCH est utilisée pour les pipelines de balises, car la variable CI_COMMIT_BRANCH n'est pas disponible pour les pipelines de fusion ou de balises. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitLab.

Enregistrer l'artefact

Ajoutez l'étape personnalisée de l'artefact au niveau de la tâche pour enregistrer un artefact dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - artifact

artifact:
  stage: artifact
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\",
\"version\":\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous la forme d'une chaîne au format JSON.

-a : [obligatoire] spécifie les détails de l'artefact.

Inscrire le package

Ajoutez l'étape personnalisée du package au niveau de la tâche pour enregistrer un package dans votre instance ServiceNow. Par exemple :

```
stages:
  - package

package:
  stage: package
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli create package -n "Package2" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"Repo\" ,
\"version\":\"1.${CI_JOB_ID}.0\"}]"
```

Vous devez saisir les valeurs d'entrée pour cette action personnalisée sous la forme d'une chaîne au format JSON.

-n : [obligatoire] spécifie le nom du package.

Obtenir un changement

Ajoutez au niveau de la tâche pour obtenir changeRequestNumber à partir de l'instance ServiceNow avec les détails de changement donnés pour identifier la demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsGetChange

ServiceNow DevOps Get Change:
  stage: DevOpsGetChange
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"GitlabDockerGetAndUpdateChange\"}"

-p: It stands for changeDetails. The change details to be used for
 identifying change request in ServiceNow instance. The change details
 is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value
 pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a
 value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are
 buildNumber, pipelineName, stageName

buildNumber: [mandatory]
This specifies ID of the Job where we have created change request.

stageName: [mandatory]
This specifies the Job name where we have created change request..

pipelineName: [mandatory]
This specifies the pipeline name.

Outputs:
  sndevopschg.json file created with content: {
    "status": "SUCCESS",
    "changeRequestNumber": "CHGXXXXX"
  }

  changeRequestNumber: Change Request Number found for the given change
 details
  status: To know the status of the Change Request GET.
```

Mettre à jour le changement

Ajoutez au niveau de la tâche pour mettre à jour un changement dans l'instance ServiceNow pour le changeRequestNumber fourni comme entrée avec changeRequestDetails.

Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsUpdateChangeStage

ServiceNow DevOps Update Change:
  stage: DevOpsUpdateChangeStage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    - sndevopscli update change -n 'CHGXXXXXX' -p
 "{\"short_description\":\"G Venkata12345 Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXX\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"

-n [Not mandatory if we have sndevopschg.json in our pipeline yml]: It
 stands for changeRequestNumber. The change request number to identify a
 unique change request.
   Precedence of choosing changeRequestNumber:
     - changeRequestNumber mentioned in the pipeline yml
     - changeRequestNumber stored in sndevopschg.json.

-p : It stands for changeDetails. The change details to be used for
 Updating the change request information identified by the specified
 change request number with the key-value pairs. The change details
 is a JSON object surrounded by curly braces {} containing key-value
 pair separated by a comma ,. A key-value pair consists of a key and a
 value separated by a colon :. The keys supported in key-value pair are
 short_description, state, description, work_notes ..so on

OR
  - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",
\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results
 can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully
 deployed or not\"}"

NOTE: State should be specified at last in case if you are update the
 state of change request.
- sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"XXXXXXXXXX\",
\"implementation_plan\":\"Software update is tested and results
 can be found in Test Summaries Tab.\",\"backout_plan\":\"When
 software fails in production, the previous software release will be
 re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing if the software was successfully
 deployed or not\",\"state\":\"3\"}'
```

Changement de fermeture automatique

Incorporez la fermeture automatique du changement dans l'instance ServiceNow. Pour des informations détaillées sur la fermeture automatique, consultez Configurer les détails de la demande de changement DevOps dans le pipeline.

Par exemple :

```
stages:
  - changeapproval
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxxx\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}}"

autoCloseChange: [optional] : Boolean value
```

Résultats de l'analyse de sécurité

Ajoutez l'étape personnalisée Résultats de l'analyse de sécurité DevOps ServiceNow au niveau de la tâche pour récupérer les résultats de l'analyse de sécurité. Par exemple :

```
stages:
  - DevOpsSecurityScanStageServiceNow

ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: DevOpsSecurityScanStageimage
  image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
  script:
      - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":
\"${CI_PIPELINE_ID}\",\"pipelineExecutionUrl\":\"${CI_PIPELINE_URL}\" },
\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"
  -p: [mandatory]It the payload of security result attributes. The
 payload will have attributes as follows:
    buildNumber: CI_PIPELINE_ID (mandatory)pipelineExecutionUrl:
 CI_PIPELINE_URL (mandatory)scanner: Scanning tool and is required e.g.
 Checkmarx One.projectName/projectId: Name/Id of your Checkmarx One
 project and is required. This attribute is applicable only for Checkmarx
 One.applicationName: Name of your Veracode application and is required.
 This attribute is applicable only for Veracode.buildVersion": Veracode
 Scan name / build version and is optional. This attribute is applicable
 only for Veracode.scanId: Checkmarx One scan id and is optional. This
 attribute is applicable only for Checkmarx One.securityToolId: Security
 tool onboarded in ServiceNow (sys_id of the onboarded security tool) and
 is optional.
```

Exemples de pipelines

Example: Exemple de pipeline GitLab

```

image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
stages:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  - pre-build
  - build
  - sonar
  - securityscan
  - changeapproval
  - getchange
  - updatechange
  - deploy


Pre-Build:
  stage: pre-build
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME

Artifact and Package:
  stage: build
  script:
    - sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",
\"version\":\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"
    - sndevopscli create package -n "Test_Package" -a
 "[{\"name\":\"Artifact-${CI_JOB_NAME}\",\"repositoryName\":\"TestRepo\",
\"version\":\"1.${CI_RUNNER_ID}.0\"}]"


ServiceNow DevOps SonarScan Results:
  stage: sonar
  script:
    - sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io' -projectKey
 'xxxxxxx'


ServiceNow DevOps Security Scan Results:
  stage: securityscan
  script:
    - sndevopscli create securityScan -p
 "{\"pipelineInfo\":{\"buildNumber\":\"${CI_JOB_ID}\",
 \"stageName\":\"ServiceNow DevOps Security Scan
 Results\",\"taskExecutionUrl\":\"${CI_JOB_URL}\" },
\"securityResultAttributes\":{ \"scanner\":\"Veracode\",
\"applicationName\":\"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\":
\"\",\"securityToolId\":\"\"}}"

ServiceNow DevOps Change Step:
  stage: changeapproval
  variables:
    CHG_JOB_ID: $CI_JOB_ID
  script:
     - echo "CHG_JOB_ID=$CHG_JOB_ID" >> generated_job_id.env
     - sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":100},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}}"
     - sndevopscli get change #If we are placing get change cli command
 in the same job where we are creating change then no need to mention the
 changeDetails.
  artifacts:
    paths:
      - generated_job_id.env

DevOps Get Change:
  stage: getchange
  script:
    - source generated_job_id.env
    - sndevopscli get change -p
 "{\"buildNumber\":${CHG_JOB_ID},\"stageName\":\"ServiceNow DevOps Change
 Step\",\"pipelineName\":\"SmrutiTestDemoProject\"}"
  artifacts:
    paths:
      - sndevopschg.json
  dependencies:
    - ServiceNow DevOps Change Step

DevOps Update Change:
  stage: updatechange
  script:
    #- sndevopscli update change -n 'CHGXXXX'
 -p "{\"short_description\":\"Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"
    - sndevopscli update change -p "{\"short_description\":\"Updated
 Automated Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":\"xxxxxxx\",\"implementation_plan\":
\"Software update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"
  dependencies:
    - DevOps Get Change

Deploy Job:
  stage: deploy
  script:
    - echo $CI_JOB_NAME
```

Example: Exemple de pipeline Actions GitHub

```
name: GithubAction

on:
  push:
    branches: ["main"]
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  pull_request:
    branches: ["main"]

permissions:
  contents: read
env:
  SNOW_URL: ${{ secrets.SNOW_URL }}
  SNOW_TOKEN: ${{ secrets.SNOW_TOKEN }}
  SNOW_TOOLID: ${{ secrets.SNOW_TOOLID }}
  # These are the optional env variables
  #CI_PIPELINE_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_API_V4_URL: ${{ github.server_url }}
  #CI_JOB_ID: ${{ github.run_id }}
  #CI_PROJECT_PATH: ${{ github.job }}
  #CI_REPOSITORY_NAME: ${{ github.repository }}
  #CI_RUN_ATTEMPT: ${{ github.run_attempt }}
  #CI_PROJECT_TITLE: ${{ github.repository }}/${{github.workflow}}
  #CI_COMMIT_BRANCH: ${{ github.ref_name }}
  #CI_WORKFLOW_NAME: ${{ github.workflow }}

jobs:
  build:
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: Set up JDK 17
        run: |
          echo 'hello'

  ServiceNowDevOpsChange:
     runs-on: ubuntu-latest
     needs: build
     container:
       image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
     env:
       CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

     steps:
       - name: create change
         run: |
           sndevopscli create change -p
 "{\"changeStepDetails\":
{\"timeout\":3600,\"interval\":10},\"autoCloseChange\":true,\"attribu
tes\":{\"short_description\":\"G Venkata Automated
 Software Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}}"

  ServiceNowUpdateDevOpsChange:
       runs-on: ubuntu-latest
       needs: ServiceNowDevOpsChange
       container:
         image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
       env:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsChange"

      steps:
        - name: update change
          run: |
            sndevopscli update change -p
 "{\"short_description\":\"Updated Automated Software
 Deployment\",\"description\":\"Automated Software
 Deployment.\",\"assignment_group\":
\"a715cd759f2002002920bde8132e7018\",\"implementation_plan\":\"Software
 update is tested and results can be found in Test Summaries
 Tab.\",\"backout_plan\":\"When software fails in production, the
 previous software release will be re-deployed.\",\"test_plan\":\"Testing
 if the software was successfully deployed or not\"}"

  ArtifactAndPackage:
      runs-on: ubuntu-latest
      needs: build
      container:
        image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
      env:
        CI_JOB_NAME: "ArtifactAndPackage"
      steps:
        - name: create artifact
          run: |
             sndevopscli create artifact -a
 "[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
 \"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
 \"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\":
 \"${{ github.repository }}\"}]"
             sndevopscli create package -n "Test_Package"
 -a "[{\"name\": \"com:customactiondemo\",\"version\":
 \"1.${{ github.run_number }}\",\"semanticVersion\":
 \"1.${{ github.run_number }}.0\",\"repositoryName\":
 \"${{ github.repository }}\"}]"

  ServiceNowDevOpsSonarScanResults:
      name: ServiceNowDevOpsSonarScanResults
      needs: ArtifactAndPackage
      runs-on: ubuntu-latest
      container:
        image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
      env:
        CI_JOB_NAME: "ServiceNowDevOpsSonarScanResults"
      steps:
        - name: devops soanr results
          run: |
            sndevopscli create sonar -url 'https://sonarcloud.io'
 -projectKey 'xxxxxxx'

  ServiceNowDevOpsSecurityScan:
      name: ServiceNowDevOpsSecurityScan
      runs-on: ubuntu-latest
      needs: build
      container:
        image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
      steps:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        - name: security scan
          run: |
           sndevopscli create securityScan -p
 "{ \"pipelineInfo\": {  \"runId\": \"${{ github.run_id }}\",
   \"runNumber\": \"${{ github.run_number }}\",
 \"runAttempt\": \"${{ github.run_attempt }}\",
 \"job\": \"ServiceNowDevOpsSecurityScan\",  \"workflow\":
 \"${{ github.workflow }}\",  \"repository\":
 \"${{github.repository}}\" }, \"securityResultAttributes\":
 { \"scanner\": \"Veracode\",    \"applicationName\":
 \"PetStoreAPI-Github\",\"buildVersion\": \"\",   \"securityToolId\":
 \"\"}}"
```

Example: Exemple de pipeline Harness

```
# This is an example pipeline, and your pipeline and container
 configurations may vary from the setup shown here.
# Refer to the pipeline stages for Security, Software, and Change
 configurations.
# Using this YAML file directly will not work as it contains several
 Harness-specific configurations; check the Command section present for
 container steps.
pipeline:
  name: Example pipeline
  identifier: Example_pipeline
  projectIdentifier: Example_project
  orgIdentifier: ExampleOrg
  tags: {}
  stages:
    - stage:
        name: Build
        identifier: Build
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: ShellScript
                  name: ShellScript_1
                  identifier: ShellScript_1
                  spec:
                    shell: Bash
                    executionTarget: {}
                    source:
                      type: Inline
                      spec:
                        script: echo "Building.."
                    environmentVariables: []
                    outputVariables: []
                  timeout: 10m
        tags: {}
    - stage:
        name: ServiceNow DevOps Sonar Scan Results
        identifier: ServiceNow_DevOps_Sonar_Scan_Results
        description: ""
        type: Custom
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: Container
                  name: Sonar container
                  identifier: Sonar_container
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker
 connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
                      export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                      export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                      export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                      export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                      export
 HARNESS_PIPELINE_NAME="<+org.identifier>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>"
                      export CI_COMMIT_BRANCH="main"
                      sndevopscli create sonar -url
 'https://sonarcloud.io' -projectKey 'SONAR_PROJECT_KEY' -branch "main"
                    shell: Sh
                    infrastructure:
                      type: KubernetesDirect
                      spec:
                        connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates
 connector
                        namespace: harness-delegate-ng
                        resources:
                          limits:
                            cpu: "0.5"
                            memory: 500Mi
                        annotations: {}
                        labels: {}
                        containerSecurityContext:
                          capabilities:
                            drop: []
                            add: []
                        nodeSelector: {}
                    reports:
                      type: JUnit
                      spec:
                        paths: []
                    outputVariables: []
                    envVariables: {}
                  timeout: 1h
        tags: {}
    - stage:
        name: ServiceNow DevOps Security Scan Results
        identifier: ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results
        description: ""
        type: Custom
        spec:
          execution:
            steps:
              - step:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                  type: Container
                  name: security
                  identifier: security
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker
 connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
                      export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                      export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                      export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                      sndevopscli create securityScan -p \
                      "{\"pipelineInfo\":{
                          \"buildNumber\":\"<+stage.nodeExecutionId>\",

 \"taskExecutionUrl\":\"<
+pipeline.executionUrl>?stage=<+stage.nodeExecutionId>\",

 \"orchestrationPipeline\":\"<+org.identifier>/<+project.identifier>/<
+pipeline.name>\"
                        },
                        \"securityResultAttributes\":{
                           \"scanner\":\"Veracode\",
                           \"applicationName\":\"VeraDemo-10\"
                        }
                      }"
                    shell: Sh
                    infrastructure:
                      type: KubernetesDirect
                      spec:
                        connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates
 connector
                        namespace: harness-delegate-ng
                        resources:
                          limits:
                            cpu: "0.5"
                            memory: 500Mi
                        annotations: {}
                        labels: {}
                        containerSecurityContext:
                          capabilities:
                            drop: []
                            add: []
                        nodeSelector: {}
                    reports:
                      type: JUnit
                      spec:
                        paths: []
                    outputVariables: []
                    envVariables: {}
                  timeout: 1h
        tags: {}
    - stage:
        name: Deploy
        identifier: Deploy
        description: ""
        type: Deployment
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        spec:
          deploymentType: Kubernetes
          service:
            serviceRef: service
          environment:
            environmentRef: Dev
            deployToAll: false
            infrastructureDefinitions:
              - identifier: Infra
          execution:
            steps:
              - step:
                  type: Container
                  name: ServiceNow change
                  identifier: ServiceNow_change
                  spec:
                    connectorRef: docker_connector # harness docker
 connector
                    image: servicenowdocker/sndevops:5.1.0
                    command: |-
                      # set mandetory variables. These can be set from
 Environment variable section of Optional configuration as well.
                      export HARNESS_STAGE_NAME="<+stage.identifier>"
                      export SNOW_URL="<+variable.SNOW_URL>"
                      export SNOW_TOOLID="<+variable.SNOW_TOOLID>"
                      export SNOW_TOKEN="<+variable.SNOW_TOKEN>"
                      # "sndevopscli create change" command notifies
 ServiceNow DevOps to create a change.
                      # Ensure to update "upstreamStage"
 accordingly. Example, if you have 3 stages Test, Change and
 Deploy in your pipeline, then you must update as "upstreamStage":
 "<+pipeline.stages.Test.nodeExecutionId>". Note that if your change
 stage is the first stage, you can remove this line.
                      sndevopscli create change -ctx \
                      "{

 \"pipelineExecutionUrl\":\"<+pipeline.executionUrl>\",
                          \"stageIdentifier\": \"<+stage.identifier>\",
                          \"stageNodeExecutionId\":
 \"<+stage.nodeExecutionId>\",
                          \"pipelineName\": \"<+pipeline.name>\",
                          \"upstreamStage\":
 \"<
+pipeline.stages.ServiceNow_DevOps_Security_Scan_Results.nodeExecution
Id>\"
                      }" -p \
                      "{
                          \"changeStepDetails\":
                          {
                                  \"timeout\":3600,
                                  \"interval\":100
                          },
                          \"autoCloseChange\":true,
                          \"attributes\":{

 \"chg_model\":\"adffaa9e4370211072b7f6be5bb8f2ed\",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                              \"short_description\":\"Software
Deployment\",
                              \"description\":\"Automated Software
Deployment.\",
                              \"implementation_plan\":\"Software update
is tested and results can be found in Test Summaries Tab.\",
                              \"backout_plan\":\"When software fails in
production, the previous software release will be re-deployed.\",
                              \"test_plan\":\"Testing if the software was
successfully deployed or not\"
                            }
                        }"
                    shell: Sh
                    infrastructure:
                      type: KubernetesDirect
                      spec:
                        connectorRef: KUBE_CONNECTOR # harness kubernates
connector
                        namespace: harness-delegate-ng
                        resources:
                          limits:
                            cpu: "0.5"
                            memory: 500Mi
                        annotations: {}
                        labels: {}
                        containerSecurityContext:
                          capabilities:
                            drop: []
                            add: []
                        nodeSelector: {}
                    reports:
                      type: JUnit
                      spec:
                        paths: []
                    outputVariables: []
                    envVariables: {}
                  timeout: 1h
              - step:
                  type: ShellScript
                  name: ShellScript_1
                  identifier: ShellScript_1
                  spec:
                    shell: Bash
                    executionTarget: {}
                    source:
                      type: Inline
                      spec:
                        script: echo "Deploying.."
                    environmentVariables: []
                    outputVariables: []
                  timeout: 10m
            rollbackSteps: []
        tags: {}
        failureStrategies:
          - onFailure:
              errors:
                - AllErrors
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
              action:
                type: StageRollback
  properties:
    ci:
      codebase:
        connectorRef: CI_CONNECTOR
        repoName: REPO_NAME
        build: <+input>
        sparseCheckout: []
  notificationRules:
    - name: devopsbugbashwp5
      identifier: devopsbugbashwp5
      pipelineEvents:
        - type: AllEvents
      notificationMethod:
        type: Webhook
        spec:
          webhookUrl:
 https://{instance_url}/api/sn_devops/v2/devops/tool/orchestration?toolId
={tool sys id}&projectId={project sys id}&ni.nolog.token={token}
      enabled: true
```

Remarque : Si vous souhaitez ajouter les résultats de l'analyse Sonar et les résultats de l'analyse de sécurité à la même étape, vous pouvez utiliser des noms d'étapes différents pour les deux actions personnalisées en mettant à jour leur valeur par défaut dans les champs **sonar_step_names** et **security_step_names** de la table sn_devops_tool_integration_configuration.

Exécuter des analyses d'intégrité de Vélocité de changement DevOps

Exécutez des analyses de vérification de l'intégrité sur votre instance Vélocité de changement DevOps et obtenez des recommandations pour corriger les potentielles erreurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_devops.admin

Activez l'application DevOps Change Health Scan Content Pack pour utiliser cette fonctionnalité. Pour en savoir plus sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous utilisez une version (3.0 à 5.0) de Vélocité de changement DevOps, mais que vous avez activé l'application DevOps Change Health Scan Content Pack, vous ne pouvez accéder à cette fonctionnalité qu'à partir de l'interface utilisateur classique de la Now Platform. Pour plus d'informations sur les analyses de l'intégrité dans la Now Platform, consultez Vérifications d'analyse.

Les suites d'analyse sont des ensembles de vérifications du Centre de sécurité qui s'exécutent ensemble. La suite parente Intégrité de la vélocité de changement DevOps contient les suites Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié et Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande.

Vous pouvez choisir d'exécuter l'analyse parente Intégrité de la vélocité de changement DevOps, qui exécute toutes les vérifications disponibles dans la suite d'analyses DevOps, ou d'exécuter chaque suite enfant individuellement, qui exécute les vérifications applicables à cette suite enfant. En utilisant la suite enfant Intégrité de la vélocité de changement DevOps : planifié, vous pouvez créer un calendrier pour déclencher régulièrement des analyses de la suite d'instance Intégrité DevOps, même lorsque vous n'avez pas de session

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

active. De plus, à l'aide de la suite Intégrité de la vélocité de changement DevOps : sur demande, vous pouvez exécuter les vérifications d'analyse de l'intégrité DevOps disponibles sur une cible spécifique pour obtenir des résultats d'analyse ciblés.

Vous pouvez également choisir d'accéder à la liste Vérifications et d'exécuter directement une analyse de vérification de l'intégrité spécifique en sélectionnant la vérification, puis **Tester la vérification**. Les vérifications suivantes sont disponibles dans la suite DevOps.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps**.
2. Dans le module Listes, sélectionnez **Analyses de l'intégrité > Suites**.
3. Sélectionnez l'une des suites d'analyse en fonction de vos besoins.
4. Sélectionnez **Exécuter l'analyse de la suite**.

Résultats

Une fois l'analyse exécutée, vous pouvez en afficher les résultats et les conclusions dans les listes Résultats et Conclusions. Un résultat d'analyse indique l'état et le type de l'analyse. Vous pouvez également voir toutes les vérifications exécutées dans le cadre de l'analyse et toutes les autres informations liées à l'analyse, telles que les erreurs et les journaux d'analyse. Une conclusion est une référence à un enregistrement qui a enfreint une règle d'une vérification de l'instance. Vous pouvez trouver l'enregistrement source et le nombre de fois où il a déclenché les règles d'une vérification donnée.

Mode de configuration manuelle dans DevOps

Au lieu d'établir une connexion à l'aide du processus de configuration standard, vous pouvez utiliser le mode de configuration manuelle pour configurer un webhook manuellement.

Par exemple, si vous ne disposez pas de privilèges d'administrateur pour accéder à un outil (pour permettre la configuration automatique de l'URL du webhook), vous pouvez envoyer un e-mail à l'administrateur de l'outil pour lui demander d'ajouter l'instance ServiceNow au webhook. Une fois l'instance ajoutée, vous pouvez **passer en mode de configuration manuelle** et définir le champ **État de connexion** sur Connecté (pour vous connecter manuellement).

De cette façon, vous n'avez besoin que d'une autorisation en lecture seule pour accéder à l'outil. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Quitter le mode de configuration manuelle**.

Remarque : Le champ **État de connexion** ne peut être modifié qu'en mode de configuration manuelle.

Toutes les connexions aux outils de planification, de codage et d'orchestration prennent en charge le mode de configuration manuelle.

Remarque : La connexion passe automatiquement à l'état Déconnecté en cas de changement de configuration, notamment de l'URL, des informations d'identification, de l'alias, du type ou des paramètres de serveur MID.

Archivage et nettoyage des données de la table d'événements entrants

Utilisez des nettoyeurs de table sur la table d'événements entrants pour purger les enregistrements de données d'événements au-delà d'une période spécifiée. Configurez une politique de conservation avec rotation de tables sur le formulaire de vidage automatique afin de gérer l'augmentation de la taille des tables et d'archiver les données au-delà de la durée spécifiée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des données

La fonctionnalité de gestion des données vous permet d'activer l'archivage et la purge des données d'événements entrants. Les configurations de rotation de bases de données et de nettoyage des tables sont activées pour garantir la conservation de huit semaines de données d'événements. Les performances de l'instance sont préservées à l'aide des fonctionnalités Now Platform telles que la rotation de bases de données, la rotation de tables et le nettoyage de tables. Un travail planifié est activé automatiquement deux semaines après la mise à niveau.

Rotation de tables sur la table d'événements entrants traités

La table Événements entrants traités DevOps [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] contient des copies des données d'événements de la table Événements entrants DevOps [sn_devops_inbound_list.do], qui est à l'état « *processed* » et « *ignored* ».

La fonctionnalité de rotation de tables est activée dans la table d'événements entrants traités. En tout, il existe huit partitions préconfigurées, chacune contenant les données d'événements d'une semaine provenant de la table d'événements entrants DevOps. Par défaut, une fois que la table d'événements entrants traités comporte 56 jours (7 jours (durée) *8 partitions (rotations)) de données, la rotation de tables est activée. Pour plus d'informations sur l'application de la rotation de tables, consultez Appliquer la rotation de tables.

Conseil : Pour modifier la configuration de la rotation de tables, accédez à **Définitions système** > **Rotation de tables** et ouvrez l'enregistrement de la table d'événements entrants traités DevOps.

Travaux planifiés et nettoyeurs de tables

Important : Un travail planifié est activé automatiquement deux semaines après la mise à niveau . Le travail planifié s'exécute tous les sept jours et est désactivé au terme de la dernière mise à jour.

Les travaux planifiés activent les nettoyeurs de tables sur les événements entrants si l'un des scénarios suivants se présente :

- Une semaine après la mise à niveau, la table d'événements entrants traités contient des enregistrements datant de plus de sept semaines.
- Deux semaines après la mise à niveau.

La fonctionnalité de nettoyage de tables pour la table d'événements entrants [sn_devops_inbound_table] dispose de deux nettoyeurs dans le cadre de la mise à niveau du système de base.

1. Les nettoyeurs de tables sont activés et exécutés sur les événements entrants [sn_devops_inbound_table_list.do] qui présentent les états suivants.
   - *Processed*
   - *Ignored*

   en fonction de la valeur spécifiée dans le champ **Âge en secondes** par rapport à la valeur du champ `sys_created_on`.
2. Les nettoyeurs de tables sont activés et exécutés sur la table d'événements entrants [sn_devops_inbound_table_list] pour les événements qui présentent les états suivants.
   - *New*
   - *Retry*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- *In-progress*
- *Deferred*

en fonction de la valeur spécifiée dans le champ **Âge en secondes** par rapport à la valeur du champ `sys_created_on`.

Remarque : Par défaut, les nettoyeurs de tables sont exécutés sur la table d'événements entrants pour ces états dès lors que les travaux planifiés sont activés. La valeur par défaut du champ **Âge en secondes** est de 4 838 400 secondes (56*24*60*60).

Mises à jour automatiques de la fréquence du nettoyeur de table

Les événements avec les états *processed* et *ignored* sont sauvegardés et copiés dans la table Événements entrants traités [sn_devops_processed_inbound_event_list]. Par défaut, les nettoyeurs de processus sont mis à jour automatiquement à un intervalle de 30 minutes ou de 1 800 secondes, dans la table d'événements entrants, si les conditions suivantes sont remplies :

- Deux semaines se sont écoulées depuis que le travail planifié est actif.
- La table d'événements entrants traités contient des données d'événement datant de plus de 7 semaines.

Règles d'archivage des données pour les tables DevOps

Les règles d'archivage des tables du système de base garantissent que les données DevOps stockées dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) sont systématiquement archivées et purgées.

Règles d'archivage des données DevOps dans les tables CMDB

L'archivage des données implique la gestion de l'augmentation de la taille des tables ainsi que l'archivage des anciennes données. Il déplace quotidiennement les données des tables primaires qui ne sont plus nécessaires vers un ensemble de tables d'archivage. Pour plus d'informations, consultez Archivage des données. Les règles d'archivage du système de base sont configurées pour archiver automatiquement les tables DevOps antérieures à une période spécifiée. Une table d'archivage est créée pour toute table associée à une règle d'archivage. Vous pouvez également choisir de restaurer des données à partir de tables d'archivage.

Remarque : Vous pouvez en outre restaurer n'importe quel enregistrement à partir des tables d'archivage. Une fois les données archivées restaurées, elles ne sont plus archivées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez Gestion des données archivées.

- Accédez à **Archivage système** > **Règles d'archivage** et sélectionnez la règle d'archivage dont vous avez restauré les données.
- Cochez la case **Réarchivage automatique** pour reprendre l'archivage automatique pour cette règle d'archivage.

Modifier la valeur du système de base pour les règles d'archivage

Vous pouvez configurer la durée d'archivage automatique de toutes les règles d'archivage applicables aux tables DevOps à partir de la propriété système **Archivage automatique (en mois)** DevOps. Par défaut, la valeur de cette propriété est définie sur 9 (mois). Accédez à **DevOps** > **Administration** > **Propriétés** > **Archivage automatique (en mois)** pour modifier cette valeur. Pour plus d'informations sur la configuration de l'archivage des données, consultez Créer une règle d'archivage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste suivante répertorie les tables archivées automatiquement.

Tables DevOps archivées automatiquement

Table	Nom de la table	Nom de la table archivée
Demande intermédiaire d'artefact	sn_devops_artifact_staging	ar_sn_devops_artifact_staging
Version de l'artefact	sn_devops_artifact_version	ar_sn_devops_artifact_version
Brancher	sn_devops_branch	ar_sn_devops_branch
Résultat de tests de la version	sn_devops_build_test_result	ar_sn_devops_build_test_result
Résumé du test de construction	sn_devops_build_test_summary	ar_sn_devops_build_test_summary
Rappel	sn_devops_callback	ar_sn_devops_callback
Valider	sn_devops_commit	ar_sn_devops_commit
Valider les détails	sn_devops_commit_details	ar_sn_devops_commit_details
Artefact déployé vers TaskExecution	sn_devops_m2m_artifact_execution	ar_sn_devops_m2m_artifact_execution
Version d'artefact à Validation	sn_devops_m2m_artifact_version_commit	ar_sn_devops_m2m_artifact_version_commit
Branche à valider	sn_devops_m2m_branch_commit	ar_sn_devops_m2m_branch_commit
Exécuter une validation	sn_devops_m2m_commit_execution	ar_sn_devops_m2m_commit_execution
Valider à l'élément de travail	sn_devops_m2m_commit_work_item	ar_sn_devops_m2m_commit_work_item
Exécution de pipeline	sn_devops_pipeline_execution	ar_sn_devops_pipeline_execution
Résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary	ar_sn_devops_software_quality_scan_summa
Relations de résumé de l'analyse de la qualité logicielle	sn_devops_software_quality_scan_summary_relations	ar_sn_devops_software_quality_scan_summa
Exécution d'étape	sn_devops_step_execution	ar_sn_devops_step_execution
Balise	sn_devops_tag	ar_sn_devops_tag
Exécution de tâches	sn_devops_task_execution	ar_sn_devops_task_execution
Résumé de la tâche	sn_devops_test_summary	ar_sn_devops_test_summary
Relations de résumé de test	sn_devops_test_summary_relations	ar_sn_devops_test_summary_relations
Élément de travail	sn_devops_work_item	ar_sn_devops_work_item

La fonctionnalité de règles d'archivage des données prend en compte et respecte les règles parentes avant l'exécution de règles d'archivage individuelles. Si une règle d'archivage parente est associée, les règles enfants ne sont exécutées qu'après les règles parentes. De même, lorsque vous modifiez des règles individuelles, vous devez d'abord désactiver ou dissocier la règle d'archivage parente, apporter les changements de configuration et réactiver la règle d'archivage parente. Les changements apportés à la propriété **Archivage automatique (en mois)** DevOps remplacent tous les changements de configuration apportés à la durée des règles d'archivage enfants. Par exemple, vous pouvez mettre à jour la condition de règle d'archivage pour l'une des règles d'archivage **actives** DevOps vers une

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

valeur personnalisée, par exemple trois mois au lieu des 9 mois par défaut. Toutefois, si vous modifiez la propriété **Archivage automatique (en mois)** DevOps, toutes les modifications apportées aux conditions des règles d'archivage individuelles sont remplacées par la valeur de la propriété système **Archivage automatique (en mois)**.

Remarque : Cette fonction de remplacement s'applique à tous les scénarios, hormis aux cas suivants :

- Lorsqu'une règle d'archivage n'appartient pas au champ d'application DevOps.
- Lorsqu'une règle d'archivage appartient au champ d'application DevOps, mais est inactive.

Règles de destruction du système de base pour les données DevOps

Les règles de destruction du système de base sont également activées sur toutes les tables DevOps archivées. Par défaut, les données sont supprimées d'une table archivée après 36 mois ou 1 095 jours à partir du moment où elles sont stockées dans la table d'archivage. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle de destruction.

Politiques des nouveaux essais DevOps

Activez la politique des nouveaux essais HTTP personnalisée DevOps pour la plupart des flux de communication d'outils à partir de ServiceNow afin de relancer automatiquement les demandes ayant échoué lorsqu'un problème intermittent se produit au cours d'une étape, notamment une défaillance réseau ou une limite de débit des demandes.

Vous pouvez accéder à l'action dans **Concepteur de flux > Concepteur > Actions** et, à l'étape REST, sélectionner **Activer la politique des nouveaux essais**. Pour que la politique des nouveaux essais HTTP personnalisée DevOps prenne effet, remplacez la politique par défaut pour l'alias et sélectionnez la politique des nouveaux essais DevOps.

Pour personnaliser la configuration des nouveaux essais, accédez aux paramètres de la politique des nouveaux essais HTTP personnalisée DevOps dans **Centre d'intégration > Politique des nouveaux essais**.

Validations et exécutions de tâches dans DevOps

Les validations exécutées dans DevOps sont associées à l'exécution d'une tâche.

Pour qu'une validation s'affiche en tant que validation d'exécution, l'enregistrement de validation doit exister dans ServiceNow avant l'exécution de la tâche/du pipeline.

Dans le cas où les tâches sont réexécutées sur la même validation, les conditions suivantes s'appliquent.

- Azure DevOps n'affiche aucune validation d'exécution.
- GitLab affiche uniquement la dernière validation en tant que validation d'exécution.
- Jenkins affiche uniquement la dernière validation en tant que validation d'exécution sur laquelle elle a été exécutée. La différence de toutes les validations n'est pas affichée.

Plusieurs validations dans une seule charge utile (tableaux de validation) présentent ces limitations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outil	Validations maximales par charge utile
Azure DevOps	• Si la propriété DevOps **Activer si les validations d'exécution Azure DevOps doivent être déterminées à partir de la dernière version réussie du pipeline** est activée, Changement DevOps choisit les dernières validations, jusqu'à un maximum de 2 000, créées après la dernière version réussie du pipeline à partir de Azure DevOps dans le cadre des validations d'exécution. • Si cette option est désactivée, seules les 200 dernières validations sont prises en compte pour l'exécution des validations.
GitHub	• Si la propriété DevOps **Activer si les validations d'exécution GitHub doivent être déterminées à partir de la dernière exécution réussie du workflow** est activée, Changement DevOps choisit les 2 000 premières validations après la dernière exécution réussie du workflow dans GitHub dans le cadre des validations d'exécution. • Si cette option est désactivée, seule la dernière validation est choisie pour les validations d'exécution.
GitLab	20

Associer plusieurs éléments de travail à une validation dans DevOps

Plusieurs éléments de travail pour une validation sont pris en charge dans DevOps pour Azure DevOps, Bitbucket, GitHub et GitLab.

Vous pouvez personnaliser la syntaxe de l'élément de travail dans le message de validation conformément aux processus de votre organisation à l'aide de l'include de script DevopsCommitMessageParserSNC dans le module **Définition du système > Includes de script**.

Pour lier les validations aux éléments de travail, l'ID natif de l'élément de travail est extrait du message de validation. Dans le système de base, DevOps prend en charge les formats de message de validation suivants :

```
/**
     * Supported patterns
     * Colon pattern
         * Sample supported formats:
             *   1. STRY1,STRY2: Additional bug fixes
             *   2. STRY1 , STRY2 : Additional bug fixes
             *   3. STRY1, STRY2 : Additional bug fixes
     * Hash pattern
         * Sample supported formats:
             *   1. Fixes for #STRY1, #STRY2, #STRY3
             *   2. Fixes @$#3 and #1 work item
             *   3. Fixes for #STRY1 #STRY2 #STRY3
             *   4. Fixes for AB#123
     * Jira pattern
         * Sample supported formats:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
             *   1. JRA-123 fixed
             *   2. JRA-123 JRA-234 JRA-345 resolved
     */
```

Si vous souhaitez ajouter la prise en charge de formats de message supplémentaires pour répondre aux processus de votre organisation, vous pouvez ajouter une logique personnalisée dans l'include de script `DevopsCommitMessageParser` en accédant au module **Définition du système > Includes de script**. L'include de script `DevopsCommitMessageParser` est dérivé de `DevopsCommitMessageParserSNC`. `DevopsCommitMessageParserSNC` dispose de trois expressions régulières définies pour identifier les ID natifs des éléments de travail pour les formats de message pris en charge dans le système de base. Consultez l'exemple suivant pour inclure un nouveau format de message personnalisé avec des ID natifs d'éléments de travail entre crochets.

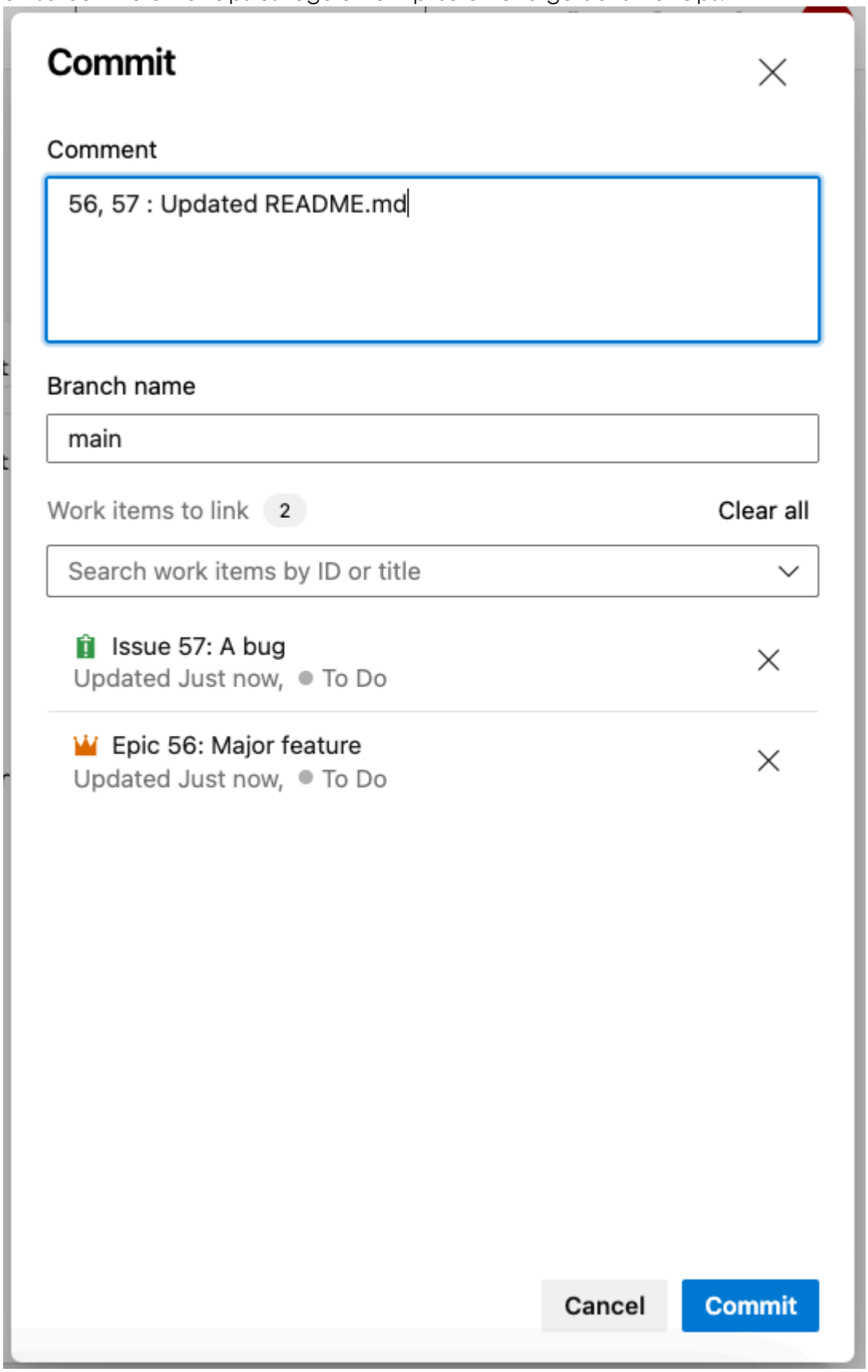
```
var DevopsCommitMessageParser = Class.create();
DevopsCommitMessageParser.prototype =
 Object.extendsObject(DevopsCommitMessageParserSNC, {
    initialize: function() {
        DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.initialize.call(this);
        this._customPattern = /\[(.*?)\]/g; // The regex pattern to match
 the words written inside square brackets.
        // Example commits message to match this custom pattern is :
 "[STRY1], [STRY2] Additional bug fixes"
    },
    getWorkitemsFromCommitMessage: function(message, branchName) {
        var workitems = [];
        // We first call the getWorkitemsFromCommitMessage method from
 the parent class to get the matching workitems ids for OOB formats
        var defaultWI =
 DevopsCommitMessageParserSNC.prototype.getWorkitemsFromCommitMessage.cal
l(this, message, branchName);
        if (!gs.nil(defaultWI) && defaultWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(defaultWI);
        }
        // Now call your custom method that returns an array of workitem
 native IDs matching custom pattern
        var customWI = this.getWIFromCustomPattern(message);
        if (!gs.nil(customWI) && customWI.length > 0) {
            workitems = workitems.concat(customWI);
        }
        // getUniqueWorkItems method from parent class removes duplicates
 from the workitems array
        workitems = this.getUniqueWorkItems(workitems);
        // return the final list
        return workitems;
    },
    getWIFromCustomPattern: function(message) {
        var wi = [];
        var l;
        var match;
        var matches = message.match(this._customPattern);
        if (gs.nil(matches))
            return wi;
        for (var i = 0; i < matches.length; i++) {
            l = matches[i].length;
            match = matches[i].substring(1, l - 1); // trim the brackets
            wi.push(match);
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }
        return wi;
    },
    type: 'DevopsCommitMessageParser'
});
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liaison d'éléments de travail à une validation à l'aide de l'interface utilisateur Azure DevOps est également prise en charge dans DevOps.



Vous pouvez afficher la liste des éléments de travail associés dans l'enregistrement de validation DevOps et dans l'interface utilisateur du pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer les événements DevOps pouvant être ignorés

Filtrez les événements DevOps pouvant être ignorés avant qu'ils ne déclenchent une exécution de flux afin d'améliorer les performances.

Les intégrations d'outils Azure DevOps et GitHub disposent d'un mécanisme de filtrage qui détermine si un événement entrant peut être ignoré avant qu'il n'entraîne le déclenchement d'un flux. Les deux intégrations possèdent leurs propres filtres, que vous pouvez désactiver ou remplacer afin de modifier les critères de filtrage. Ces filtres vérifient si l'outil est connecté, si l'objet référencé fait l'objet d'un suivi et s'il est présent dans le système.

Vous pouvez activer ou désactiver ces filtres.

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés** et recherchez DevOps.
2. Sélectionnez **sn_devops.DevOpsEventFilterAPI**.
3. Dans la section **Instances d'extension** sous **Liens connexes**, sélectionnez l'instance d'extension de l'outil pour lequel vous souhaitez activer ou désactiver le filtre.
4. Cochez la case **Actif** pour activer le filtre.

   Cette case est cochée par défaut. Si vous souhaitez désactiver le filtre, décochez la case.

Désactiver les invites de recommandation

Désactiver l'affichage d'invites recommandant d'utiliser Changement DevOps Espace de travail lors de la création d'outils et d'applications à l'aide de l'interface utilisateur classique, du Catalogue de services, du Portail de services et du Centre de services aux employés.

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de service** > **Gérer les éléments** et recherchez DevOps.
2. Pour chacun des quatre éléments de catalogue DevOps suivants, vous devez modifier les scripts clients du catalogue pour commenter l'appel à `showWorkspaceAdvertisement`.
   - Créer une application DevOps
   - Créer un outil DevOps
   - Intégration avec l'application DevOps
   - Intégration de l'outil DevOps
3. Sélectionnez chaque élément de catalogue DevOps répertorié précédemment et accédez à l'onglet **Scripts clients du catalogue** sous **Liens connexes**.
4. Sélectionnez chaque script disponible sous **Scripts clients du catalogue**.
5. Recherchez la méthode `showWorkspaceAdvertisement`.
6. Le cas échéant, commentez-la.

   Par exemple, `showWorkspaceAdvertisement();`.

7. Enregistrez les modifications.

Rapports Analyses DevOps

Pour vous aider à planifier et à implémenter des mises à jour de vos processus DevOps, Analyses DevOps présente une variété de rapports configurables regroupés par type de mesure. Dans l'espace de travail Changement DevOps, sélectionnez l'icône Analyses DevOps ( ) pour afficher les rapports.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyses DevOps

Analysez les rapports opérationnels et commerciaux, et déterminez l'efficacité et la croissance globales de vos processus de développement.

- Surveillez les activités, les KPI et les mesures dans un tableau de bord central.
- Suivez les performances au fil du temps.
- Affichez des données récapitulatives par bogue, épopée, fonctionnalité, « autre », story ou tâche.

Explorer les mesures et les analyser

Chaque rapport fournit à la fois un résumé d'une mesure commerciale importante et l'accès à des informations plus détaillées concernant la mesure.

- Par défaut, de nombreux rapports affichent les données des 30 derniers jours. Sélectionnez l'icône **Date** ( ) pour configurer une plage de dates personnalisée.
- Pointez sur un point de données spécifique dans un graphique pour afficher des données détaillées.
- Sélectionnez un point de données spécifique pour afficher les détails de l'indicateur clé de performance (KPI) du rapport dans un onglet distinct. Vous pouvez ensuite utiliser les puissants outils de gestion des données de l'application Analyse des performances pour analyser les données en profondeur.
- Pour appliquer un filtre autre que le filtre de date, sélectionnez l'icône de filtre, puis déplacez les catégories de filtre de la liste **Disponible** vers la liste **Appliqué**.
- Les filtres apparaissent en haut de l'onglet. Pour chaque rapport, l'icône Filtre appliqué ( ) affiche le nombre de filtres actuellement appliqués à un rapport. Sélectionnez l'icône permettant d'afficher et de configurer les filtres appliqués à un widget.

Planifier une collecte de données

Vous devez activer la tâche de collecte de données quotidienne pour remplir les tableaux de bord avec les nouvelles données DevOps provenant des outils tiers connectés.

1. Accédez à **Tout** > **Performance Analytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Configurez la tâche *[DevOps] Daily Data Collection* à exécuter en tant qu'administrateur système.

   Remarque : La tâche *[DevOps] Daily Data Collection* est active par défaut et configurée pour s'exécuter en tant qu'utilisateur administrateur.

Exécutez le script de planificateur *Load Change Request Repo Detail* et la tâche *[DevOps] Historical Data Collection* pour les données historiques :

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Exécutez le script de planificateur *Load Change Request Repo Detail*.

   Cette tâche remplit la table Détail du référentiel de demande de changement [sn_devops_insights_change_request_repo_detail] si vous importez des données de démonstration après l'installation de l'application Analyses DevOps.

   Si vous installez des données de démonstration avec l'application Analyses DevOps, il n'est pas nécessaire d'exécuter cette tâche. Vous pouvez exécuter directement la tâche

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'analyse des performances *[DevOps] Historical Data Collection* pour afficher les scores.

3. Accédez à **Tout** > **Performance Analytics** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
4. Exécutez la tâche *[DevOps] Historical Data Collection* en tant qu'administrateur système.

   Le temps d'exécution dépend du volume de données. Il s'agit d'une tâche ponctuelle de collecte de données historiques DevOps, qui n'est pas censée être planifiée.

   Conseil :

   En fonction du temps nécessaire pour effectuer cette tâche, prévoyez de l'exécuter pendant une période de faible utilisation.

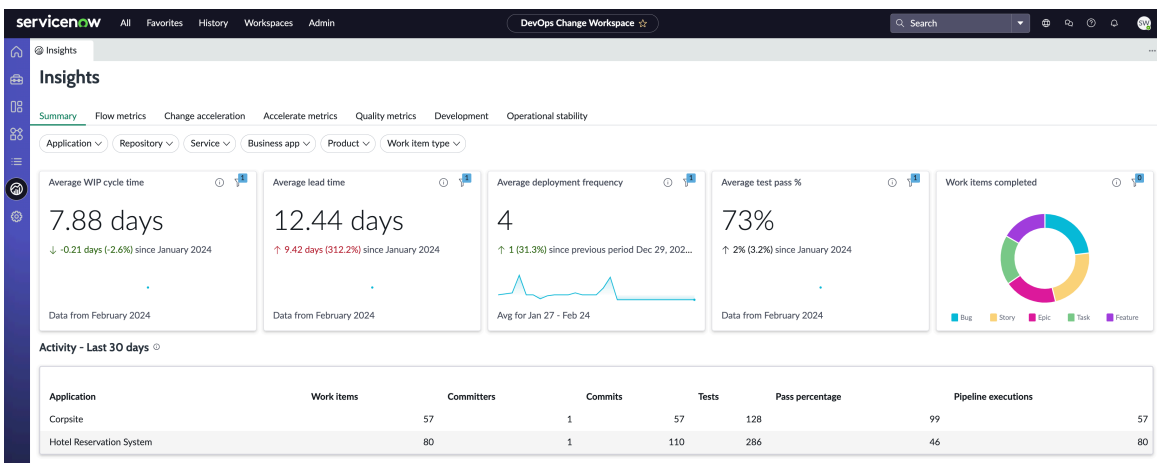
Tableau de bord Analyses DevOps - Espace de travail

Le tableau de bord Analyses DevOps offre une vue graphique flexible des rapports opérationnels et commerciaux. Utilisez ce tableau de bord pour évaluer les résultats de votre processus DevOps global.

Tableau de bord récapitulatif

Le tableau de bord Récapitulatif Analyses DevOps fournit une vue d'ensemble des mesures clés dans différentes catégories de l'accélération aux mesures de qualité, ainsi qu'un aperçu rapide des applications les plus actives.

Rapports de résumé



Rapport	Description	Source
Délai moyen du cycle WIP	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail est à l'état WIP avant l'achèvement.	Calcul : délai d'achèvement des éléments WIP divisé par le nombre d'éléments de travail terminés
Délai d'exécution moyen	Délai d'exécution moyen quotidien pour les exécutions de pipelines de déploiement de production.	Calcul : somme des délais de déploiement de production réussis divisé par le nombre d'exécutions de pipelines de production réussies.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

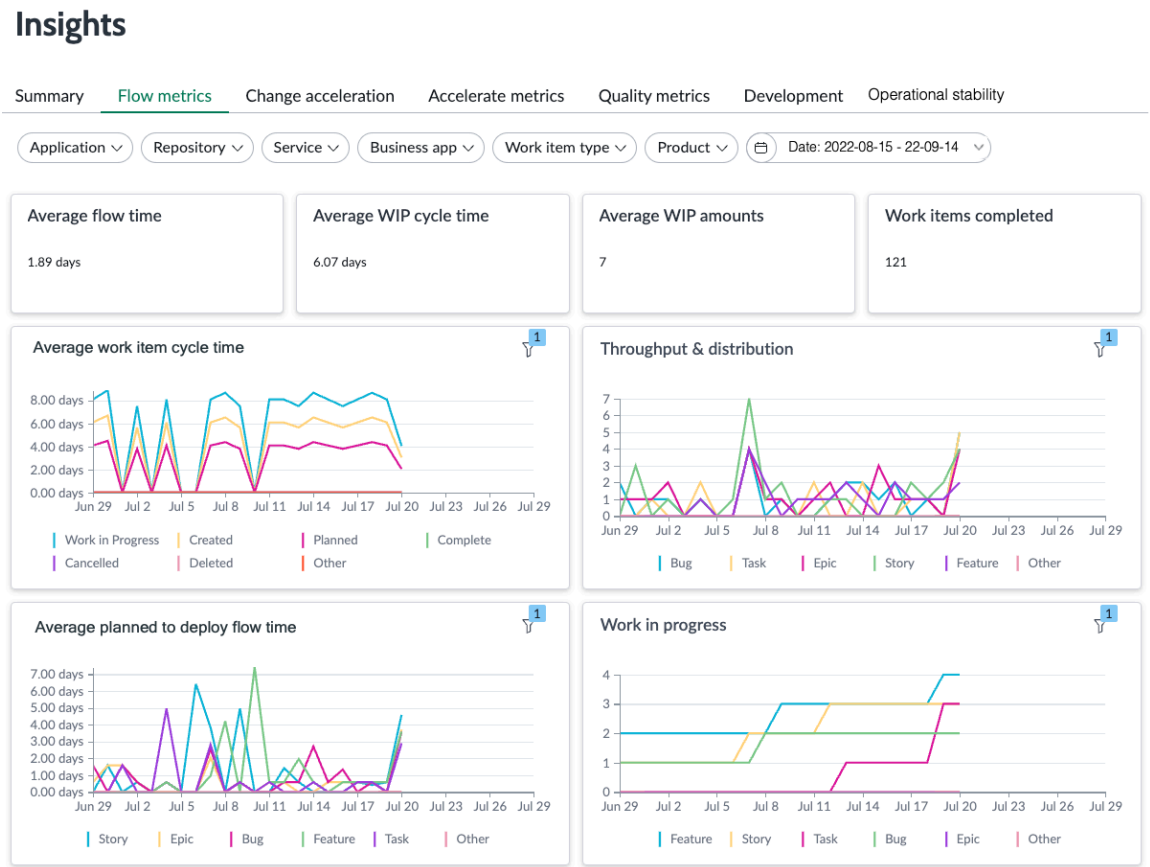
Rapport	Description	Source
Fréquence moyenne de déploiement	Nombre moyen de déploiements de production réussis. S'applique aux étapes de pipeline de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé.	Exécution d'étape
% moyen de réussite aux tests	Pourcentage moyen quotidien de réussite aux tests pour les exécutions de pipelines.	Vue de base de données reliée par résumé des tests, relations de résumé des tests, exécution d'étape, détails du référentiel des demandes de changement, étape, pipeline, application et détails du produit de l'application.
Éléments de travail terminés	Éléments de travail, regroupés par type d'élément de travail, qui ont été définis sur l'état Terminé au cours des 30 derniers jours.	Vue de base de données reliée par élément de travail, instance de mesure, élément de travail de validation, validation, exécution de validation, exécution d'étape, étape, pipeline, application et détail du produit de l'application.
Activité au cours des 30 derniers jours	Pour chaque application, résumé de l'activité au cours des 30 derniers jours.	Vue de base de données reliée par validation, élément de travail de validation, référentiel, exécution de validation, application, relations de résumé des tests, exécution d'étape, résumé des tests.

Tableau de bord de mesures de flux

Les rapports de mesures de flux Analyses DevOps vous aident à visualiser la progression du travail tout au long de votre processus de développement. Identifiez les goulots d'étranglement en déterminant les types de travaux (notamment les stories ou les bogues) qui prennent le plus de temps.

Rapports de mesures de flux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports de mesures de flux

Rapport	Description	Source
Délai moyen du flux	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail est passé de l'état Créé à l'heure de fin d'exécution de l'étape d'un déploiement réussi du pipeline de production.	Vue de base de données reliée par élément de travail, instance de mesure, élément de travail de validation, validation, exécution de validation, exécution d'étape, étape, pipeline, application et détail du produit de l'application.
Délai moyen du cycle WIP	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail se trouve dans un état spécifique.	Vue de base de données reliée par listes d'éléments de travail, instances de mesures, validations, exécutions d'étape, exécutions de validation et éléments de travail de validation.
Nombre moyen de WIP	Nombre moyen d'éléments de travail WIP au cours des 30 derniers jours.	Nombre moyen d'éléments de travail dont l'état est défini sur Travail en cours.
Éléments de travail terminés	Nombre d'éléments de travail à l'état Terminé, qui sont associés à des validations via un déploiement réussi du	Nombre moyen d'éléments de travail associés au type d'exécution d'étape défini sur Déploiement de production. Une association

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures de flux (suite)

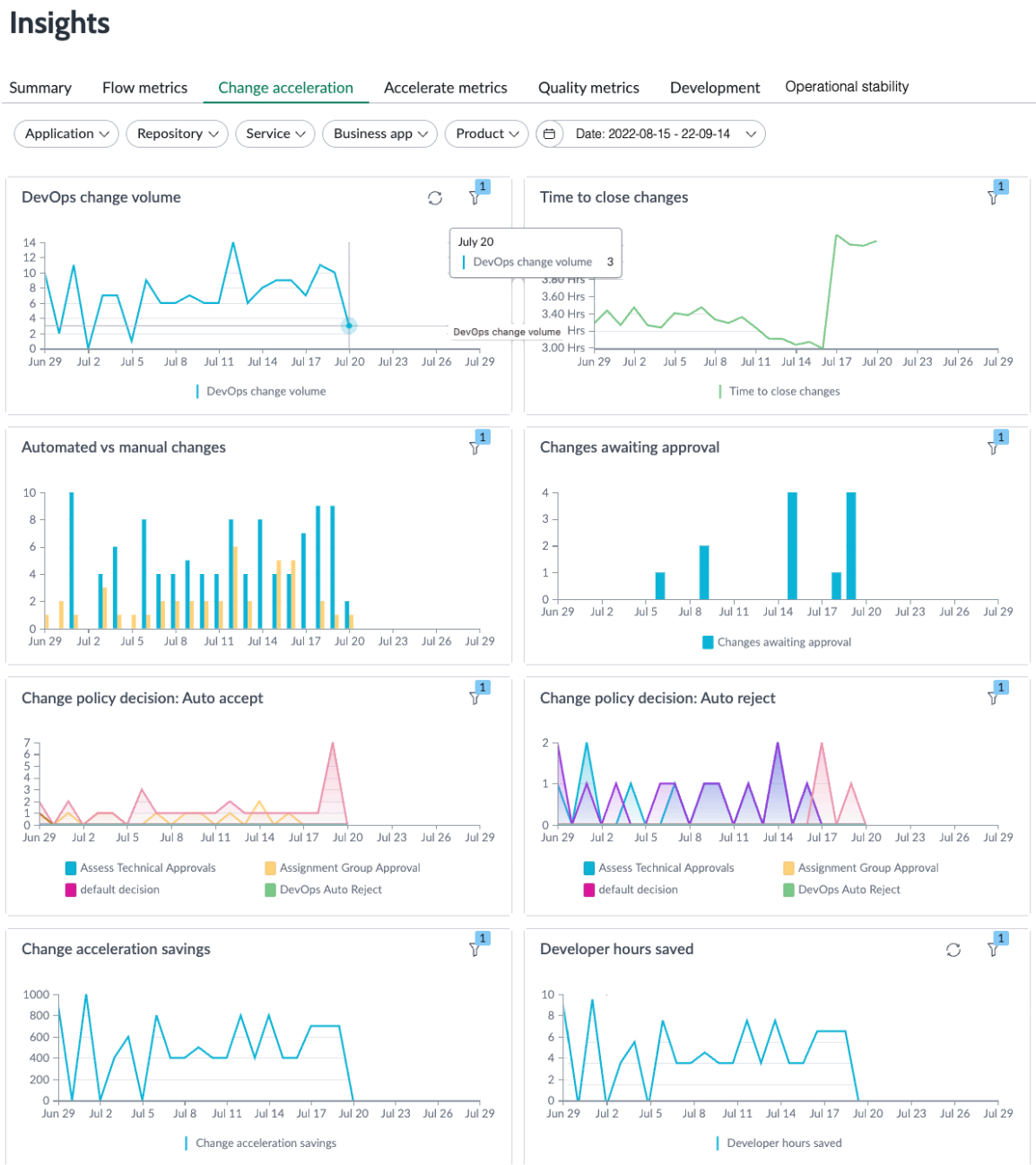
Rapport	Description	Source
	pipeline de production au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Les filtres ne s'appliquent pas à ce graphique.	entre la validation et l'élément de travail est nécessaire, car seuls les éléments de travail déployés via un pipeline sont en production.
Durée de cycle moyen de l'élément de travail	Délai moyen, en jours, pendant lequel un élément de travail se trouve dans un état spécifique.	Vue de base de données reliée par listes d'éléments de travail, instances de mesures, validations, exécutions d'étape, exécutions de validation et éléments de travail de validation.
Débit et distribution	Nombre d'éléments de travail, par type, qui sont associés à des validations via un déploiement réussi du pipeline de production.	Vue de base de données reliée par listes d'éléments de travail, instances de mesures, validations, exécutions d'étape, exécutions de validation et éléments de travail de validation.
Délai moyen planifié jusqu'au délai du flux de déploiement	Durée moyenne entre le moment où un élément de travail associé à une validation a été créé et le moment où l'élément a été déployé en production via des pipelines.	Vue de base de données reliée par listes d'éléments de travail, instances de mesures, validations, exécutions d'étape, exécutions de validation et éléments de travail de validation.
Travail en cours	Nombre d'éléments de travail actuellement à l'état Travail en cours.	Vue de base de données reliée par listes d'éléments de travail, instances de mesures, validations, exécutions d'étape, exécutions de validation et éléments de travail de validation.

Tableau de bord d'accélération du changement

L'onglet Accélération du changement Analyses DevOps affiche des mesures d'accélération du changement axées sur votre transition vers l'automatisation, en comparant les changements automatisés aux changements manuels, aux décisions de politique de changement et au retour sur investissement. Vous pouvez utiliser ces informations pour vérifier que les demandes de changement automatisées sont résolues plus rapidement que les demandes de changement approuvées manuellement.

Rapports d'accélération du changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les demandes de changement qui font partie des exécutions d'étapes sont considérées comme des demandes de changement DevOps.

Rapports d'accélération du changement

Rapport	Description	Source
Volume des changements DevOps	Nombre de demandes de changement DevOps créées.	Vue de base de données reliée par exécution d'étape, demande de changement et référentiel de demandes de changement.
Délai des changements fermés	Délai moyen, en heures, pour fermer les changements DevOps par application.	Vue de base de données reliée par exécution d'étape, demande de changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	Pour chaque mois, il s'agit de la moyenne pour (Heure à laquelle la demande de changement a été fermée) moins (Heure à laquelle la demande de changement a été ouverte).	et référentiel de demandes de changement.
Changements automatisés par rapport aux changements manuels	Comparaison entre le nombre de demandes de changement DevOps à l'aide de politiques d'approbation de changement et de demandes de changement DevOps nécessitant une approbation manuelle. • Une demande de changement est considérée comme automatisée lorsqu'une politique de changement exécute l'action d'approbation/de rejet. • Un changement manuel est une demande de changement qui est affectée à un utilisateur ou à un groupe pour l'action d'approbation/de rejet et qui n'est pas mise en œuvre par une politique de changement.	Vue de base de données reliée par exécution d'étape, demande de changement et référentiel de demandes de changement.
Changements en attente d'approbation	Nombre de changements DevOps en attente d'approbation, par plage de dates. Par défaut, les demandes de changement dont l'état est Nouveau ou Évaluer sont considérées comme en attente d'approbation. Pour spécifier les états considérés comme en attente d'approbation, mettez à jour le paramètre de la propriété *Change*	Vue de base de données reliée par exécution d'étape, demande de changement, propriétés système et référentiel de demandes de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'accélération du changement (suite)

Rapport	Description	Source
	Request Awaiting States. Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	
Décisions de politique de changement : acceptées automatiquement	Nombre de décisions de politique de changement, par type de décision, qui acceptent automatiquement les demandes de changement. Pointez sur une valeur sur le graphique pour afficher la liste des décisions de politique qui ont été utilisées pour l'approbation automatique et le nombre de fois qu'une décision a été utilisée pour l'approbation automatique.	Vue de base de données reliée par exécution d'étape, demande de changement, propriétés système et référentiel de demandes de changement.
Décisions de politique de changement : rejetées automatiquement	Nombre de décisions de politique de changement, par type de décision, qui rejettent automatiquement les demandes de changement. Pointez sur une valeur sur le graphique pour afficher la liste des décisions de politique qui ont été utilisées pour le rejet automatique et le nombre de fois qu'une décision a été utilisée pour le rejet automatique.	Vue de base de données reliée par exécution d'étape, demande de changement, politique appliquée, action de rejet d'approbation automatique, définition d'approbation de changement et référentiel de demandes de changement.
Économies sur l'accélération du changement	Montant net économisé par mois grâce à l'automatisation des changements DevOps. Lorsqu'un changement est automatisé, un développeur n'a pas besoin de remplir manuellement la demande de changement et d'associer chaque élément de travail, validation de code, résultat des	Calcul : coût horaire moyen du développeur multiplié par les heures de développeur économisées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'accélération du changement (suite)

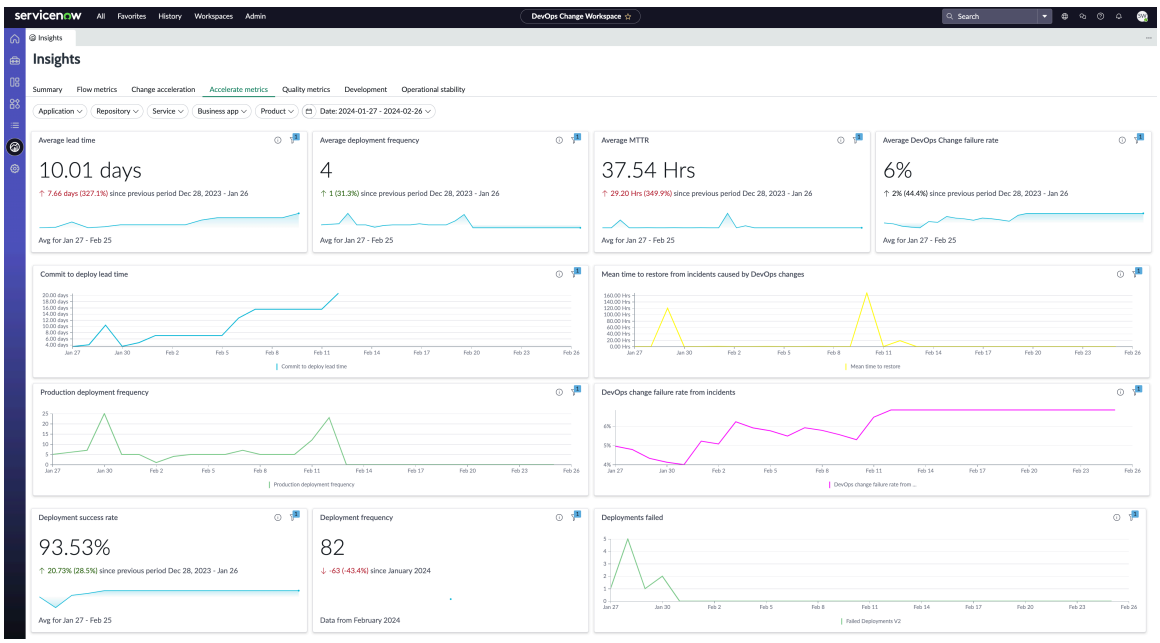
Rapport	Description	Source
	tests et autres preuves et artefacts au changement. Une fois cette activité automatisée, les heures qui auraient été consacrées au remplissage du changement, à la recherche, au suivi et à l'association des éléments d'autres outils à un changement sont désormais enregistrées. Plus le nombre d'éléments de travail est élevé, plus le nombre d'heures pour les associer manuellement augmente. Ainsi, une fois le changement automatisé, le nombre d'heures nécessaires pour associer un grand nombre d'éléments de travail diminue. Les économies réalisées sur l'accélération du changement sont calculées en multipliant les heures économisées par le coût horaire moyen du développeur. Pour modifier la valeur par défaut du coût horaire moyen du développeur, mettez à jour le paramètre de la propriété *`Average Hourly developer Cost`*. Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	
Heures de développeur enregistrées	Nombre d'heures de développeur économisées par mois grâce à l'automatisation des changements DevOps. Pour modifier la valeur par défaut de 1 (une) heure par développeur, mettez à jour le paramètre de la propriété *`X hours per Developer time`*. Pour plus de détails, voir Propriétés du Analyses DevOps.	Calcul : nombre d'éléments de travail dans une demande de changement multiplié par 1 heure par développeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures d'accélération

Les mesures d'accélération Analyses DevOps comprennent quatre mesures DevOps clés qui évaluent les performances de livraison de logiciels. La fréquence et le délai de déploiement mesurent la vitesse DevOps, tandis que le taux d'échec des changements et le temps moyen de récupération permettent de mesurer la stabilité.

Rapports de mesures d'accélération



Rapports de mesures d'accélération

Rapport	Description	Source
Délai d'exécution moyen	Moyenne de : ([Délai pendant lequel le code est correctement transmis en production] moins [Délai de validation le plus court]) S'applique aux étapes de pipeline de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Exécution de pipeline
Fréquence moyenne de déploiement	Nombre moyen de déploiements de production réussis.	Exécution d'étape

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
	S'applique aux étapes de pipeline de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé.	
MTTR moyen	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un changement DevOps. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.
Taux moyen d'échecs du changement DevOps	Taux moyen quotidien de demandes de changement DevOps associées à un incident, divisé par toutes les demandes de changement DevOps. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	Demande de changement
Délai entre validation et déploiement	Durée du délai de validation le plus précoce jusqu'au déploiement de production pour une exécution de pipeline réussie. La valeur inclut uniquement les étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé. Vous pouvez examiner les délais élevés en identifiant les étapes de pipeline les plus lentes. Par exemple, un processus manuel d'approbation des changements peut augmenter les délais.	Calcul : somme des délais de déploiement de production réussis divisé par le nombre d'exécutions de pipelines de production réussies. L'association « Validations à Exécution de tâche » est nécessaire. Le référentiel et le pipeline doivent être suivis et associés à la même application. Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production. Le résultat de l'exécution de la tâche doit être défini sur Réussite.
Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident	Vue de base de données reliée par exécution d'étape,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures d'accélération (suite)

Rapport	Description	Source
par des changements DevOps	causé par un changement DevOps.	demande de changement, détail du référentiel de demandes de changement et listes d'incidents. Calculé uniquement pour les incidents DevOps en tenant compte de l'heure d'ouverture et de fermeture de l'incident.
Fréquence de déploiement de la production	Nombre de déploiements de production réussis. La valeur inclut uniquement les étapes de pipeline de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé. Pour modifier la valeur par défaut de 30 jours, mettez à jour le paramètre **Plage de dates**.	Vue de base de données reliée par demande de changement, exécution d'étape, détail du référentiel de demandes de changement. L'exécution d'étape doit être à l'état Terminé. Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production.
Taux d'échecs des changements DevOps à partir d'incidents	Pourcentage de changements DevOps ayant causé des incidents divisé par tous les changements DevOps déployés en production. Si une demande de changement a causé plusieurs incidents, seul le changement ayant causé ou déclenché l'incident est pris en compte. Le nombre d'incidents causés par le changement n'est pas pris en compte.	Une demande de changement DevOps est nécessaire (changement associé à l'exécution d'une étape). L'exécution d'étape doit être à l'état Terminé. Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production. La propriété Incident causé par doit être définie sur Demande de changement DevOps.
Taux de réussite du déploiement	Taux de réussite des déploiements au cours des 30 derniers jours. Taux de réussite des déploiements = (nombre de déploiements réussis au cours des 30 derniers jours / nombre total de	Exécution d'étape

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures d'accélération (suite)

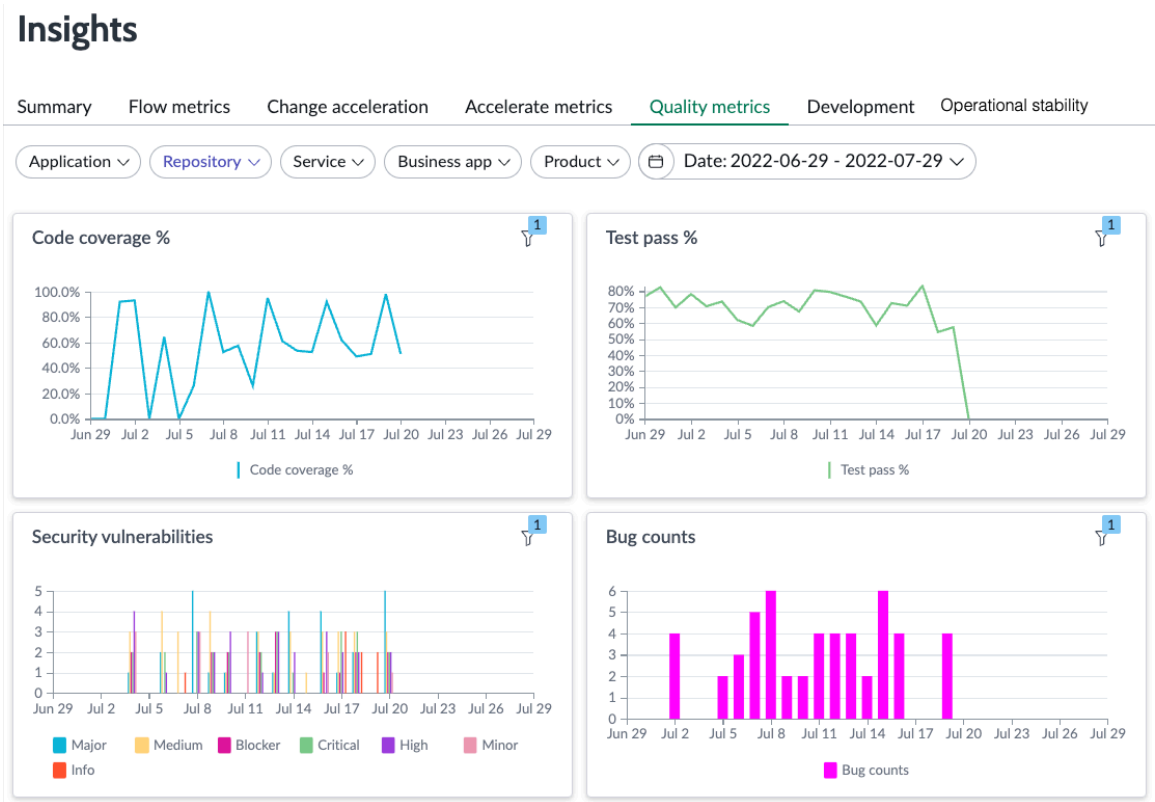
Rapport	Description	Source
	déploiements au cours des 30 derniers jours) * 100 S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.	
Fréquence de déploiement	Nombre de déploiements de production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé.	Exécution d'étape
Échec des déploiements	Nombre de déploiements de production ayant échoué au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Échec ou Annulé par l'utilisateur.	Exécution d'étape

Tableau de bord Mesures de qualité

Le tableau de bord Mesures de qualité Analyses DevOps permet d'obtenir un aperçu rapide des données provenant d'outils tels que SonarQube pour la couverture du code, le pourcentage de réussite aux tests de vos outils d'orchestration, les vulnérabilités des outils de sécurité et même le nombre global de bogues.

Rapports de mesures de qualité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports de mesures de qualité

Rapport	Description	Source
% de la couverture du code	Pourcentage de code couvert par les tests.	Les détails de l'analyse de qualité logicielle avec la catégorie = Couverture (%) sont nécessaires Un résumé des relations d'analyse de la qualité logicielle associées à l'exécution de tâche est nécessaire
% de réussite aux tests	Pourcentage de tests réussis.	Un résumé de test lié à l'exécution de tâche est nécessaire
Vulnérabilités de sécurité	Nombre de vulnérabilités de sécurité au fil du temps.	Les détails de l'analyse de la qualité logicielle avec la catégorie = Vulnérabilités sont nécessaires Un résumé des relations d'analyse de la qualité logicielle liées à l'exécution de tâche est nécessaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de mesures de qualité (suite)

Rapport	Description	Source
Nombres de bogues	Nombre d'éléments de travail de type bogue.	L'association *Commits to Work Items* est nécessaire. Le référentiel et le plan doivent être suivis et associés à la même application. L'association *Commits to Task Execution* est nécessaire. Le référentiel et le pipeline doivent être suivis et associés à la même application L'élément de travail doit être de type Bogue.

Tableau de bord Analyses DevOps Development

Les mesures de développement se concentrent sur les données de validation qui fournissent des analyses sur le niveau d'activité et d'agilité de vos équipes. Grâce à ces informations, vous pouvez obtenir une traçabilité complète du travail en vous assurant que les validations sont balisées avec les éléments de travail appropriés.

Rapports de développement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rapports de développement

Rapport	Description
Fréquence de validation	Nombre de validations associées aux exécutions de pipelines. Les validations moins volumineuses et plus fréquentes sont préférables aux validations plus volumineuses et moins fréquentes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de développement (suite)

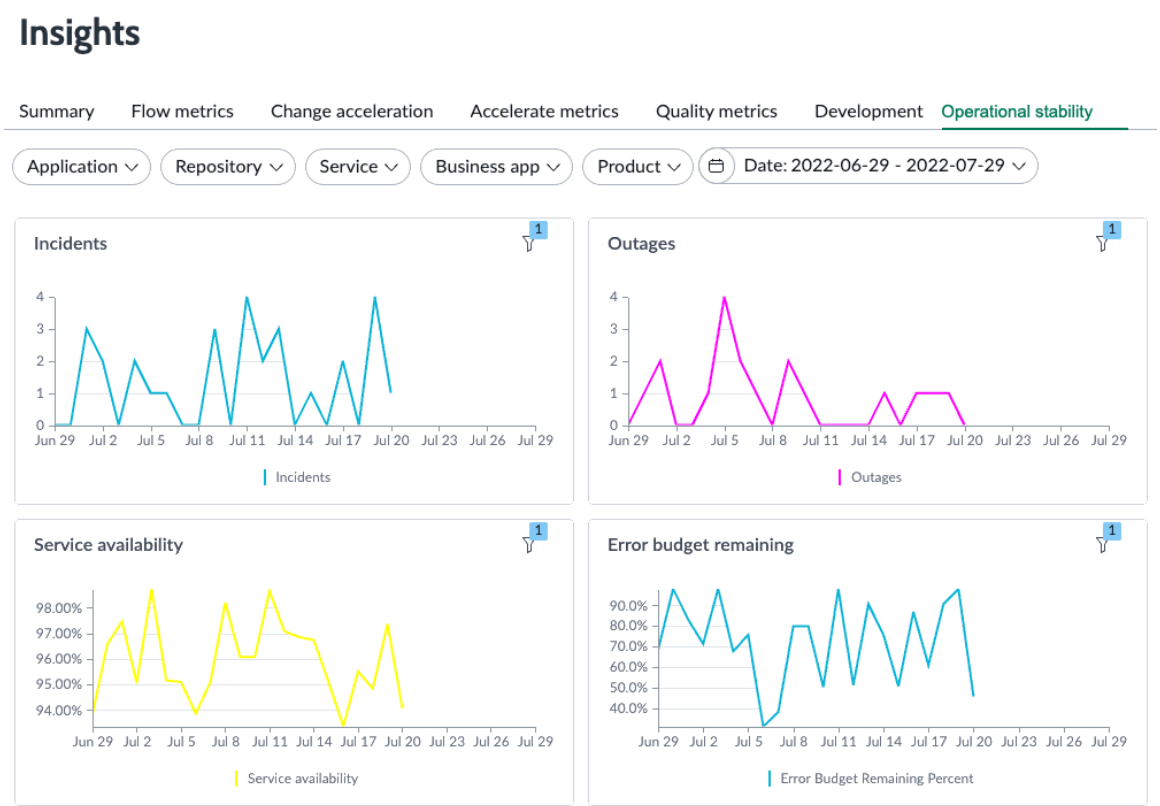
Rapport	Description
Validateurs actifs	Nombre de validateurs qui ont soumis des validations. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Principaux validateurs (somme cumulée sur 30 jours)	Validateurs avec le nombre de validations le plus élevé.
Principaux rétablisseurs (somme cumulée sur 30 jours)	Validateurs avec le nombre d'annulations le plus élevé.
Nombre moyen de validations par validateur	Moyenne calculée comme suit : `(nombre total de validations)/(validateurs actifs)`. Une valeur plus élevée est préférable. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations moyennes par exécution de pipeline	Validations moyennes par pipeline, calculées comme suit : (Nombre total de validations)/(Nombre d'exécutions de pipelines). Un nombre faible est préférable, ce qui indique un effort concentré, plutôt que de passer d'une tâche à l'autre sans l'achever. Étant donné que ce rapport utilise l'agrégation de mesures, il ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations sans élément de travail	Validations effectuées qui ne sont pas associées à un élément de travail, regroupées par validateur. Ce rapport est utile pour déterminer les raisons pour lesquelles une validation n'est pas liée à un élément de travail, car toutes les validations doivent être liées à un élément de travail.
Pourcentage de réussite de pipeline	Taux d'exécutions de pipelines réussies divisé par le nombre total d'exécutions de pipelines.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de stabilité opérationnelle Analyses DevOps

Les mesures opérationnelles reflètent la stabilité de vos applications afin que vous puissiez vous assurer que vos équipes avancent rapidement sans compromettre la qualité des mises en production.

Rapports de stabilité opérationnelle



Rapports de stabilité des opérations

Rapport	Description	Source
Incidents	Nombre d'incidents pour les étapes du pipeline de type Déploiement de production qui sont liées à un service dans la CMDB.	Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production. L'incident doit être associé à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement de production.
Pannes	Nombre de pannes pour les étapes du pipeline de type Déploiement de production qui sont liées à un service dans la CMDB.	Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production. La panne (cmdb_ci_outage) doit être associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement de production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de stabilité des opérations (suite)

Rapport	Description	Source
Disponibilité du service	Disponibilité moyenne du service pour les étapes de pipeline de type Déploiement de production qui sont liées à un service dans la CMDB.	Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production. L'offre de service parente doit être associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement de production.
Budget d'erreur restant	Pourcentage de budget d'erreur restant à dépenser au cours d'un mois, pour les étapes de pipeline de type Déploiement de production qui sont liées à un service dans la CMDB. Ces données proviennent de l'application Opérations pour la fiabilité des sites. Un budget d'erreur est le montant de l'objectif de niveau de service (SLO) que vous pouvez utiliser sur une période spécifiée. Il peut être utilisé pour gérer la vélocité de la mise en production. Il est généralement basé sur la disponibilité, la latence, etc.	Le type d'étape nécessaire doit être Déploiement de production. L'offre de service parente doit être associée à un service qui correspond à celui de l'étape de déploiement de production. Une application SRO est nécessaire.

Regrouper des applications DevOps dans un produit

Les produits qui utilisent un modèle d'application dans CSDM prennent en charge les hiérarchies d'applications. Vous pouvez personnaliser les hiérarchies pour simplifier le suivi des données « cumulées » dans les rapports Analyses DevOps. Ceci est utilisé pour le filtre de produit dans les aperçus.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire de l'application, sn_devops.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez inclure plusieurs applications de microservices DevOps dans un produit, inclure plusieurs produits de ce type dans un portefeuille, puis inclure (« déployer ») le portefeuille dans une organisation. Autre exemple de structure possible : **application > équipe > produit > portefeuille ou unité business**.

- Une application DevOps peut appartenir à un ou plusieurs produits.
- Un ou plusieurs produits peuvent appartenir à un ou plusieurs autres produits.
- Plusieurs applications et produits peuvent appartenir à un produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour chaque produit, le système crée une entrée correspondante dans les tables Modèles d'application et Composant SDL.

Important : pour ajouter une application à un produit, l'application doit contenir des données d'exécution. Dans le cas d'une application nouvellement ajoutée, vous devez donc attendre l'exécution de la tâche d'importation de données.

Procédure

1. Créez des applications comme décrit dans Créer une application - Espace de travail.
2. Ouvrez la table Modèles d'application `<instanceName>/cmdb_application_product_model_list.do`, puis suivez la procédure ci-dessous pour configurer chaque application qui sera incluse dans un produit.
   a. Dans la liste Modèles d'application, sélectionnez le modèle d'application pour ouvrir l'enregistrement.
   b. Dans le champ **Catégories de modèles** du formulaire Modèle d'application, sélectionnez la catégorie appropriée.
   c. Enregistrez l'enregistrement.
3. Suivez la procédure ci-dessous pour créer un produit qui fera office de parent.
   a. Dans la liste Modèles d'application, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom** du formulaire Modèle d'application, saisissez le nom du produit.
   c. Dans le champ **Catégories de modèles**, sélectionnez **Ensemble**.
   d. Facultatif : Saisissez une brève description.
   e. Enregistrez l'enregistrement.
4. Ouvrez la table Catégorie de modèle de composant (`<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do`) pour spécifier la catégorie de chaque application (l'application est le composant dans ce cas).
5. Pour chaque application, sélectionnez **Nouveau**, spécifiez les paramètres suivants, puis soumettez l'enregistrement.

Formulaire Composant de modèle

Champ	Description
Catégorie de modèle de composant	Valeur **Catégories de modèles** que vous avez spécifiée pour l'application dans le formulaire Modèle d'application.
Composant	Application.
Ensemble	Produit qui fera office de parent de l'application.

L'application est maintenant membre du produit spécifié.

Résultats

L'onglet Analyses DevOps contient des filtres pour les rapports.

- La tâche « Collecte de données » planifiée traite vos changements. Une fois la tâche terminée, vous pouvez afficher les rapports relatifs aux produits ajoutés. Si vous exécutez la tâche manuellement, exécutez la tâche « Update Repo Details and Work Item State Detail (Mettre à jour les détails du référentiel et le détail de l'état de l'élément de travail) » avant d'exécuter le travail de collecte de données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le filtre **Application** répertorie toutes les applications.
- Le filtre **Produit** répertorie l'ensemble des applications et des produits.
- Pour afficher les membres d'un produit, consultez la liste dans la table Catégorie de modèle de composant (`<instanceName>/cmdb_m2m_model_component_list.do`). Les applications sont répertoriées dans la colonne **Composant** tandis que les produits sont répertoriés dans la colonne **Ensemble**.

Propriétés du Analyses DevOps

Les propriétés Analyses DevOps configurent le mode d'affichage des données de l'espace de travail Analyses DevOps dans les rapports.

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous pouvez afficher les propriétés des aperçus à partir de l'espace de travail Changement DevOps en accédant à **Espaces de travail** > **Espace de travail de changement DevOps** > **Configuration système** > **Propriétés des aperçus**.

Propriétés installées avec Analyses DevOps

Propriété	Description	Valeur par défaut
X heures par temps du développeur	Temps nécessaire par développeur pour travailler sur un élément de travail unique, en heures. Cette valeur est utilisée pour calculer le rapport sur les heures de développeur économisées. Par exemple, pour chaque élément de travail associé à une demande de changement, un développeur a économisé X heures en associant les éléments de travail, les validations, les résultats des tests et d'autres données DevOps connexes à son travail.	1
États en attente de demande de changement	États signalés comme étant en attente d'une demande de changement dans le rapport Changements en attente d'approbation. Utilisez les valeurs suivantes pour les autres états : • Nouveau : -5 • Évaluer : -4 • Autoriser : -3 • Planifier : -2 • Implémenter : -1 • Examiner : 0	-5, -4

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description	Valeur par défaut
	• Fermé : 3 • Annulé : 4	
Coût moyen horaire du développeur	Coût horaire moyen d'un développeur qui travaille sur des changements DevOps dans la devise sélectionnée. Cette valeur est utilisée pour calculer le rapport sur les économies d'accélération du changement, où nous multiplions les heures de développeur économisées par ce coût de développeur pour estimer un retour sur investissement.	100

Référence Vélocité de changement DevOps

Informations de référence pour fournir des détails supplémentaires sur Vélocité de changement DevOps, tels que les tables, les utilisateurs, les rôles, les propriétés, les erreurs, les limitations, etc.

Composants installés avec Vélocité de changement DevOps

Plusieurs types de composants sont installés avec Vélocité de changement DevOps, notamment les tables, les utilisateurs, les rôles et les travaux planifiés.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Utilisateurs installés

Utilisateur	Description
devops.integration.user	Utilisateur d'intégration DevOps **Remarque :** Vous devez configurer le mot de passe afin que l'utilisateur d'intégration DevOps puisse configurer un outil.
devops.system	Utilisateur système DevOps

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
DevOps Administrateur	Installe et configure l'application DevOps.	• sn_devops.app_owner • sn_devops.integration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_devops.admin]	Seul l'administrateur DevOps a accès au module Administration. **Remarque :** Pour vous assurer que l'utilisateur devops.system dispose d'un accès correct, ajoutez le rôle sn_devops.admin à l'ACL au niveau du champ (sys_connection.*) s'il existe une ACL au niveau du champ dans la table sys_connection, ou incluez le rôle connection_admin dans le rôle sn_devops.admin.	• sn_devops.tool_owner • action_designer Si l'application Pack de contenu Analyse de l'intégrité des changements DevOps est installée, les rôles suivants sont également ajoutés à Administrateur DevOps pour accéder à la fonctionnalité d'analyse de l'intégrité. • sn_cicd.sys_ci_automation • scan_user
DevOps Intégration [sn_devops.integration]	Dispose d'un accès entrant aux outils de votre environnement pour permettre l'intégration à l'application DevOps.	• flow_operator • cmdb_read
Propriétaire de l'application DevOps [sn_devops.app_owner]	Supervise le fonctionnement de l'application DevOps et surveille les performances de votre environnement DevOps. Le propriétaire de l'application peut : • Créer, mettre à jour et supprimer des applications uniquement. • Associer des objets à des applications (pipelines, référentiels, plans, référentiel d'artefacts) ou les en dissocier. • Automatiser les changements et modifier les étapes du pipeline. • Afficher tous les outils, mais pas les modifier. • Cliquer sur Détecter à partir des enregistrements d'outils pour rechercher de nouveaux plans, référentiels ou pipelines à partir d'outils déjà connectés. • Disposer du rôle de visionneur.	• sn_devops.viewer • cmdb_read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Propriétaire d'outils DevOps [sn_devops.tool_owner]	Les propriétaires d'outils peuvent : • Créer de nouveaux outils. • Effectuer les actions suivantes sur l'outil : ◦ Détecter (interface utilisateur et espace de travail classiques) ◦ Passer en mode de configuration manuelle (interface utilisateur et espace de travail classiques) ◦ Configurer (interface utilisateur et espace de travail classiques) ◦ Configurer les conseils (Jenkins uniquement, espace de travail) ◦ Mettre à jour les informations d'identification (espace de travail) ◦ Vérifier les autorisations (espace de travail) ◦ Supprimer l'outil (interface utilisateur et espace de travail classiques) • Consulter les sections Intégrité du système et Dépannage du module Administration et afficher les tableaux de bord Insights • Sur la page d'enregistrement de l'outil, les onglets Liens connexes affichent les connexions d'outils et l'historique de connectivité de l'outil. • Si les utilisateurs disposent à la fois du rôle de propriétaire de l'outil et du rôle de propriétaire de l'application, ils peuvent également créer des applications et des automatisations de demandes de changement.	sn_devops.viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Les propriétaires d'outils ne peuvent mettre à jour les informations d'identification que pour les outils dont ils sont membres ou pour les outils sans restriction d'accès.	
Visionneur DevOps [sn_devops.viewer]	Dispose d'un accès à l'application DevOps en vue de l'utiliser dans son environnement.	• sn_devops_ws.workspace_user • cmdb_read • sn_devops.report_viewer **Remarque :** Le rôle sn_devops.report_viewer permet aux utilisateurs d'afficher les rapports créés pour les tables DevOps. Les utilisateurs ne peuvent pas afficher les rapports DevOps sans ce rôle.

Avertissement : Lors de la désinstallation de DevOps Config, la liste connexe **Contient des rôles** (table : sys_user_role_contains) peut comporter des lignes vides pour les rôles installés avec Vélocité de changement DevOps. Vous devez supprimer ces lignes vides avant de détecter les objets d'outil.

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
[DevOps] Collecte de données historiques	Collecte des données à partir d'outils DevOps sur demande. **Remarque :** Vous devez exécuter ce travail planifié pour afficher les données DevOps historiques après l'installation de l'application DevOps Insights.
[DevOps] Collecte de données quotidienne	Collecte des données à partir d'outils DevOps quotidiennement.
Associations d'outils de détection automatique DevOps	Détecte automatiquement de nouveaux pipelines, plans et référentiels pour tous les outils à l'état Connecté et pour toutes les options. Ce travail est planifié pour s'exécuter quotidiennement. Vous pouvez désactiver ou modifier la fréquence du calendrier : **1.** Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés** et sélectionnez **Associations d'outils de détection automatique DevOps**. **2.** Pour désactiver le travail, décochez la case **Actif**. **3.** Pour modifier la fréquence, mettez à jour l'**intervalle de répétition**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Historique de connectivité de l'outil	Pour chaque outil, le travail planifié effectue les opérations suivantes : • Vérifie la connectivité de l'outil et met à jour le champ **État de la connexion** sur la page d'enregistrement de l'outil. • Vérifie les événements entrants reçus dans l'intervalle donné et met à jour le champ **Dernière activité de webhook** dans la page d'enregistrement de l'outil avec la date et l'heure les plus récentes. Ce travail est planifié pour s'exécuter toutes les heures. Vous pouvez mettre à jour la fréquence si nécessaire. **1.** Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**. **2.** Recherchez et sélectionnez **Historique de connectivité de l'outil**. **3.** Mettez à jour les champs **Intervalle de répétition** en fonction de vos besoins.

Tables installées

Nom	Table
Définition du schéma API	[sn_devops_api_schema_definition]
Application	[sn_devops_app]
Artifact	[sn_devops_artifact]
Référentiel de l'artefact	[sn_devops_artifact_repository]
Demande intermédiaire d'artefact	[sn_devops_artifact_staging]
Version de l'artefact	[sn_devops_artifact_version]
Élément de planification de base	[sn_devops_base_planning_item]
Brancher	[sn_devops_branch]
Résultat de tests de la version	[sn_devops_build_test_result]
Résumé du test de construction	[sn_devops_build_test_summary]
Rappel	[sn_devops_callback]
Valider	[sn_devops_commit]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Valideur	[sn_devops_committer]
Valider les détails	[sn_devops_commit_details]
Facteur de changement de score de contributeur	[sn_devops_contributor_score_chg_factor]
Environnement	[sn_devops_environment]
Événement	[sn_devops_event]
Processeur d'événements	[sn_devops_event_processor]
Filtre d'importation	[sn_devops_import_filter]
Demande d'importation	[sn_devops_import_request]
Page de demande d'importation	[sn_devops_import_request_page]
Événement entrant	[sn_devops_inbound_event]
Option d'intégration	[sn_devops_integration_capability] Étend la table Fichier d'application.
Application vers plan	[sn_devops_m2m_app_plan]
Artefact déployé vers TaskExecution	[sn_devops_m2m_artifact_execution]
Version d'artefact à Validation	[sb_devops_m2m_artifact_version_commit]
Version d'artefact à Package	[sn_devops_m2m_artifact_version_package]
Branche à valider	[sn_devops_m2m_branch_commit]
Exécuter une validation	[sn_devops_m2m_commit_execution]
Élément de travail à Version de plan	[sn_devops_m2m_work_item_plan_version]
Tâche d'orchestration	[sn_devops_orchestration_task]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Définition de la tâche d'orchestration	[sn_devops_orchestration_task_definition]
Package	[sn_devops_package] Étend l'élément de configuration de la table.
Participant	[sn_devops_participant]
Pipeline	[sn_devops_pipeline]
Exécution de pipeline	[sn_devops_pipeline_execution]
Plan	[sn_devops_plan] Étend l'élément de planification de base de la table.
Version du plan	[sn_devops_plan_version] Étend l'élément de planification de base de la table.
Référentiel	[sn_devops_repository]
Étape	[sn_devops_step]
Exécution d'étape	[sn_devops_step_execution]
Balise	[sn_devops_tag]
Exécution de tâches	[sn_devops_task_execution]
Exécution de test	[sn_devops_test_execution]
Résultat de test	[sn_devops_test_result]
Type de test	[sn_devops_test_type]
Outil DevOps	[sn_devops_tool]
Action de l'outil	[sn_devops_tool_action]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Table
Mappages des aptitudes de l'outil	[sn_devops_tool_capability_mapping]
DevOps Tool Integrations	[sn_devops_tool_integration] Étend la table Fichier d'application.
Aptitude du type d'outil	[sn_devops_tool_type_capability]
Élément de travail	[sn_devops_work_item] Étend l'élément de planification de base de la table.

Propriétés du Vélocité de changement DevOps

Utilisez ces propriétés pour configurer les paramètres de l'application Vélocité de changement DevOps.

Rôle requis : sn_devops.admin

Vous pouvez afficher les propriétés à partir de l'espace de travail Changement DevOps en accédant à **Configuration système** > **Propriétés**.

Pour afficher les propriétés à partir de l'interface utilisateur classique, accédez à **Tout** > **DevOps** > **Administration** > **Propriétés**.

Tableau de bord Intégrité du système DevOps

Le tableau de bord Intégrité du système permet à l'administrateur DevOps de consulter l'intégrité globale des intégrations et l'état de connectivité, et d'afficher les tendances des données de traitement des événements entrants.

Rôle requis : sn_devops.admin

Remarque : Le tableau de bord Intégrité du système DevOps n'est disponible que dans le modèle de données DevOps 1.33 et versions ultérieures.

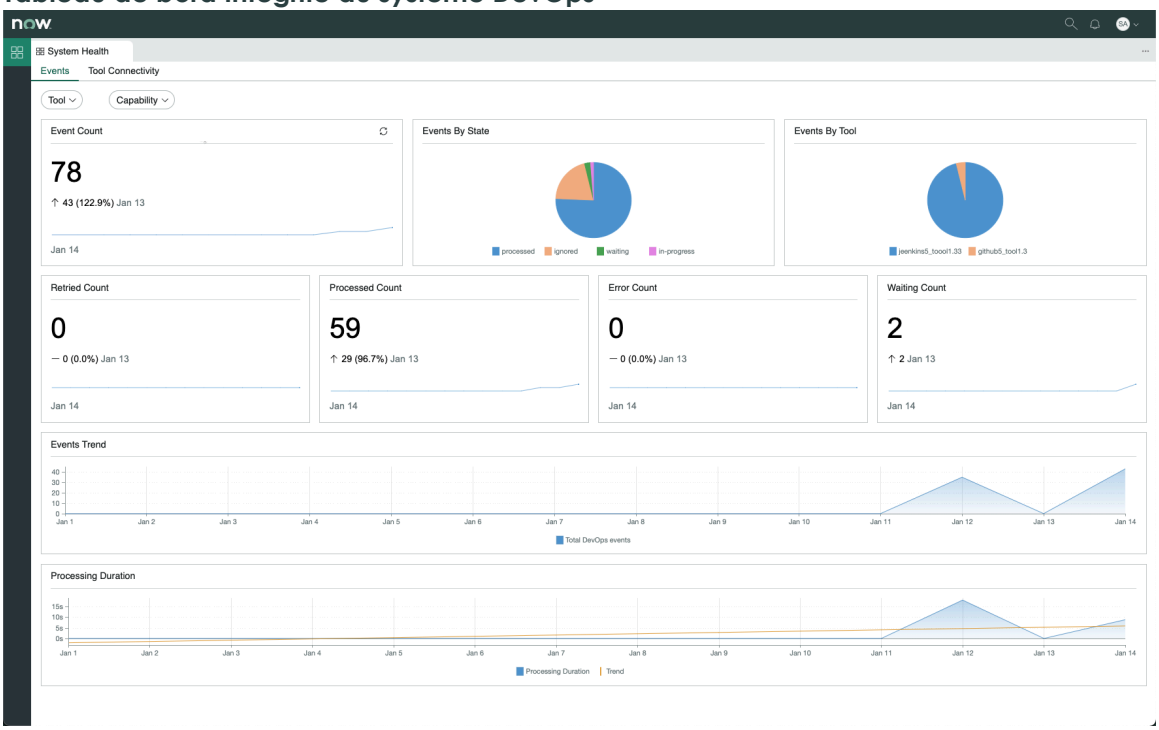
Utilisez le tableau de bord Intégrité du système pour suivre l'intégrité, l'état des événements et l'état de connectivité de votre environnement DevOps. Les graphiques interactifs vous permettent d'afficher et d'analyser l'intégrité du système et les détails de traitement des événements entrants.

Remarque :

- Les scores ne s'affichent pas en temps réel. Par exemple, si le graphique indique que deux événements sont à l'état En attente, il est possible que les événements soient déjà passés à l'état Terminé.
- Étant donné que les scores sont extraits des indicateurs de formule, vous ne pouvez pas explorer dans le détail les enregistrements de la page KPI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Intégrité du système DevOps



Événements

Dans l'espace de travail Changement DevOps, accédez à **Administration** > **Intégrité du système** > **Tableau de bord Intégrité du système**.

Rapport	Type	Description
Nombre d'événements	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements DevOps. Le rapport affiche le pourcentage et le nombre, qui correspondent à la somme des 7 dernières exécutions. Le nombre total inclut les événements des tables [sn_devops_inbound_event], [sn_devops_event] et [sn_devops_processed_event].
Événements par état	Graphique à secteurs	Nombre total d'événements DevOps, répartis par état actuel.
Événements par outil	Graphique à secteurs	Nombre total d'événements DevOps, répartis par outil.
Nombre de nouvelles tentatives	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total de nouveaux essais DevOps. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

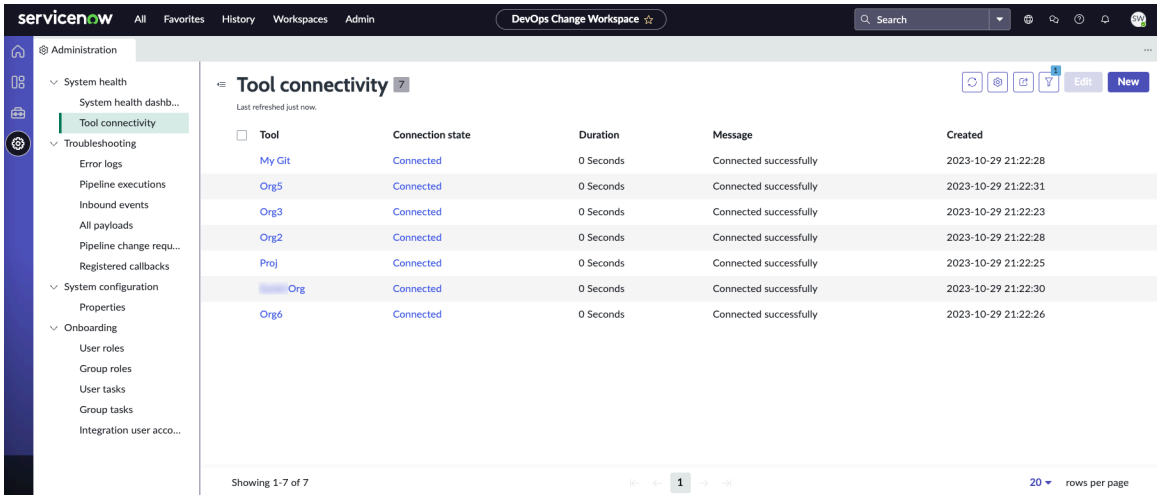
Rapport	Type	Description
Nombre traité	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements DevOps traités. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Nombre d'erreurs	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements DevOps en état d'erreur. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Nombre en attente	Tendance du décompte	Tendance quotidienne du nombre total d'événements DevOps en état d'attente. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Tendance des événements	Tendance de ligne	Tendance du nombre total d'événements DevOps. Le rapport affiche le pourcentage et l'écart du nombre au cours des dernières 24 heures.
Durée de traitement	Tendance de ligne	Durée de traitement des événements (en secondes) mesurée quotidiennement.

Connectivité de l'outil

Le rapport État de connectivité de l'outil affiche l'état de connectivité avec les détails de tous les outils intégrés. Le tableau Connectivité de l'outil affiche l'état de connexion de chaque outil connecté. Une tâche en arrière-plan tente de se connecter aux outils toutes les heures et gère l'historique des connexions. Vous pouvez afficher les détails de l'historique sous une nouvelle liste connexe sur la page des outils.

Pour afficher le rapport, dans l'espace de travail Changement DevOps, accédez à **Administration** > **Intégrité du système** > **Connectivité de l'outil**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Notifications par e-mail d'intégrité du système

Un groupe de rapports DevOps du système de base est ajouté par défaut. Une notification par e-mail résumant le rapport hebdomadaire sur l'intégrité du système est envoyée aux utilisateurs de ce groupe d'utilisateurs du rapport DevOps spécifié dans la liste connexe **Destinataires** du formulaire **Notifications système > Notifications par e-mail**, tel que configuré dans la notification du rapport Intégrité DevOps du système de base. Pour plus d'informations, consultez Notifications par e-mail.

Remarque :

- Ajoutez des utilisateurs disposant du rôle d'administrateur DevOps (sn_devops.admin) au groupe d'utilisateurs du rapport DevOps.
- Vous devez supprimer un utilisateur du groupe pour le désabonner afin qu'il ne reçoive plus de notifications.

La notification par e-mail du système de base contient et affiche un résumé comparatif des indicateurs clés de performance de l'intégrité du système par rapport aux performances décrites dans le rapport hebdomadaire précédent. Les données comparatives proviennent de tables pertinentes et sont calculées en fonction des indicateurs requis à l'aide de la plage de dates spécifiée dans le rapport hebdomadaire. Les données comparatives et les indicateurs affichent toujours, par rapport aux mêmes tableaux et indicateurs, les données collectées auprès des rapports pertinents et les données d'indicateurs de la semaine précédente.

Vous devez définir la fréquence d'envoi de la notification par e-mail du système de base. Accédez à **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Déclencher la notification par e-mail sur la vérification de l'intégrité DevOps**, sélectionnez le lien connexe **Configurer la notification de tâche**, puis effectuez les changements de calendrier.

Si vous souhaitez modifier les utilisateurs qui reçoivent la notification par e-mail, modifiez le groupe d'utilisateurs spécifié dans le champ **Groupes** de la section **Destinataires**. Accédez à **Notification système** > **E-mail** > **Notification** > **Script d'intégrité DevOps**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un utilisateur à un groupe.

Utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour examiner votre notification.

Par exemple, vous pouvez voir quels utilisateurs recevront ou non la notification, ainsi que les détails de l'instance et la période d'envoi de la notification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Your DevOps System Health for Jan 16 - Jan 23

Hello DevOps Admins,
Your DevOps system health report for the past 7 days.

Instance Name: devopsr(31

DevOps product status: Stable

Date Range: 2022-01-16 to 2022-01-23

	Current	Change:
Pipeline Executions		
Total Pipeline Runs	0	▼ -100.0%
Average Pipeline Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
Change Requests		
Total Change Requests	0	▼ -100.0%
Failed	0(0.0 %)	▼ 0.0%
Inbound Events		
Total Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▲ 100.0%
github5_tool1.3		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ 0.0%
jeenkins5_toool1.33		
Events	0	▼ -100.0%
Average Processing Duration	0.0 secs	▼ -100.0%

View Dashboard

Unsubscribe

servicenow

2225 Lawson Lane, Santa Clara, CA 95054, United States

© 2020 AcmeTech Inc. All rights reserved.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de journal d'DevOps

Les niveaux de journaux DevOps vous permettent de filtrer les journaux par niveau ainsi que par outil ou application particulier. Les niveaux de journaux dans l'application DevOps vous permettent de déterminer le nombre de détails dont vous avez besoin pour le débogage.

La possibilité de définir les niveaux de journaux vous donne la liberté de sélectionner les informations de niveaux de journaux en fonction des besoins de votre organisation. Vous pouvez sélectionner des niveaux de journaux personnalisés en fonction des niveaux de journaux ou des catégories dont vous avez besoin, et qu'une application ou un outil prend actuellement en charge. Dans les versions précédentes de DevOps, le niveau de journal par défaut était défini sur débogage et vous pouviez activer ou désactiver la propriété [sn_devops.enable_debug]. Vous pouvez sélectionner l'un des niveaux de journaux suivants pour l'application DevOps à l'aide de la propriété sn_devops.devops_log_level DevOps :

- Erreur
- Avertissement
- Information
- Déboguer
- Retrouver

Remarque :

- Le niveau de journal du système de base est défini sur Avertissement. Vous devez modifier la valeur du système de base à partir des propriétés DevOps.
- Par défaut, si vous avez des niveaux de journaux différents pour les applications connectées et pour l'application DevOps, le niveau de journal contenant le plus d'informations est imprimé. Par exemple, si vous configurez le niveau de journal d'une application sur Erreur et celui de l'application DevOps sur Trace, les niveaux de journaux avec le plus d'informations (Trace) sont imprimés.

Les flux multiples de l'application DevOps utilisent désormais le nouveau cadre de travail de journalisation pour collecter des données de journaux lors de l'exécution du flux. Les flux suivants prennent actuellement en charge les nouveaux niveaux de journaux :

- Flux d'enregistrement des artefacts et des packages
- Intégration en libre-service
- Catalogue de services en libre-service — Intégration d'applications
- Flux de traçabilité des changements
- Flux de notifications pour les options de plan, de code et d'orchestration

Erreurs courantes dans Vélocité de changement DevOps

Identifiez la cause première des erreurs qui se produisent dans Vélocité de changement DevOps, et reportez-vous aux étapes correspondantes susceptibles de les résoudre.

Connexion d'outil

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire lorsque vous sélectionnez le bouton **Soumettre** ou **Connecter** après avoir saisi les détails de l'outil dans le processus de connexion de l'outil :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
Il est impossible de créer l'outil, car le nom de l'outil n'a pas été saisi. Saisissez le nom de l'outil, puis réessayez.	Saisissez à nouveau le nom de l'outil.
Il est impossible de créer l'outil, car l'intégration d'outils n'a pas été sélectionnée. Sélectionnez la valeur d'intégration d'outils correcte et réessayez.	Sélectionnez la valeur d'intégration d'outils correcte.
Il est impossible de créer l'outil, car l'URL de l'outil n'est pas valide ou est incorrecte. Saisissez à nouveau l'URL de l'outil, puis réessayez.	Saisissez à nouveau l'URL de l'outil.
Il est impossible de créer l'outil, car la version de la plateforme ne peut pas être déterminée. Créez la propriété glide.buildtag.last, puis réessayez.	1. Accédez à **DevOps > Administration > Propriétés**. 2. Vérifiez si la propriété *`glide.buildtag.last sys`* existe. 3. Si ce n'est pas le cas, créez la propriété *`glide.buildtag.last sys`*.
Il est impossible de créer l'outil, car la connexion de l'outil CreateDevOps associée n'est pas valide. Créez un alias de connexion valide, puis réessayez.	1. Accédez à **Tout > Connexions et informations d'identification > Alias de connexion et d'informations d'identification** et ouvrez l'enregistrement **CreateDevOpsTool**. 2. Dans la liste connexe Connexions, créez un enregistrement et donnez un nom à la connexion. 3. Dans le formulaire Connexion, sélectionnez la liste de recherche du champ **Informations d'identification**, puis sélectionnez **Nouveau** pour créer des informations d'identification d'administrateur. 4. Sélectionnez **Informations d'identification de base** et saisissez un nom. 5. Saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'administrateur (requis pour accéder aux outils de votre environnement DevOps). Un utilisateur disposant du rôle connection_admin peut configurer une connexion HTTP. 6. Dans le formulaire Connexion, saisissez **https://<nom d'instance>.service-now.com/** dans le champ URL de connexion.

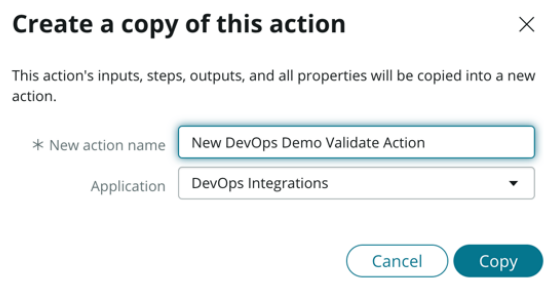
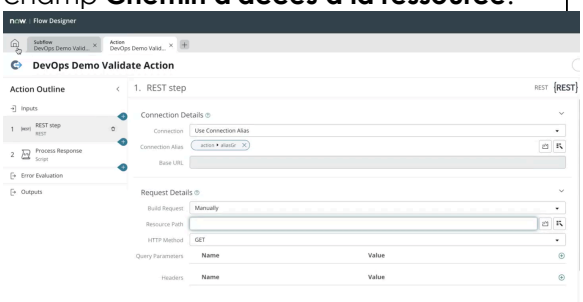
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
Il est impossible de créer l'outil, car les informations d'identification de l'alias CreateDevOpsTool sont incorrectes. Mettez à jour l'enregistrement d'informations d'identification, puis réessayez.	**1.** Sélectionnez le lien **Enregistrement des informations d'identification** dans le message. Si vous vous connectez à l'outil à partir de l'interface utilisateur de l'espace de travail, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le lien d'enregistrement des informations d'identification, puis sélectionnez **Ouvrir dans un nouvel onglet**. **2.** Sur la page d'enregistrement des informations d'identification, saisissez les informations d'identification correctes dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**. **3.** Enregistrez les modifications, puis essayez de vous reconnecter à l'outil.
Il est impossible de créer l'outil, car l'URL de connexion de l'alias CreateDevOpsTool est incorrecte. Utilisez l'URL suivante : https://<nominstance>.service-now.com et réessayez.	**1.** Accédez à **Tout > Connexions et informations d'identification > Alias de connexion et d'informations d'identification** et ouvrez l'enregistrement **CreateDevOpsTool**. **2.** Dans le formulaire Connexion, saisissez **https://<nom d'instance>.service-now.com/** dans le champ URL de connexion.
Pour créer un alias de connexion, vous devez disposer du rôle connection_admin. Contactez votre administrateur système.	Cette erreur se produit si le champ d'alias de connexion est vide pour un enregistrement d'outil. Pour créer la connexion de l'outil, vous devez disposer d'un alias de connexion. Seul un utilisateur disposant du rôle *connection_admin* peut créer un alias de connexion. Vous devez contacter un utilisateur disposant de ce rôle, notamment un administrateur, et obtenir l'alias de connexion créé.
Il est impossible de créer l'outil, car le nom de l'outil <nomoutil> existe déjà. Saisissez un autre nom et réessayez.	Utilisez un nom d'outil différent.
Il est impossible de créer l'outil, car le <nomoutil> ne dispose pas d'une configuration de serveur MID valide. Configurez un serveur MID valide et réessayez.	**1.** Si vous utilisez l'espace de travail, vérifiez si le serveur MID est en cours d'exécution et accessible. **2.** Si vous utilisez le catalogue et le créateur d'enregistrement, vérifiez si le serveur MID est en cours d'exécution et accessible en définissant l'application sur DevOps et l'aptitude sur REST.

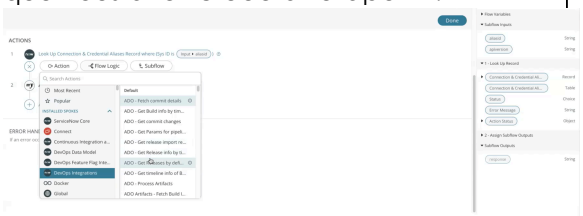
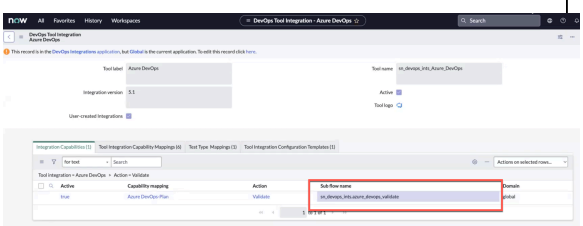
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
Il est impossible de créer l'outil, car aucun alias de connexion et d'informations d'identification n'est disponible pour le champ d'application de Modèle de données DevOps. Créez un nouvel alias de connexion et d'informations d'identification, puis réessayez.	Cette erreur se produit pour l'authentification OAuth. 1. Accédez à **Tout > Connexions et informations d'identification > Alias de connexion et d'informations d'identification**. 2. Créez un alias en définissant l'application sur **Modèle de données DevOps**.
Il est impossible de créer l'outil en raison d'un problème technique lors de la création de l'enregistrement de connexion.	1. Accédez à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux > Exécutions** . 2. Vérifiez la dernière exécution du flux secondaire sn_devops.devops_create_credentials pour connaître les détails de l'erreur.
Impossible de créer l'outil, car des informations d'identification et un domaine pour un enregistrement actif existent déjà.	Cette erreur se produit pour l'authentification OAuth. 1. Utilisez d'autres informations d'identification. 2. Vérifiez si les informations d'identification existantes sont utilisées par une connexion active.
Il est impossible de créer l'outil en raison d'un problème technique lors de la création de l'enregistrement de connexion.	1. Accédez à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux > Exécutions** . 2. Recherchez la dernière exécution de l'action *sn_devops.create_connection_for_tool* pour connaître les détails de l'erreur.
Il est impossible de créer l'outil pour les raisons suivantes : • Le flux secondaire de validation n'est pas configuré et • Un enregistrement d'aptitude d'intégration portant le même nom que le flux secondaire n'existe pas pour l'intégration d'outils associée. Configurez le flux secondaire et créez l'enregistrement de l'aptitude d'intégration avec l'action Valider et un nom de flux	Cette erreur se produit uniquement pour les intégrations d'outils personnalisées. 1. Accédez à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux** . 2. Sur la page Concepteur de flux, sélectionnez l'onglet **Flux secondaires**. 3. Ouvrez l'enregistrement **Flux secondaire de validation de démonstration DevOps** à partir de la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
secondaire pour l'intégration de l'outil, puis réessayez.	**4.** Dans la section Actions, ouvrez l'enregistrement **Action de validation de démonstration DevOps** en sélectionnant l'icône Ouvrir l'action dans le concepteur d'action ( ).
	5. Sélectionnez le **menu Actions supplémentaires > action Copier**.
	
	6. Donnez un nouveau nom à l'action et définissez l'application sur **Intégrations DevOps**, puis sélectionnez **Copier**.
	7. Dans l'action copiée, sélectionnez **Entrées > étape REST**.
	8. Dans la section Détails de la demande, saisissez le chemin d'accès à la ressource de votre outil personnalisé dans le champ **Chemin d'accès à la ressource**.
	
	9. Saisissez la version d'API de votre outil personnalisé dans le champ **Paramètres de requête**.
	10. Enregistrez les modifications.
	11. Publiez l'action en sélectionnant **Publier**.
	12. Revenez à l'enregistrement **Flux secondaire de validation de démonstration DevOps**.
	13. Sélectionnez le **menu Actions supplémentaires > Copier le flux secondaire**.
	14. Donnez un nouveau nom au flux secondaire et définissez l'application sur **Intégrations DevOps**, puis sélectionnez **Copier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
	15. Dans le flux secondaire copié, supprimez l'action **Action de validation de démonstration DevOps** et ajoutez l'action que vous avez créée à l'étape 11.  **a.** Dans le champ **Action**, sélectionnez l'action que vous avez créée à l'étape 11. **b.** Dans le champ **aliasGR**, sélectionnez l'enregistrement Alias de connexion et d'informations d'identification dans la section **Données > Rechercher des enregistrements**. **c.** Dans le champ **apiversion**, sélectionnez la version de l'API dans la section **Données > Entrées de flux secondaire**. **d.** Enregistrez les modifications. **16.** Publiez le flux secondaire en sélectionnant **Publier**. **17.** Accédez à **DevOps > Intégrations > Options d'intégration** et créez un enregistrement avec l'action **Valider**. Pour plus d'informations, consultez Créer une intégration d'outils DevOps.  **18.** Associez le flux secondaire que vous avez créé à l'étape 16 à l'enregistrement d'option d'intégration.
Il est impossible de créer l'outil en raison d'un problème technique. Consultez le flux secondaire <validate_subflow_name> pour en savoir plus, puis réessayez.	**1.** Accédez à **Tout > Automatisation des processus > Concepteur de flux > Exécutions** . **2.** Recherchez la dernière exécution du flux secondaire <validate_subflow_name> pour connaître les détails de l'erreur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
Les informations d'identification d'autorisation de l'outil ne sont pas valides. Saisissez des informations d'identification valides et réessayez.	Saisissez à nouveau le nom d'utilisateur/mot de passe correct de l'outil.
Il est impossible de créer l'outil, car aucune réponse n'a été reçue du serveur. Saisissez une URL d'outil valide ou vérifiez si le serveur est en cours d'exécution, puis réessayez.	**1.** Saisissez à nouveau l'URL de l'outil. **2.** Vérifiez le serveur MID.
L'URL de connexion est incorrecte, vérifiez l'URL et réessayez.	Saisissez à nouveau l'URL de l'outil.
Il est impossible de connecter l'outil, car le nom de la slug de l'application GitHub est incorrect. Saisissez le nom de la slug de l'application GitHub correct et réessayez.	Le nom de la slug de l'application GitHub se trouve sur la page des paramètres de votre application GitHub. Le nom de la slug de l'application GitHub est le nom convivial de l'URL de votre application GitHub. Par exemple, si vous avez créé une application GitHub portant le nom **Test App**, le nom de la slug de l'application GitHub compatible avec l'URL correspondant est **test-app**. Dans votre URL GitHub « https://github.com/settings/apps/test-app », « test-app » est le nom de la slug de l'application GitHub. Pour plus d'informations, consultez la documentation GitHub.
La valeur du mot de passe est trop longue et peut être tronquée après le chiffrement. Réduisez la longueur du mot de passe ou augmentez la taille du champ.	À partir du 18 janvier 2023, Jira a augmenté le nombre de caractères des jetons d'API pour les comptes Atlassian. Vous devez augmenter la valeur maximale du mot de passe à plus de 255 dans la table discovery_credentials pour tenir compte de l'augmentation du nombre de caractères. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances KB1269878 et la documentation Atlassian.
Comportement inattendu de l'hôte distant : redirection circulaire vers « https://bitbucket.org/account/signin/?next=%2F...%2Frest%2Fapi%2F1.0%2Fusers ».	Cette erreur peut se produire si vous tentez de vous connecter à une instance Bitbucket Cloud. BitBucket Cloud n'est pas pris en charge. Vous devez utiliser une instance de serveur Bitbucket pour vous connecter à ServiceNow DevOps. Connectez-vous à votre instance BitBucket via un serveur MID. Un serveur MID est nécessaire si votre instance d'outil est hébergée sur site. Pour plus d'informations sur le serveur MID, consultez Sélection de Serveur MID.
`Mismatch in tool URL: Tool URL entered in ServiceNow below: https://<URL of the Jenkins instance you entered>`	Cette erreur se produit lorsque l'URL Jenkins saisie dans DevOps est différente de l'URL Jenkins saisie dans votre instance Jenkins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Message	Action
`Tool URL entered in Jenkins: https://<Jenkins location URL entered in Jenkins> In Jenkins, under Manage Jenkins > System, check that your configured Jenkins URL is the same as the Tool URL entered here. See the troubleshooting tool on-boarding errors.`	À partir de votre instance Jenkins, accédez à **Gérer Jenkins** > **Système** > **Emplacement Jenkins**. L'**URL Jenkins** saisie ici doit correspondre à l'**URL de l'instance Jenkins** saisie dans DevOps.

Autorisations des outils

Cette section répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs d'autorisation d'outil lorsque vous créez un outil DevOps à l'aide de playbooks d'espace de travail. Les instructions de vérification des autorisations d'outils s'affichent dans une fenêtre contextuelle lorsque vous vous connectez à un outil à partir de l'espace de travail.

Action

Si une autorisation est manquante, procédez comme suit :

- Mettez à jour les autorisations pour les informations d'identification fournies dans l'outil externe DevOps. Sélectionnez **Actualiser** dans la fenêtre contextuelle pour effectuer à nouveau les vérifications.
- Fermez la fenêtre contextuelle, utilisez d'autres informations d'identification et sélectionnez une nouvelle fois **Connecter**. La fenêtre contextuelle de vérification des autorisations s'affiche avec les résultats des informations d'identification nouvellement saisies.
- Passez en revue la colonne Impact et, si l'impact n'a pas d'incidence sur votre cas d'utilisation, sélectionnez **Continuer**.

Si toutes les vérifications d'autorisation réussissent :

- Sélectionnez **Continuer** pour passer à l'étape suivante dans le playbook.
- Si des erreurs apparaissent dans le résultat, réessayez en sélectionnant **Actualiser**.
- Si l'erreur persiste, mettez à jour la propriété Délai de vérification d'autorisation d'outil (en millisecondes) et réessayez.

Propriété Délai de vérification d'autorisation d'outil

Pendant le processus de connexion de l'outil, le système effectue des validations d'autorisation au premier plan et restreint la page de connexion de l'outil. Pour chaque validation d'autorisation, un appel d'API REST est effectué vers des outils externes afin d'évaluer la disponibilité de l'autorisation. Le délai de réponse de l'API REST peut varier en fonction de vos paramètres réseau. Pour éviter les retards, vous pouvez spécifier le délai que le système doit attendre pour obtenir une réponse d'un outil externe avant de marquer l'autorisation comme une erreur. Vous pouvez spécifier ce délai à l'aide de la propriété *(sn_devops.permission_check_timeout)* **Délai la vérification d'autorisation d'outil (en millisecondes)**. Si vous constatez que certaines vérifications d'autorisation entraînent une erreur, essayez d'augmenter la valeur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du délai d'expiration, puis sélectionnez **Actualiser** dans la fenêtre contextuelle Autorisations.

Notification d'outil

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs susceptibles de se produire dans des scénarios tels que la récupération des détails de la validation, des détails de l'exécution de pipeline, des détails de la demande d'extraction et des résumés des tests :

Motif	Action
Les informations d'identification d'autorisation ne sont pas valides ou n'ont pas les autorisations minimales requises.	• Vérifiez si les informations d'identification de vos outils tiers possèdent les champs d'application requis. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail, vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'outil et sélectionner **Actions supplémentaires (···) > Vérifier les autorisations des informations d'identification** pour connaître les autorisations requises. • Assurez-vous d'avoir saisi le nom d'utilisateur/mot de passe correct pour votre outil tiers. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail et que vous souhaitez mettre à jour les informations d'identification de votre outil, accédez à l'enregistrement de l'outil et sélectionnez **Actions supplémentaires (···) > Vérifier les autorisations des informations d'identification** . Pour plus d'informations sur la mise à jour des informations d'identification, consultez Mettre à jour les informations d'identification d'outils tiers dans Vélocité de changement DevOps.
Absence de réponse du serveur. Vérifiez l'état de la connexion au serveur et réessayez.	• Vérifiez que le serveur d'outils DevOps est accessible et réactif. • Si le serveur MID est configuré, vérifiez si le serveur est opérationnel.
Impossible de traiter la demande.	Vérifiez si le nombre maximal d'instances associées à un webhook est dépassé. Si vous avez rencontré cette erreur pour GitHub, vérifiez si vous avez associé plus de 20 instances à un webhook.
Les informations d'identification d'autorisation n'ont pas les autorisations minimales requises.	Vérifiez si les informations d'identification de vos outils tiers possèdent les champs d'application requis. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail, vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'outil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Motif	Action
	et sélectionner **Actions supplémentaires (...) > Vérifier les autorisations des informations d'identification** pour connaître les autorisations requises.
La configuration du serveur MID n'est pas valide. Configurez un serveur MID valide et réessayez.	Vérifiez si le serveur MID est en cours d'exécution et accessible.
L'URL de connexion n'est pas valide. Saisissez une URL valide et réessayez.	1. Accédez à **Tout > Connexions et informations d'identification > Alias de connexion et d'informations d'identification** et ouvrez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification requis. 2. Dans la liste connexe Connexions, ouvrez le formulaire **Connexion** connexe. 3. Sur le formulaire **Connexion**, vérifiez si l'URL de connexion de l'outil tiers est correcte.
Limite de débit dépassée. Réessayez après {0}.	La limite de débit correspond au nombre d'appels d'API qu'une application ou un utilisateur peut effectuer au cours d'une période donnée. La limitation de débit est une technique permettant de limiter le trafic réseau afin d'éviter que les utilisateurs n'épuisent les ressources système. Si la limite de débit maximale autorisée dans votre outil tiers est dépassée, cette erreur risque de se produire.
Vos informations d'identification ne possèdent pas les champs d'application requis.	Vérifiez si les informations d'identification de vos outils tiers possèdent les champs d'application requis. Si vous utilisez l'interface utilisateur de l'espace de travail, vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'outil et sélectionner **Actions supplémentaires (...) > Vérifier les autorisations des informations d'identification** pour connaître les autorisations requises.

Demande de changement

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre les erreurs qui peuvent se produire lors de la création d'une demande de changement :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur	Action
Il est impossible de créer la demande de changement, car le marqueur de compatibilité des types est désactivé. Activez le marqueur de compatibilité des types dans les propriétés système ou configurez le modèle de changement dans l'enregistrement d'étape dans ServiceNow, ou saisissez le sys id du modèle de changement approprié dans le pipeline.	• Accédez à **Tout > Propriétés système**, et activez la propriété *com.snc.change_management.change_model.type_comp* ou • Ajoutez le modèle de changement dans le formulaire Étape ou les attributs de changement du pipeline.
Impossible de créer une demande de changement car le type de changement ou le modèle de changement n'est pas configuré pour le pipeline.	Ajoutez le modèle ou le type de changement dans le formulaire Étape ou les attributs de changement du pipeline.

Erreurs générales

Ce tableau répertorie les étapes requises pour résoudre certaines erreurs générales qui peuvent se produire lors de l'utilisation de l'application Vélocité de changement DevOps.

Problème	Action
La demande d'importation ne progresse pas	Si une demande d'importation reste trop longtemps à l'état Demandé lors de l'exécution d'une importation pour un outil (tel que Jenkins, Jira ou GitHub), supprimez la demande d'importation, puis réessayez. **Remarque :** Supprimez la demande existante pour relancer l'importation de la même plage.
Échec de la connexion d'outil	Supprimez la barre oblique (« / ») dans le champ **URL de connexion** du formulaire de connexion HTTP.
Aucune demande de changement n'est créée pour une tâche Jenkins soumise au contrôle du changement	Vérifiez les points suivants : • L'intégration de l'outil dans votre instance est correctement configurée. • La tâche a été synchronisée dans votre instance. • Les tâches et étapes de l'application ont été configurées dans votre instance. La création de la demande de changement n'est pas prise en charge si la tâche est soumise au contrôle du changement :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Action
	• Elle ne fait pas partie d'un pipeline (il s'agit d'une tâche autonome, par exemple). • Elle est la première dans le pipeline. • Elle se trouve dans le pipeline, mais l'utilisateur déclenche manuellement ou effectue l'extraction SCM directement sur la tâche soumise au contrôle du changement (ce qui ne déclenche pas le pipeline dès le début).
Jenkins ne bloque pas la tâche soumise au contrôle du changement (n'attend pas l'approbation de la demande de changement)	Vérifiez que l'emplacement Jenkins est configuré : Accédez à **Jenkins** > **Gérer Jenkins** > **Configurer le système** et fournissez le nom d'hôte dans le champ **URL Jenkins** dans la section Emplacement Jenkins. **Remarque :** Pour éviter les problèmes de mise en cache, cliquez sur **Enregistrer** même si le champ **URL Jenkins** contient déjà une valeur la première fois que vous ouvrez le formulaire.
Événements se produisant dans le journal de charge utile avec l'état Non connecté	Si l'un des éléments suivants change pour une connexion effectuée manuellement (à l'aide du mode de configuration manuelle), la connexion est automatiquement désactivée. • Alias associé à l'outil • Type d'outil • Nouvelle connexion HTTP active pour le même domaine ajoutée à l'alias • Connexion HTTP existante pour le même domaine activée • URL de connexion de la connexion HTTP • Informations d'identification de la connexion HTTP • Utiliser le paramètre Serveur MID dans la connexion HTTP Passez en mode de configuration manuelle et relancez la connexion.
Relancer les événements entrants qui échouent ou présentent une erreur en raison d'une erreur TimeoutException/ FlowObjectAPIException de l'API REST	Mettez à jour le travail planifié *Retry Errored Inbound Events* pour relancer le traitement des événements entrants à l'état *Error*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problème	Action
	• Mettez à jour la liste d'erreurs ou d'exceptions pour spécifier les exceptions pour lesquelles vous souhaitez relancer le traitement des événements. • Modifiez la valeur par défaut de *Maximum Retry*. Pour plus d'informations, voir Réessayer de traiter les événements entrants présentant des erreurs
L'exécution du pipeline dans ServiceNow DevOps n'avance pas et attend indéfiniment, car les analyses SonarQube n'ont pas lieu en raison de l'absence de l'outil SonarQube. L'événement entrant de qualité logicielle affiche le message d'erreur suivant dans le champ Détails du traitement. « Vérifiez si l'outil SonarQube respectif a bien été créé. Si ce n'est pas le cas, créez l'outil SonarQube et relancez l'événement entrant. »	Pour toutes les étapes de SonarQube des analyses de la qualité du code, l'utilisateur doit créer l'outil SonarQube dans l'instance ServiceNow DevOps. Pour plus d'informations, voir SonarQube intégration avec Vélocité de changement DevOps
L'interface utilisateur du pipeline affiche des liens rompus entre les étapes.	Accédez à **Exécutions de tâches** et assurez-vous que la colonne Exécutions en amont contient les références de lien en amont appropriées.

Résultats de qualité logicielle

Les résultats de la qualité logicielle affichent les détails des analyses SonarQube configurées sur vos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps ou Harness.

Résultats de qualité logicielle

Vous pouvez configurer les résultats des analyses SonarQube à partir de vos pipelines GitHub Actions, Jenkins, Azure DevOps et Harness en vue de les extraire dans ServiceNow DevOps. Les notifications SonarQube créent des événements entrants qui sont ensuite traités par les flux secondaires du système de base associés à tous les événements entrants dotés d'une fonctionnalité de qualité logicielle.

Une fois que vous avez configuré les analyses SonarQube sur vos pipelines et configuré les modules d'extension correspondants, exécutez les pipelines pour récupérer les résultats de l'analyse de la qualité logicielle dans ServiceNow DevOps. Vous pouvez afficher les résultats de l'analyse par ID d'analyse pour chaque analyse SonarQube qui faisait partie des étapes d'exécution de votre pipeline de version ou de mise en production.

Remarque : Pour les pipelines Harness, vous pouvez configurer les analyses SonarQube uniquement via l'image du conteneur Docker générique. Pour en savoir plus, Implémenter des actions personnalisées pour les pipelines à l'aide de l'image générique du conteneur Docker. Pour GitHub Actions, Jenkins et Azure DevOps, vous pouvez utiliser les modules d'extension correspondants de la place de marché ou l'image du conteneur Docker.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumés sur la qualité des logiciels

Les résumés de la qualité logicielle comprennent un récapitulatif des analyses exécutées sur les pipelines à l'aide de la fonctionnalité d'analyses SonarQube sur l'application DevOps de votre instance Now Platform.

Résumés sur la qualité des logiciels

1. Accédez à **Résultats de la qualité logicielle** > **Résumés de la qualité logicielle**.
2. Cliquez sur un enregistrement **ID d'analyse** pour afficher les détails de l'analyse.

   Les détails suivants du résumé de l'analyse de qualité logicielle correspondant à l'ID d'analyse s'affichent.

Résultats du résumé de l'analyse de la qualité logicielle

Champ	Valeur
Numéro	Numéro de l'enregistrement d'analyse dans la CMDB.
Initié par	Utilisateur à l'origine de l'analyse.
ID de l'analyse	ID d'analyse unique.
Nom du projet	Nom ou clé du projet SonarQube.
Dernière analyse	Horodatage de la dernière analyse.
URL d'analyse	URL du projet SonarQube que vous avez configurée dans la tâche d'extension.
Nom du scanner	Nom de l'outil d'analyse de la qualité du code.
Domaine	Nom du domaine dans lequel les analyses sont configurées dans l'instance.
Outil	Nom de l'outil SonarQube que vous avez créé.

Remarque : Les détails scanID, lastScannedBy et initiatedBy ne sont pas extraits lorsque vous intégrez Sonar à l'aide d'un utilisateur non-administrateur.

La liste connexe Détails de l'analyse de la qualité logicielle (pour chaque ID d'analyse) s'affiche pour les catégories suivantes, avec une valeur correspondant à la valeur du nombre par rapport à la catégorie de résultat de l'analyse.

Catégories de qualité logicielle pour les mesures de code globales :

- Couverture
- Bogues
- Fiabilité
- Évaluation
- Code
- Odeurs
- Duplications
- Cote de sécurité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lignes de code
- Vulnérabilités
- Points d'accès de sécurité
- Cote de maintenabilité

Catégories de qualité logicielle pour les nouvelles mesures de code :

- Duplications
- Nouvelles duplications
- Vulnérabilités
- Nouvelles vulnérabilités
- Dettes techniques
- Nouvelles dettes techniques
- Cote de maintenabilité
- Nouvelle cote de maintenabilité
- Bogues
- Nouveaux bogues
- Lignes à couvrir
- Nouvelles lignes à couvrir
- Lignes de code
- Nouvelles lignes de code
- Couverture
- Nouvelle couverture
- Cote de fiabilité
- Nouvelle cote de fiabilité
- Odeurs de code
- Nouvelles odeurs de code
- Cote de sécurité
- Nouvelle cote de sécurité
- Examen de sécurité
- Nouvel examen de sécurité
- Points d'accès de sécurité
- Nouveaux points d'accès de sécurité

Sous-catégories de qualité logicielle

La liste connexe Détails de l'analyse de la qualité logicielle (pour chaque ID d'analyse) affiche les sous-catégories de qualité logicielle que vous pouvez configurer pour les résultats des catégories **Vulnérabilités** et **Nouvelles vulnérabilités** à partir des résultats de l'analyse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

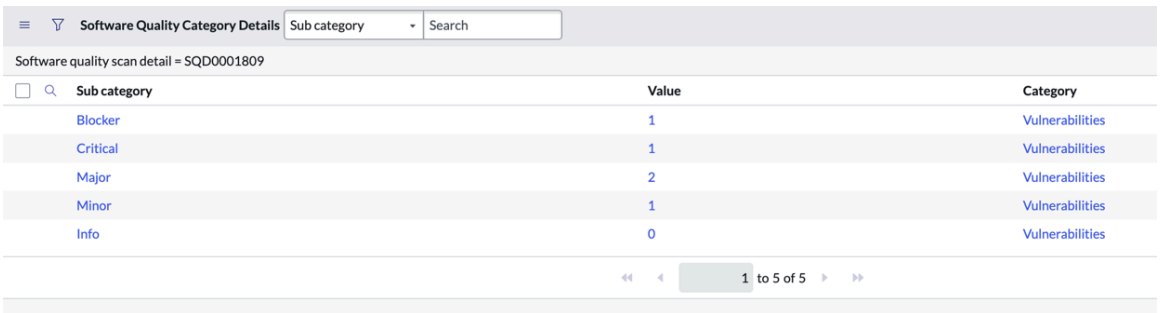
Sous-catégories de qualité logicielle - Vulnérabilités et Nouvelles vulnérabilités

Utilisez les sous-catégories existantes ou créez de nouvelles catégories pour classer par ordre de priorité et répertorier les résultats d'analyse des types de catégories Vulnérabilités et Nouvelles vulnérabilités.

1. Accédez à **DevOps** > **Intégrations** > **Sous-catégories de qualité logicielle**.

   Le formulaire Sous-catégories de qualité logicielle s'affiche avec les sous-catégories système-de-base suivantes :

   - Bloqueur
   - Critique
   - Majeure
   - Mineur
   - Info



2. Cliquez sur le bouton **Nouveau** pour créer des sous-catégories personnalisées.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Sous-catégorie de qualité logicielle

Champ	Description
Étiquette	Libellé unique pour la sous-catégorie.
Domaine	Domaine dans lequel l'application DevOps est en cours d'exécution.
Nom	Nom unique pour la sous-catégorie.
Catégorie	Sélectionnez l'une des catégories du système de base dans la liste de recherche.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Vous venez de créer une sous-catégorie personnalisée.

Pour afficher la liste connexe Détails de l'analyse de la qualité logicielle et la liste connexe Détails de la catégorie de qualité logicielle > Sous-catégorie, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre des exécutions de tâches. Affichez les détails de toutes les analyses Sonar qui font partie de l'exécution de la tâche mappée à une étape d'exécution de pipeline de version ou de mise en production.

  1. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Exécution de tâche** et cliquez sur un enregistrement d'exécution de tâche approprié.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

- Affichez les détails de l'analyse dans le cadre de la demande de changement. Affichez toutes les analyses qui faisaient partie de ce pipeline de version/mise en production dans la liste connexe **Résultats de la qualité logicielle** > **Résumé de la qualité logicielle**.

  1. Accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement de pipeline**.
  2. Cliquez sur la liste connexe Résumé de la qualité logicielle.
  3. Cliquez sur un enregistrement d'ID d'analyse pertinent.
     Le résumé de l'analyse de la qualité logicielle et les détails de l'analyse s'affichent.

Domain Separation et Vélocité de changement DevOps

Vélocité de changement DevOps ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de la séparation en domaines dans Vélocité de changement DevOps

Utilisez l'application ServiceNow® DevOps avec votre chaîne d'outils DevOps pour fournir des aperçus de données, accélérer le changement et augmenter la visibilité de votre environnement DevOps à l'aide d'un seul système. Dans DevOps, la séparation en domaines cible les cas d'utilisation du demandeur de domaines de locataire au sein d'une application. Cette application a été conçue pour prendre en charge les activités du demandeur au sein des domaines de locataire. Une logique a été mise en place pour acheminer les données vers les domaines de locataire, en fonction des cas d'utilisation applicables. Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne normalement sur plusieurs locataires. L'application gère l'acheminement des données vers les domaines.

Toutes les tables dans DevOps prennent en charge la séparation des données uniquement ; la séparation des domaines déléguée n'est pas prise en charge.

Pour vous assurer que les informations sensibles au domaine ne sont pas disponibles dans un domaine global, assurez-vous de créer des politiques au niveau du domaine et non au niveau global. Tout en gérant les fournisseurs de services, créez des politiques au niveau du fournisseur de service. Si vous créez des politiques à un niveau global, lorsque vous exécutez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'audit, les résultats d'« exécution » de la politique des balises sont créés dans le domaine global et non dans les domaines respectifs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tableau de bord Analyses standard DevOps - Classique

Utilisez l'application Analyses DevOps avec ServiceNow Analyse des performances pour obtenir un aperçu de votre environnement DevOps.

Important : Le tableau de bord Analyses standard a été déprécié pour les nouveaux utilisateurs. Au lieu de cela, ils peuvent utiliser le tableau de bord Analyses de l'espace de travail DevOps. Pour plus d'informations, voir Tableau de bord Analyses DevOps - Espace de travail

Remarque : Pour collecter des données d'analyse quotidiennes ou historiques, à moins que ces tâches n'aient été précédemment personnalisées, vous devez sélectionner **Actif** et définir les informations d'identification **Exécuter en tant que** sur **Administrateur système** :

- **[DevOps] Collecte de données quotidienne (quotidienne)** (actif par défaut)

  Remarque : Ce travail planifié (à exécuter régulièrement) permet de collecter des données DevOps quotidiennement. Pour des performances optimales, définissez cette tâche pour qu'elle s'exécute pendant les périodes de faible utilisation.

- **[DevOps] Collecte de données historiques (sur demande)** (inactif par défaut)

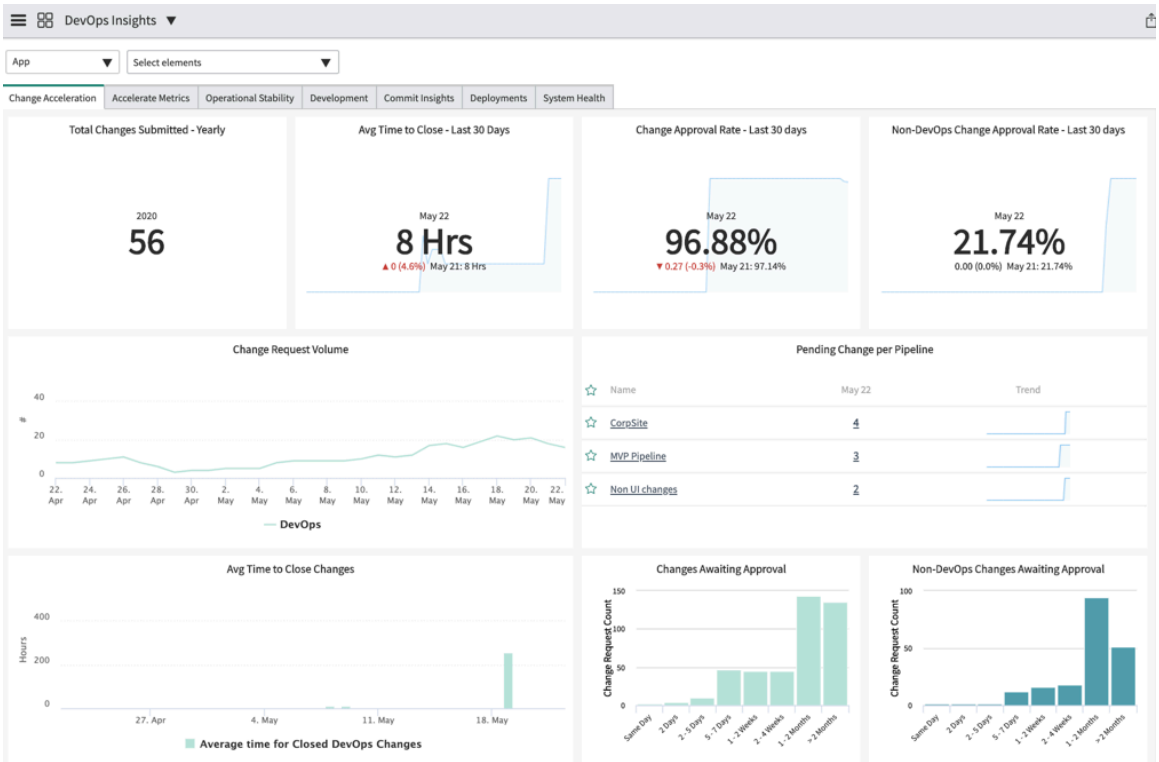
  Pour les nouvelles installations de l'application Analyses DevOps, si vous avez déjà utilisé l'application DevOps et que vous avez installé Analyses DevOps à une date ultérieure, exécutez la tâche de collecte de données historiques pour collecter des données d'analyse historiques.

  Remarque : Il s'agit d'une tâche ponctuelle de collecte de données DevOps historiques, qui n'est pas censée respecter un calendrier. Cela peut prendre un certain temps, prévoyez donc d'exécuter cette tâche pendant une période de faible utilisation.

Les rapports des onglets du tableau de bord sont mis à jour lorsque le tableau de bord est actualisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement



Accélération du changement

Rapport	Liste des sources	Description
Total des changements soumis - Par année	Demande de changement	Total des changements DevOps soumis par année.
Délai moyen de fermeture - 30 derniers jours	Demande de changement	Délai moyen de fermeture des changements DevOps au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux d'approbation des changements - 30 derniers jours	Demande de changement	Taux moyen de réussite des demandes de changement DevOps au cours des 30 derniers jours : ([[Réussite des changements DevOps]] / [[Changement DevOps]]) * 100

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accélération du changement (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Remarque : Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux d'approbation des changements non-DevOps - 30 derniers jours	Demande de changement	Taux d'approbation de changement non DevOps pour les demandes de changement au cours des 30 derniers jours : ([[Approbation de changement non DevOps]] / [[Changement non DevOps]]) * 100 **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.
Volume des demandes de changement	Demande de changement	Volume de demandes de changement créées pour DevOps au cours des 7 derniers jours. Comparez le nombre de demandes de changement créées après votre transition vers DevOps afin de voir l'avantage de l'exécution de DevOps dans votre environnement.
Changements en attente par pipeline	Exécution d'étape	Nombre de demandes de changement qui n'ont pas été fermées pour chaque pipeline. Consultez les blocages dans chaque pipeline qui empêchent l'achèvement de la demande de changement afin que vous puissiez en rechercher la cause.
Délai moyen de fermeture des changements	Demande de changement	Délai moyen de fermeture des changements DevOps par application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

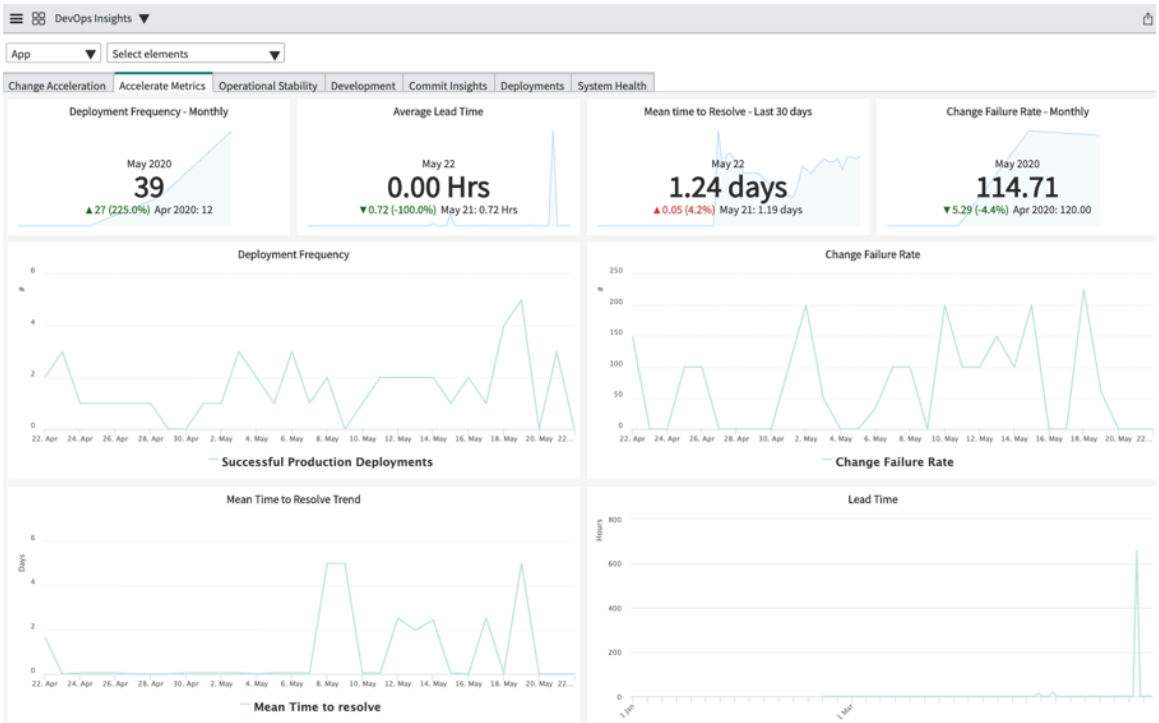
Accélération du changement (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Comparez les statistiques des demandes de changement DevOps avec les demandes de changement non DevOps pour constater que les demandes de changement DevOps sont résolues plus rapidement.
Changements en attente d'approbation	Demande de changement	Nombre de changements DevOps en attente d'approbation par plage de dates. Comparez les statistiques des demandes de changement DevOps avec les demandes de changement non DevOps pour constater que les demandes de changement DevOps sont résolues plus rapidement.
Changements non DevOps en attente d'approbation	Demande de changement	Nombre de changements non DevOps en attente d'approbation par plage de dates. Comparez les statistiques des demandes de changement DevOps avec les demandes de changement non DevOps pour constater que les demandes de changement DevOps sont résolues plus rapidement.

Mesures d'accélération

L'onglet Mesures d'accélération affiche des informations sur la fréquence de déploiement, le délai, le MTTR et le taux d'échec des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mesures d'accélération

Rapport	Liste des sources	Description
Fréquence du déploiement - Par mois	Exécution d'étape	Nombre de déploiements de production réussis au cours d'un mois. S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé.
Délai d'exécution moyen	Exécution de pipeline	Moyenne de : ([Délai pendant lequel le code est correctement transmis en production] – [Délai de validation le plus court]) S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures d'accélération (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
Délai moyen de résolution - 30 derniers jours	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un changement DevOps au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Taux de défaillance du changement - Par mois	Demande de changement	Taux moyen d'échecs de changement sur un mois. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Fréquence de déploiement	Exécution d'étape	Nombre de déploiements de production réussis au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé.
Taux d'échec du changement	Demande de changement	Taux moyen d'échecs de changement au cours des 30 derniers jours.
Tendance des délais moyens de résolution	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un changement DevOps.
Délai	Exécution de pipeline	([Délai pendant lequel le code est correctement transmis en production] – [Délai de validation le plus court]) S'applique aux étapes de type **Déploiement de**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures d'accélération (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		production qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.

Stabilité opérationnelle

L'onglet Stabilité opérationnelle présente les éléments suivants :

- Disponibilité du service

  Disponibilité moyenne du service et disponibilité quotidienne du service.

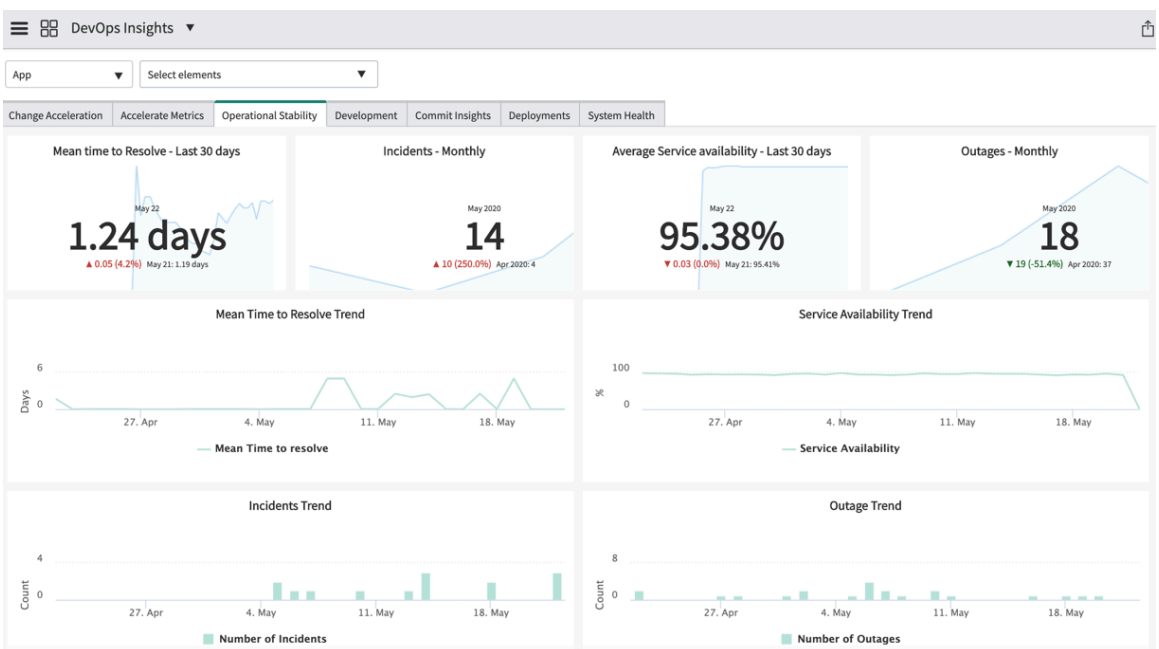
- Délai moyen de résolution (MTTR)

  Délai moyen de résolution et délai moyen quotidien de résolution.

Remarque : Vous devez installer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) pour afficher les widgets de disponibilité du service.

Des données de démonstration sont également fournies pour les widgets de disponibilité du service.

Remarque : Vous devez installer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) avant d'installer l'application Analyses DevOps pour afficher les données de démonstration.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle

Rapport	Liste des sources	Description
Délai moyen de résolution - 30 derniers jours	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	Délai moyen de résolution d'un incident causé par un changement DevOps au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Incidents - Par mois	Incident	Nombre d'incidents sur un mois (en fonction des étapes de pipeline de type **Déploiement de production**) liés au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Disponibilité moyenne du service - 30 derniers jours	Vue de base de données jointe par des listes Disponibilité du service, Offre de service, Service d'entreprise, Étape, Pipeline et App.	Disponibilité moyenne du service au cours des 30 derniers jours (en fonction des étapes de pipeline de type **Déploiement de production**) liée à un service d'application dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Pannes - Par mois	Panne	Nombre de pannes sur un mois (en fonction des étapes de pipeline de type **Déploiement de production**) liées au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des délais moyens de résolution	Vue de base de données reliée par des listes d'incidents, de demandes de changement, d'exécutions	Délai moyen quotidien de résolution d'un incident causé par un changement DevOps.

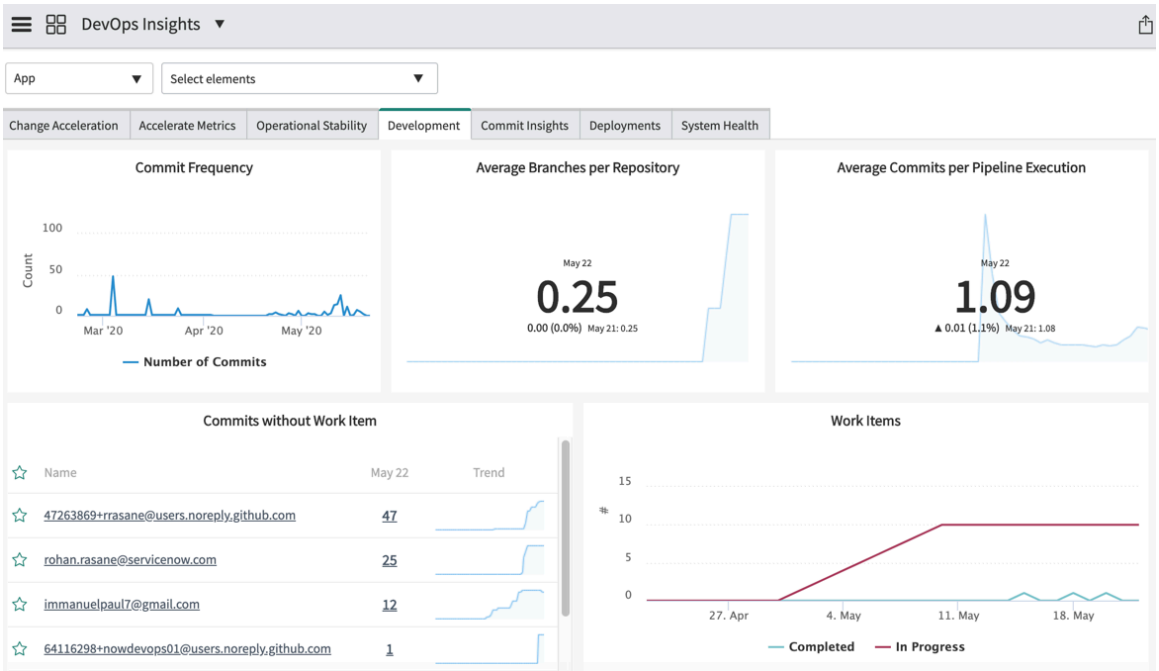
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Stabilité opérationnelle (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
	d'étapes, d'étapes, de pipelines et d'applications.	
Tendance de la disponibilité du service	Vue de base de données jointe par des listes Disponibilité du service, Offre de service, Service d'entreprise, Étape, Pipeline et App.	Disponibilité quotidienne moyenne du service (en fonction des étapes de pipeline de type **Déploiement de production**) liée à un service d'application dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des incidents	Incident	Nombre quotidien d'incidents (en fonction des étapes de pipeline de type **Déploiement de production**) liés au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.
Tendance des pannes	Panne	Nombre quotidien de pannes (en fonction des étapes de pipeline de type **Déploiement de production**) liées au service d'entreprise dans CMDB. Ce rapport fournit une indication de la stabilité de l'environnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développement



Développement

Rapport	Liste des sources	Description
Fréquence de validation	Valider	Nombre de validations mesurées quotidiennement. Les validations moins volumineuses et plus fréquentes sont préférables aux validations plus volumineuses et moins fréquentes.
Branches moyennes par référentiel	Branches, Référentiel	Branches moyennes par référentiel au cours d'un jour donné. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Validations moyennes par exécution de pipeline	Validation, Exécution de pipeline	Validations moyennes par pipeline au cours des 30 derniers jours : [[Nombre total de validations]] / [[Nombre d'exécutions de pipeline]]

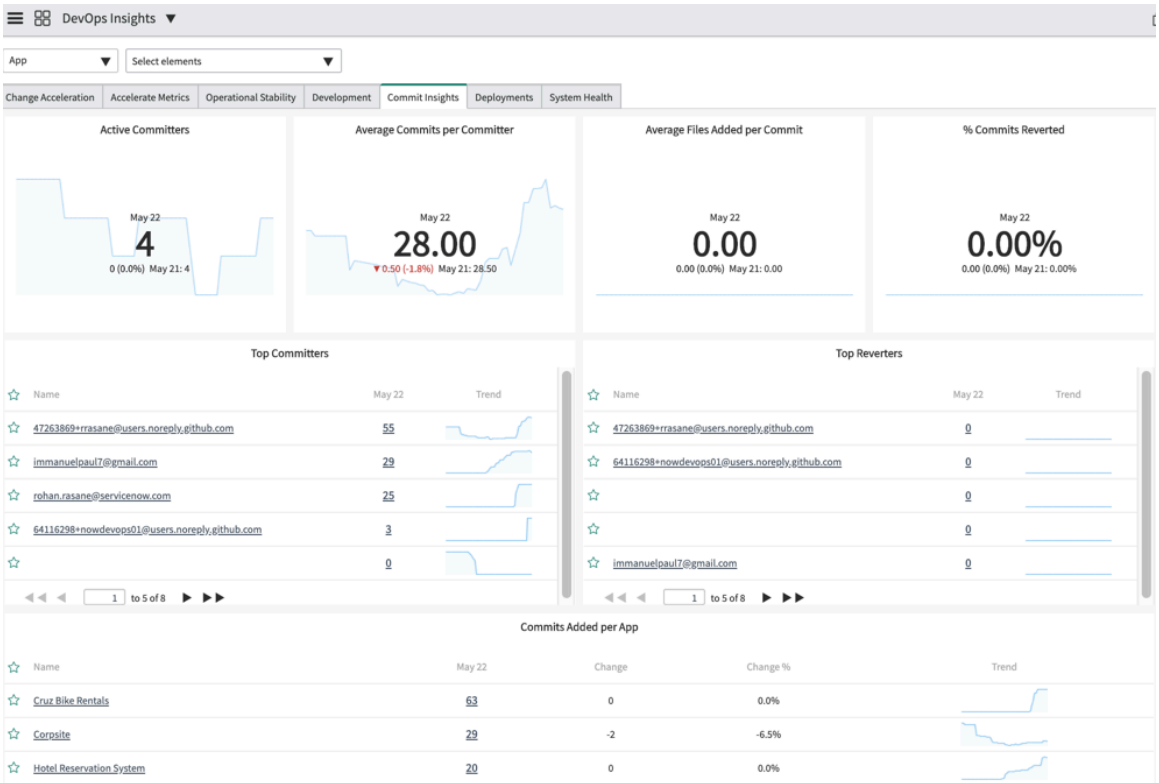
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Développement (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Remarque : Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments. Un nombre faible est préférable, ce qui indique un effort concentré, plutôt que de passer d'une tâche à l'autre sans l'achever.
Validations sans élément de travail	Valider	Validations effectuées qui ne sont pas associées à un élément de travail, regroupées par validateur, au cours des 30 derniers jours. Ce rapport est utile pour examiner et résoudre les raisons pour lesquelles une validation n'est pas liée à un élément de travail, car toutes les validations doivent être liées à un élément de travail.
Éléments de travail	Élément de travail	Nombre d'éléments de travail terminés ou en cours au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus



Valider les aperçus

Rapport	Liste des sources	Description
Validateurs actifs	Valider	Validateurs ayant soumis des validations au cours des 30 derniers jours. Indique le nombre de validateurs actifs. **Remarque :** Ce widget utilise une agrégation de nombre distinct et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre moyen de validations par validateur	Valider	Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours/validateurs actifs. Indique la fréquence à laquelle les validateurs effectuent des validations. Une valeur plus élevée est préférable.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus (suite)

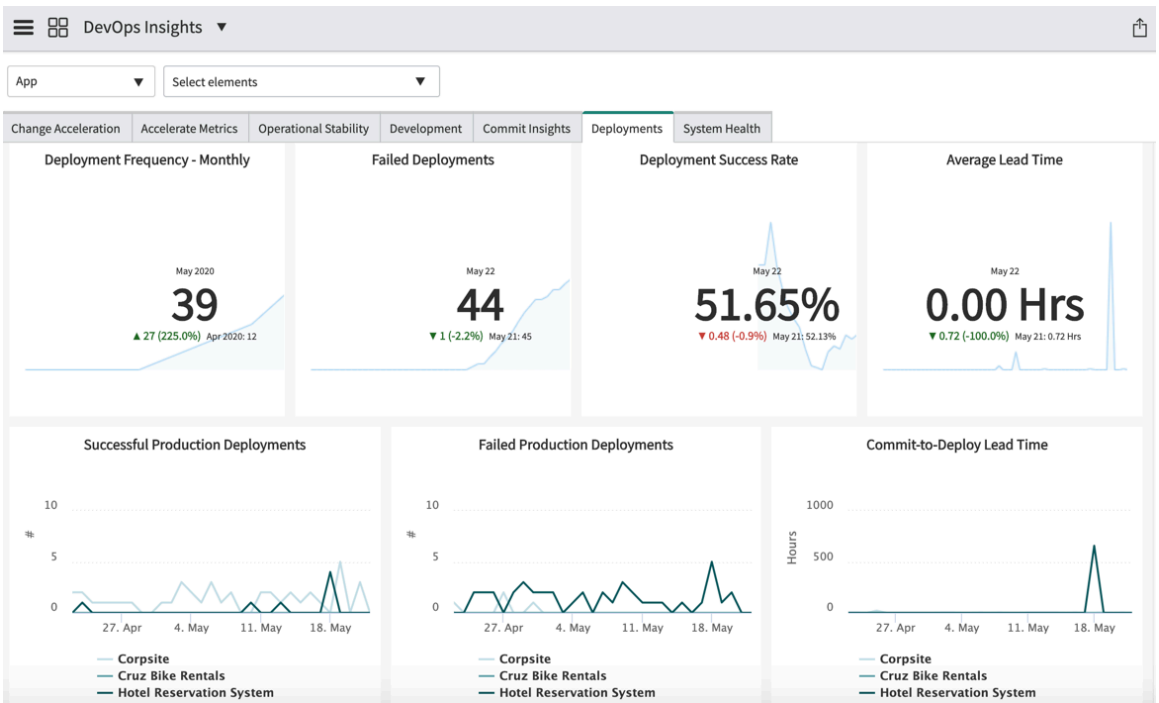
Rapport	Liste des sources	Description
		Remarque : Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre moyen de fichiers ajoutés par validation	Validation, Détails des validations	Nombre total de fichiers ajoutés au cours des 30 derniers jours/Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours. Indique le nombre de fichiers validés simultanément. Une valeur inférieure est préférable. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
% de validations inversées	Valider	Validations annulées au cours des 30 derniers jours/ Nombre total de validations au cours des 30 derniers jours. Indique le nombre de validations qui ont été annulées. Une valeur inférieure est préférable. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Principaux validateurs	Valider	Validateurs avec le nombre de validations le plus élevé au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur les utilisateurs qui effectuent le plus de validations.
Principaux rétablisseurs	Valider	Validateurs avec le nombre d'annulations le plus élevé au cours des 30 derniers jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider les aperçus (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		Fournit une visibilité sur les utilisateurs qui annulent le plus de validations.
Validations ajoutées par application	Validation, Détails des validations	Nombre de validations ajoutées par application au cours des 30 derniers jours. Fournit une visibilité sur l'activité de développement de chaque application. **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.

Déploiements



La fréquence de déploiement vous permet de savoir à quelle fréquence vous fournissez de la valeur en fonction des déploiements de production. En règle générale, des déploiements plus fréquents sont souhaitables.

Remarque : Les mesures sont basées sur les déploiements de production (le champ **Type** est défini sur Déploiement de production dans l'étape d'application).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiements

Rapport	Liste des sources	Description
Fréquence du déploiement - Par mois	Exécution d'étape	Nombre de déploiements de production réussis au cours d'un mois. S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Terminé.
Échecs de déploiements	Exécution d'étape	Nombre de déploiements de production ayant échoué au cours des 30 derniers jours. S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** qui sont à l'état Échec ou Annulé par l'utilisateur.
Taux de réussite du déploiement	Exécution d'étape	Taux de réussite des déploiements au cours des 30 derniers jours. Taux de réussite des déploiements = (nombre de déploiements réussis au cours des 30 derniers jours / nombre total de déploiements au cours des 30 derniers jours) * 100 S'applique aux étapes de type **Déploiement de production** à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise la formule et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Délai d'exécution moyen	Exécution de pipeline	Moyenne de : ([Délai pendant lequel le code est correctement transmis en production] – [Délai de validation le plus court]) S'applique aux étapes de type **Déploiement de**

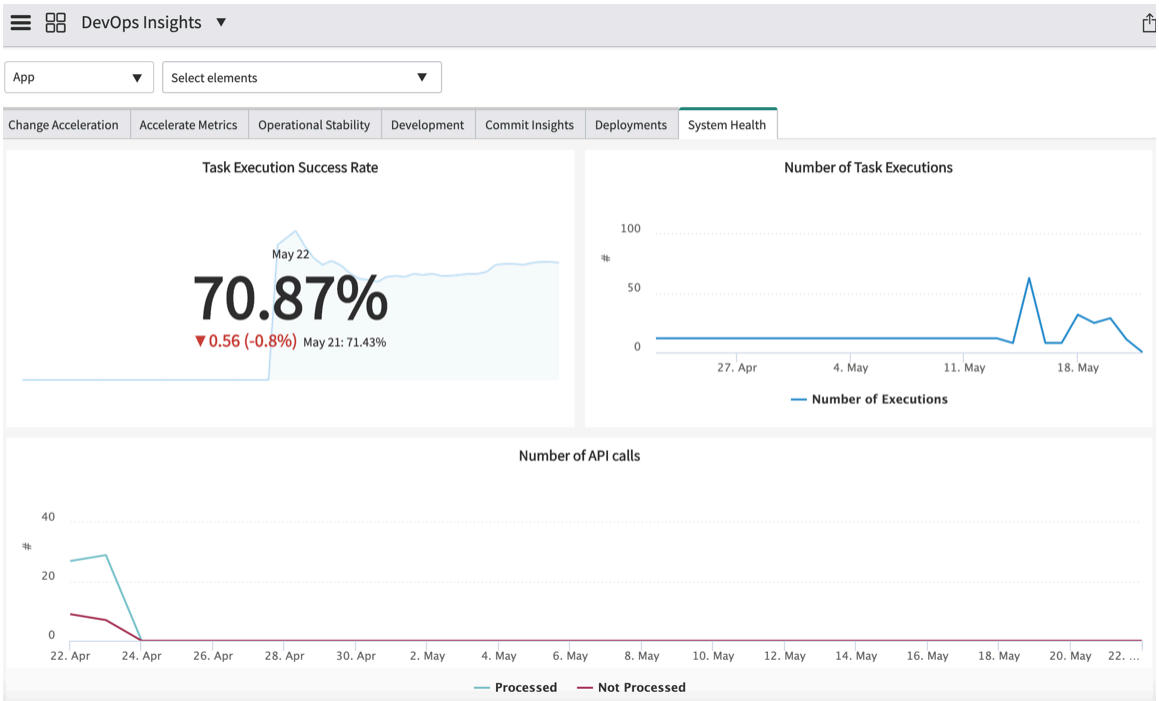
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déploiements (suite)

Rapport	Liste des sources	Description
		production qui sont à l'état Terminé. **Remarque :** Ce widget utilise l'agrégation moyenne et ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Déploiements de production réussis	Exécution d'étape	Fréquence des déploiements de production ayant réussi au fil du temps, répartis par application. Des déploiements de production plus fréquents sont préférables.
Échecs de déploiements de production	Exécution d'étape	Fréquence des déploiements de production ayant échoué au fil du temps, répartis par application.
Délai entre validation et déploiement	Exécution de pipeline	Durée du délai de validation le plus précoce jusqu'au déploiement de production (pour une exécution de pipeline réussie). Il est préférable de minimiser le délai nécessaire entre la validation du code et son exécution réussie en production. Lorsque ce délai est élevé, vous pouvez examiner le pipeline pour identifier les étapes les plus lentes. Par exemple, un processus manuel d'approbation des changements peut augmenter les délais.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité du système



Intégrité du système

Rapport	Liste des sources	Description
Taux de réussite de l'exécution des tâches	Exécutions de tâches	Taux de réussite des tâches exécutées par les outils d'exécution au fil du temps : [[Exécution de tâches réussie]] / [[Exécution de tâches]] * 100 **Remarque :** Ce widget ne prend pas en charge la sélection de plusieurs éléments.
Nombre d'exécutions de tâches	Exécutions de tâches	Nombre par défaut d'exécutions de tâches au cours des 30 derniers jours.
Nombre d'appels d'API	Événement	Nombre par défaut d'appels API au cours des 30 derniers jours. **Remarque :** Le filtre n'est pas applicable à ce widget.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API Vélocité de changement DevOps

Les API Vélocité de changement DevOps fournissent des points de terminaison qui permettent d'interagir avec des outils DevOps externes.

Pour en savoir plus, consultez DevOps API.

DevOps Config

L'application ServiceNow® DevOps Config valide et gère les données de configuration de vos applications d'entreprise à chaque étape du pipeline DevOps.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Cette courte vidéo est une introduction à l'application DevOps Config.

Vue d'ensemble de DevOps Config

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment les ingénieurs et les développeurs DevOps utilisent DevOps Config.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendez les options de DevOps Config en intégrant votre pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Solutions d'analyse et de génération de rapports	Référencer
		
Utilisez DevOps Config pour valider et gérer vos données de configuration.	Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.	Obtenez des détails sur les données de configuration, les API CDM et les politiques PaCE prises en charge.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Applications et fonctionnalités ServiceNow connexes

Application Vélocité de changement DevOps.

Explorer DevOps Config

Utilisez DevOps Config pour stocker et gérer toutes vos données de configuration en tant que source unique de vérité. Vous pouvez également utiliser DevOps Config pour valider vos données de configuration avant le déploiement et résoudre des conflits dans les données de configuration déployées.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

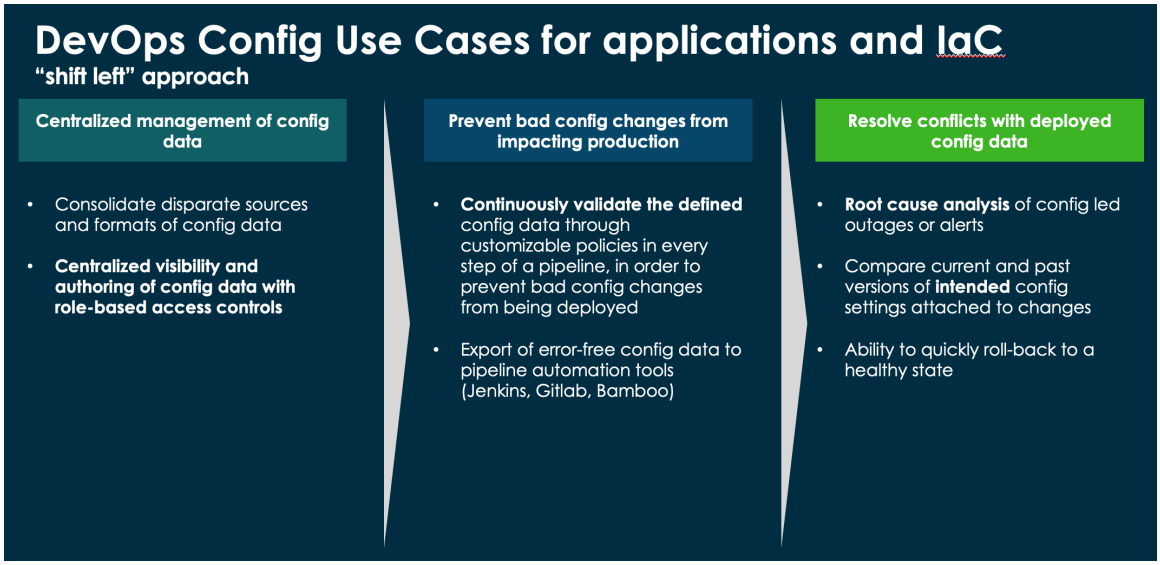
Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment les instantanés de données de configuration dans DevOps Config peuvent vous aider à identifier les problèmes causés par des changements involontaires des données de configuration.

Examen de DevOps Config avec des données de configuration

Utilisez l'analyse de la cause première des pannes ou alertes liées à la configuration pour identifier et résoudre rapidement les changements de données de configuration involontaires, également appelés « décalages » de configuration. Comparez les versions actuelles et passées des changements de données de configuration prévus qui sont joints aux demandes de changement, et revenez à l'état souhaité si nécessaire.

Pour plus d'informations, consultez Examiner une alerte qui implique un changement des données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer vos données de configuration

DevOps Config devient la source unique de vérité pour vos données de configuration, plutôt que l'outil source. Un modèle consolidé gère et sécurise les données de configuration sur plusieurs sources avec un contrôle d'accès basé sur les rôles.

Bien que DevOps Config empêche les changements non conformes en validant vos données de configuration avant le déploiement, la sécurité des données de configuration ne peut pas être appliquée si les données sont conservées à la source et non stockées dans DevOps Config.

- Workflow

  DevOps Config gère toutes vos données en un seul endroit, les valide au fur et à mesure qu'elles sont écrites et les exporte si nécessaire.

- Profil de l'ingénieur DevOps

  Utilisez DevOps Config et l'API DevOps Config pour gérer et valider les données de configuration. Ainsi, les équipes DevOps peuvent accélérer la publication, en s'assurant qu'aucun changement risqué ou non conforme ne soit introduit en production.

  Utilisez des portails automatisés dans un pipeline CI/CD ou un script de déploiement afin qu'un déploiement soit arrêté si un changement apporté à la configuration de l'application ou de l'infrastructure est jugé risqué ou non conforme.

  Gérez DevOps Config à mesure que d'autres politiques sont ajoutées et que d'autres exportateurs sont définis.

Valider vos données de configuration

DevOps Config agit comme un outil de test en validant automatiquement vos données de configuration avant le déploiement afin d'éviter les changements non conformes, tout en garantissant le respect des cadres de travail.

La validation avant déploiement se produit en exécutant des politiques sur les données de configuration. Le pack de contenu de politiques DevOps Config inclut des politiques génériques qui recherchent les problèmes standard, mais peuvent être personnalisées en fonction du cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Workflow

  Lorsque des données de configuration sont modifiées ou ajoutées, DevOps Config exécute des politiques sur les données de configuration stockées dans plusieurs sources, les valide et renvoie le résultat.

  Dans le pipeline, la décision de déployer ou non est prise et les données de configuration sont récupérées à partir de la source (Git, par exemple) pour le déploiement.

- Profil de l'ingénieur d'application (ou propriétaire de l'infrastructure informatique)

  Utilisez DevOps Config pour valider les données de configuration. Ainsi, vous vous assurez qu'aucun risque n'est introduit et que tous les changements sont conformes aux politiques de l'entreprise avant qu'un changement soit appliqué dans un environnement de production.

  Étant donné que l'outil s'intègre au jeu d'outils existant, il n'y a aucun changement dans la façon dont le travail est effectué et il n'y a pas de nouveaux outils à apprendre. Les changements apportés aux données de configuration sont validés en arrière-plan, et lorsque le résultat est signalé, des mesures peuvent être prises.

DevOps Config et Vélocité de changement DevOps

Vélocité de changement DevOps collecte les données de tous vos outils DevOps, offrant une visibilité sur l'ensemble du cycle de vie du déploiement, tandis que DevOps Config gère et valide vos données de configuration DevOps.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vélocité de changement DevOps est une solution horizontale qui s'orchestre au-dessus de tous vos outils DevOps distincts. Vélocité de changement DevOps permet d'accélérer les changements et de mettre en pause votre pipeline. DevOps Config sert un objectif différent.

DevOps Config est une solution ponctuelle qui fonctionne comme l'un de vos outils DevOps, en gérant et en testant vos données de configuration avant la production.

DevOps Config fonctionne mieux avec Vélocité de changement DevOps

Utilisez DevOps Config avec Vélocité de changement DevOps pour gérer et valider les données de configuration collectées par Vélocité de changement DevOps.

Vélocité de changement DevOps est un produit complémentaire qui se trouve au-dessus de l'ensemble de votre pipeline de mise en production (outils de planification, de codage, de test et d'orchestration) en tant que chaîne d'approvisionnement applicative (carte de la chaîne de valeur).

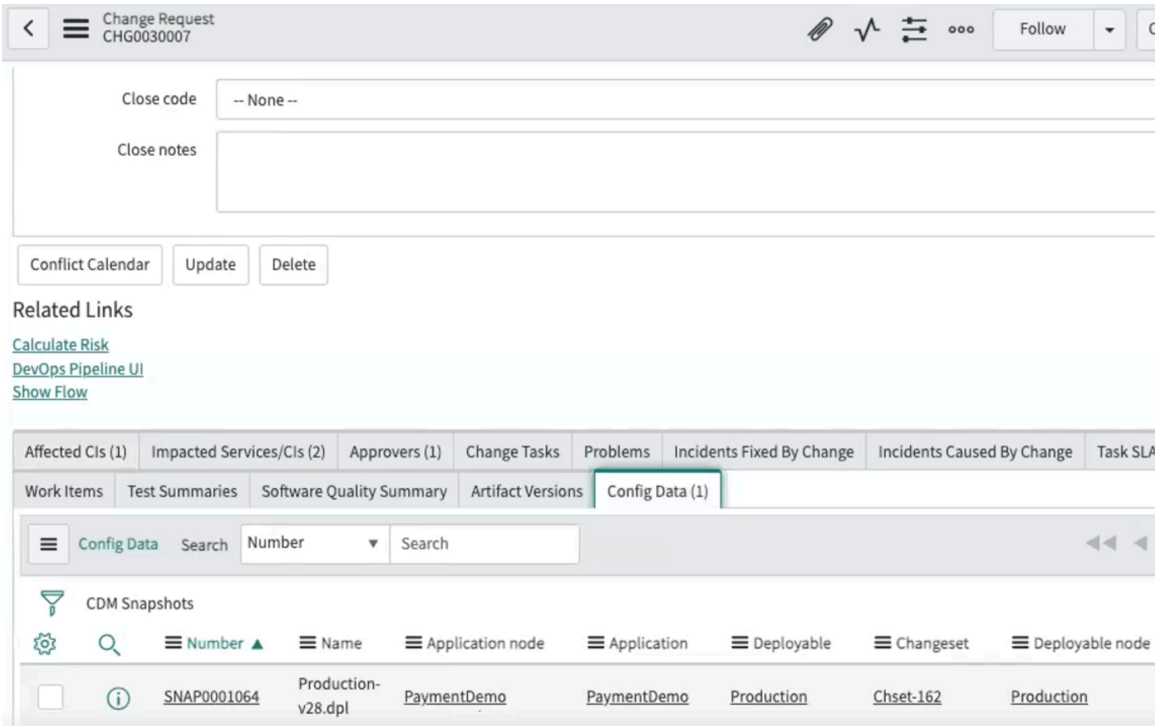
DevOps Config gère, valide et fournit des résultats sur le mode de configuration de l'application et de l'infrastructure, qui sont les éléments mis en œuvre dans Vélocité de changement DevOps.

Vélocité de changement DevOps et DevOps Config sont synchronisés par objet d'application.

Avec la fonctionnalité de contrôle du changement Vélocité de changement DevOps, une demande de changement est créée pour les changements de configuration DevOps Config.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans Vélocité de changement DevOps, accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement du pipeline** pour afficher et approuver les demandes de changement DevOps créées par les changements DevOps Config. Les instantanés CDM sont répertoriés dans la liste connexe **Données de configuration** de la demande de changement DevOps.



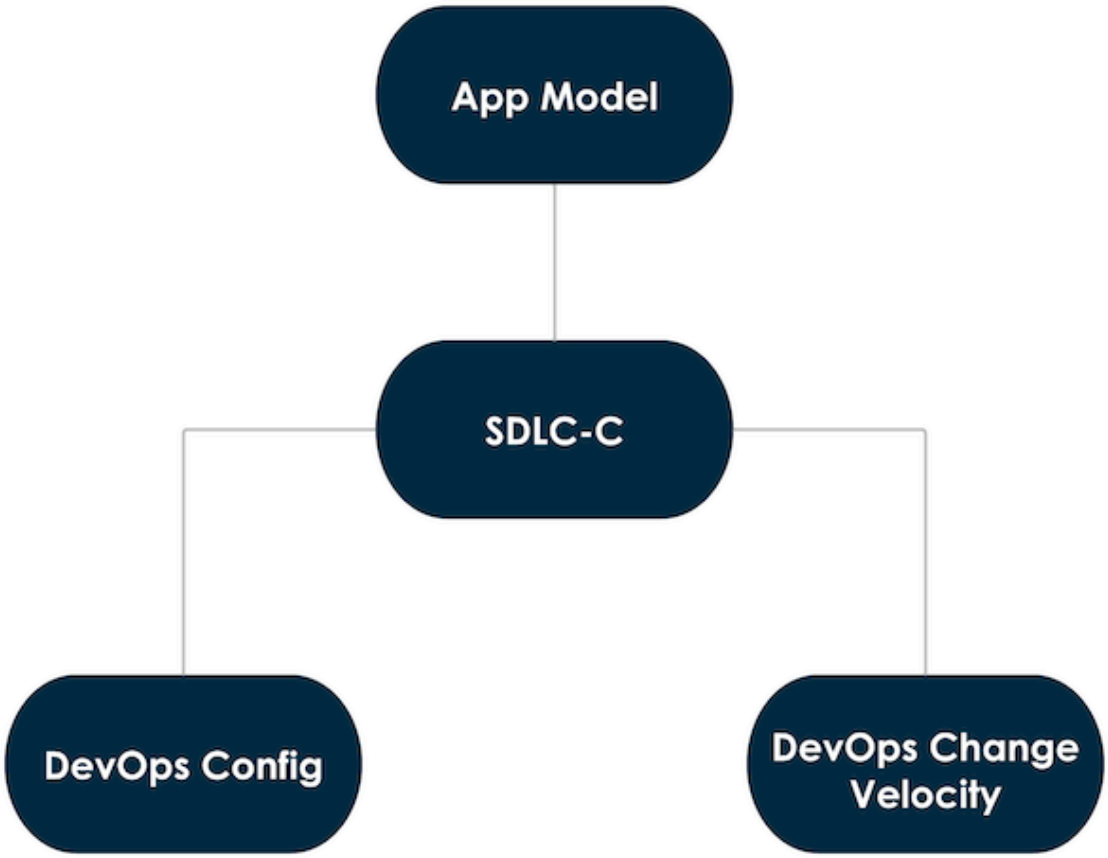
Utiliser une application dans DevOps Config

Lorsque vous créez une application dans DevOps Config, non seulement il s'agit du conteneur des données de configuration de l'application, mais le modèle d'application que vous choisissez lie DevOps Config à d'autres produits ServiceNow, notamment Vélocité de changement DevOps.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Chaque modèle d'application a un composant SDLC de la CMDB qui fait le lien entre les produits de pipeline ServiceNow DevOps.

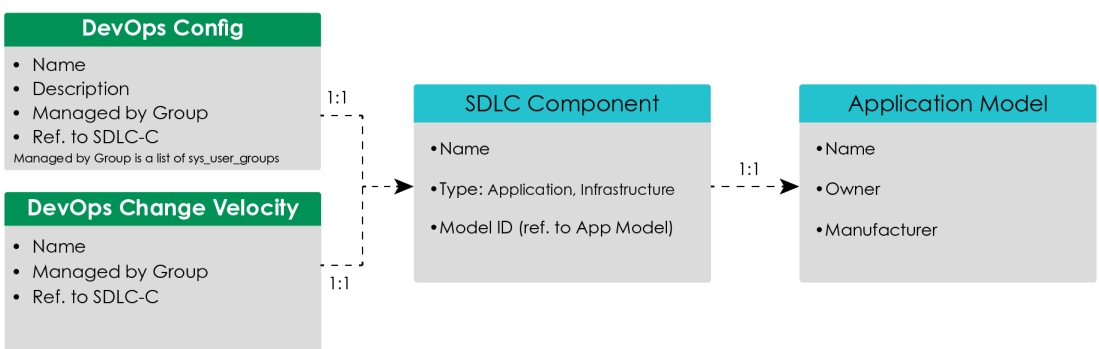
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous créez une application dans DevOps Config, elle est synchronisée avec Vélocité de changement DevOps. Les mises à jour et les suppressions de l'application effectuées dans l'une ou l'autre des applications sont également synchronisées.

Remarque : Un SDLC-C ne peut pas être supprimé si une application DevOps Config ou Vélocité de changement DevOps lui est associée.

Attributs et entités associés



Mappage :

- Mappage 1:1 entre SDLC-C et modèle d'application
- Mappage 1:1 entre l'application DevOps Config et SDLC-C
- Mappage 1:1 entre Vélocité de changement DevOps et SDLC-C

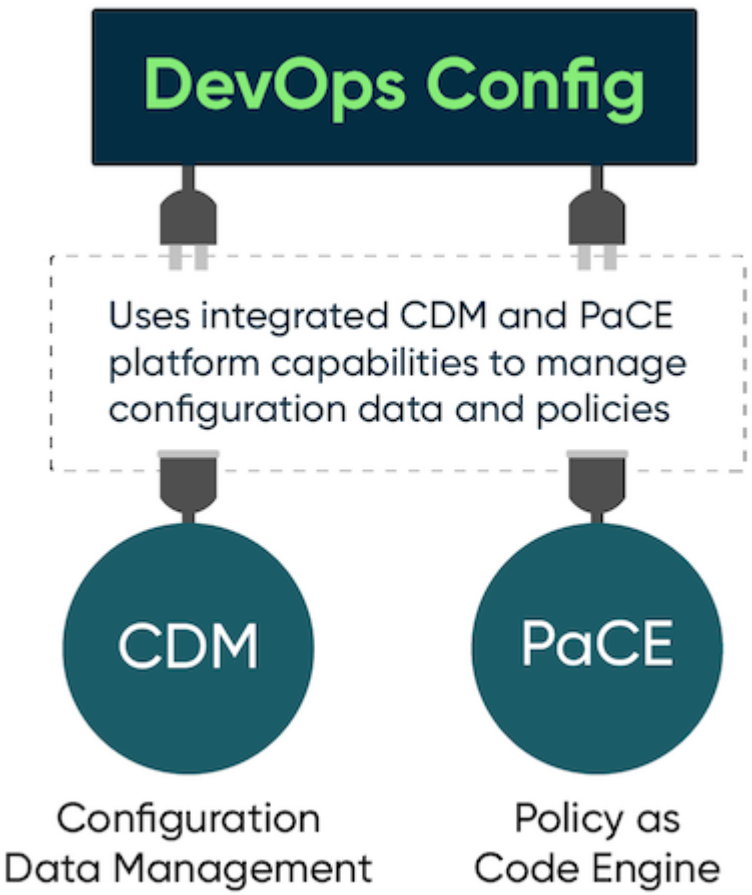
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DevOps Config alimenté par CDM et PaCE

DevOps Config utilise les options de plateforme de Gestion des données de configuration et Policy as Code Engine pour gérer les données de configuration et les politiques.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Options de la plateforme DevOps Config



Gestion des données de configuration (CDM)

CDM est l'une des deux options principales du produit DevOps Config. Le module d'extension CDM gère les données de configuration de l'application et/ou de l'infrastructure dans le Now Platform.

CDM se compose des tables et de la logique back-end qui gère tous les aspects d'un modèle de données de configuration d'application. Les pages de l'espace de travail avec lesquelles les utilisateurs interagissent pour gérer leur modèle de données sont également gérées par ce module d'extension.

Le module d'extension Composant de menu contextuel CDM est un sous-composant du module d'extension CDM. Il fournit le menu contextuel (par exemple, trois points) du volet de liste de nœuds dans l'onglet Données de configuration d'une application.

Policy as Code Engine (PaCE)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PaCE est la deuxième aptitude principale du produit DevOps Config. Il fournit un moteur de politique robuste qui utilise un script de politique (écrit en javascript) pour évaluer un instantané des données de configuration et vérifier la conformité.

PaCE fournit un système complet de gestion des versions afin que les utilisateurs puissent vérifier les changements de leur politique au fil du temps. Il contient également un terrain de jeu de test pour évaluer les changements potentiels du script de politique avant la mise en service avec les données de configuration utilisateur.

Application de base DevOps Config

DevOps Config

DevOps Config est l'application principale du produit DevOps Config.

L'application DevOps Config se compose de l'espace de travail qui connecte les utilisateurs à leur modèle de données pour gérer leurs données de configuration par application, gérer les politiques pour valider et examiner l'intégrité de ces données.

Les widgets du tableau de bord Insights permettent aux utilisateurs d'obtenir un aperçu de leur connaissance des données de configuration et de prendre de meilleures habitudes dans la gestion de leurs données de configuration.

Packs de contenu DevOps Config

Pack de contenu de l'exportateur DevOps Config (facultatif)

Le pack de contenu de l'exportateur DevOps est un module d'extension facultatif qui contient des exportateurs sélectionnés et créés par l'équipe de DevOps Config. Les utilisateurs peuvent les utiliser prêts à l'emploi pour exporter les données de configuration de leurs instantanés comme ils l'estiment nécessaire.

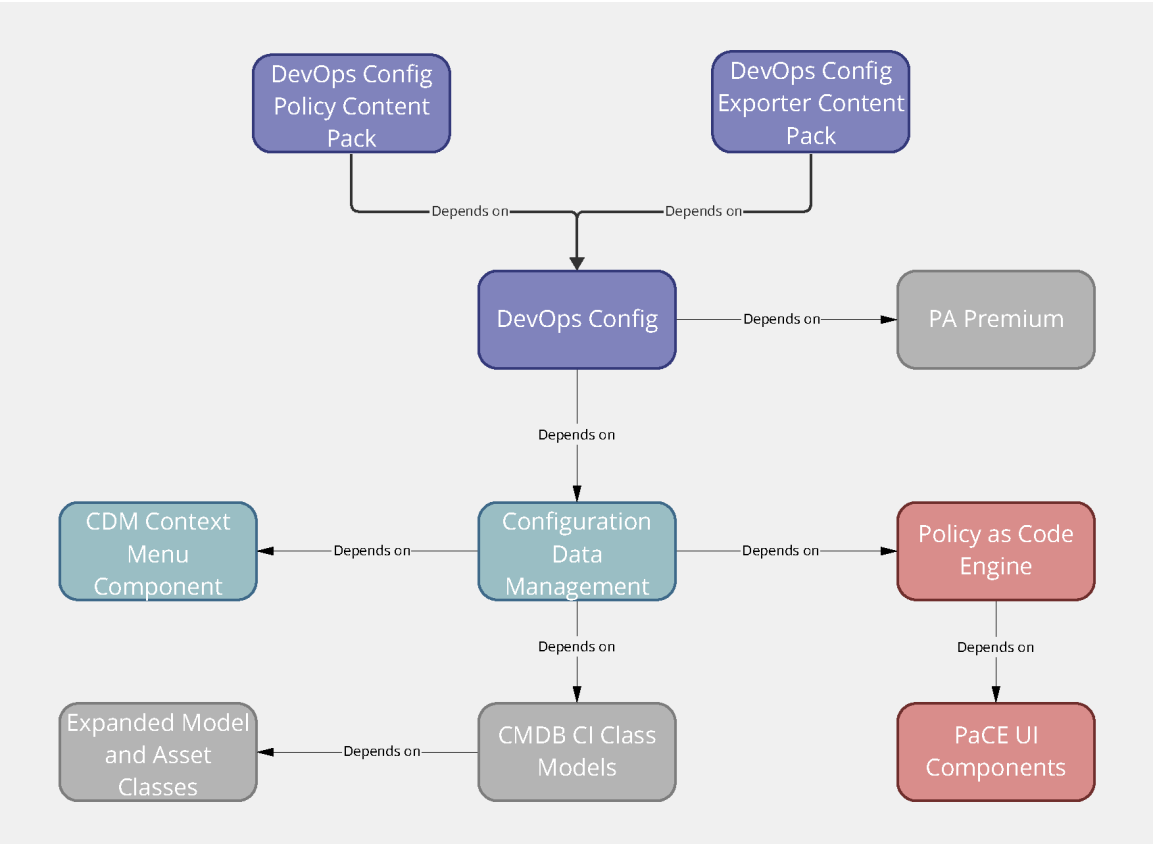
Pack de contenu de politiques DevOps Config (facultatif)

Le pack de contenu de politiques DevOps Config est un module d'extension facultatif qui contient des politiques sélectionnées et créées par l'équipe de DevOps Config. Les utilisateurs peuvent les utiliser prêtes à l'emploi pour valider immédiatement leurs données de configuration.

Remarque : si les utilisateurs installent d'abord l'un ou l'autre de ces modules d'extension facultatifs, ils obtiendront DevOps Config et tous les modules d'extension de dépendances seront également installés automatiquement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances DevOps Config



Ces modules d'extension sont installés avec les applications DevOps Config de base. Ils sont essentiels aux DevOps Config et ne fonctionnent pas correctement sans eux.

Modèles de classe CI CMDB

CDM exploite le module d'extension Modèles de classe CI CMDB pour connecter les aspects du modèle de données de configuration de l'application Now Platform CMDB.

Les applications sont liées à un modèle d'application, qui fait partie de la phase de version du Modèle de données de services de base (CSDM). De même, les éléments déployables sont liés à un service d'application, qui fait partie de la phase d'exploitation du CSDM.

Le lien entre DevOps Config et le CSDM est essentiel pour résoudre les problèmes qui peuvent survenir dans une usine de logiciels utilisateur.

Par exemple, un opérateur est en mesure de remonter à la cause d'une alerte pour un CI particulier, à un changement de configuration, à un service d'application (dont ce CI fait partie). Cela peut réduire le délai moyen de résolution, ou MTTR, de plusieurs heures à quelques minutes.

PA Premium

Le module d'extension Premium Analyse des performances (PA) est exploité par le module d'extension Insights DevOps Config pour permettre plus de 180 jours de données de rapport pour tous les widgets Insights DevOps Config.

Modèle et classes d'actifs développés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application de stockage de modèles et de classes d'actifs développés ajoute des modèles d'entreprise et des classes d'actifs qui étendent les classes de modèles de produits et d'actifs prêtes à l'emploi au sein de la hiérarchie des classes Base de données de gestion des configurations (CMDB).

Ces développements comprennent les descriptions de classes, les règles d'identification, les entrées d'identificateur et les relations dépendantes.

Termes propres à DevOps Config

Voici quelques-uns des termes DevOps Config courants.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

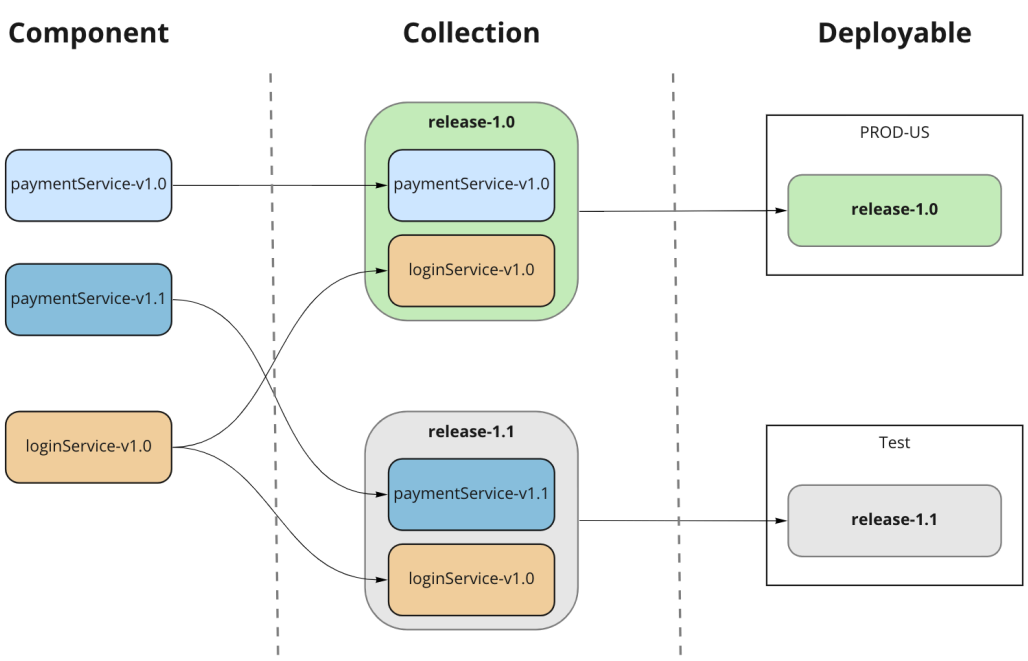
Application

Composition logique d'une application ou d'une pile d'applications, contenant les données de configuration pertinentes nécessaires à la mise en service ou au déploiement dans une flotte. Cela peut aller d'une structure monolithique traditionnelle à une structure moderne qui peut contenir plusieurs microservices.

Collection

Ensemble des composants qui constituent une composition de version. Les collections sont incluses dans des éléments déployables et peuvent être utilisées pour tester différentes versions de composants.

Cet exemple montre la version 1.0 d'une application actuellement déployée dans l'environnement de production.



L'équipe de microservices, propriétaire du service de paiement, crée un correctif et décide de l'ajouter à une collection de version 1.1 qu'elle teste actuellement dans son environnement de tests.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant

La plus petite unité d'agrégation des données de configuration. Un microservice qui fait partie d'une pile d'applications plus grande est un exemple de composant.

Élément de données de configuration (CDI)

Une seule unité de données de configuration (par exemple, chaîne de connexion, taille de rappel, etc.) qui est stockée sous forme de paire clé-valeur.

Modèle de données

Une hiérarchie des données de configuration connexes utilisées pour déployer une application ou une infrastructure.

Déployable

Un sous-ensemble du modèle de données, qui encapsule l'ensemble des données de configuration utilisées pour déployer/mettre en service une application ou une infrastructure pour un environnement cible spécifique. Il partage généralement la même nomenclature (par exemple, Production, Préparation, Test, Développement, etc.).

Instantané

Modèle de données complet d'un élément déployable au moment de la validation d'un changement de configuration. Cela inclut tous les composants, collections et variables inclus, ainsi que les variables et remplacements spécifiques à l'élément déployable.

Variables

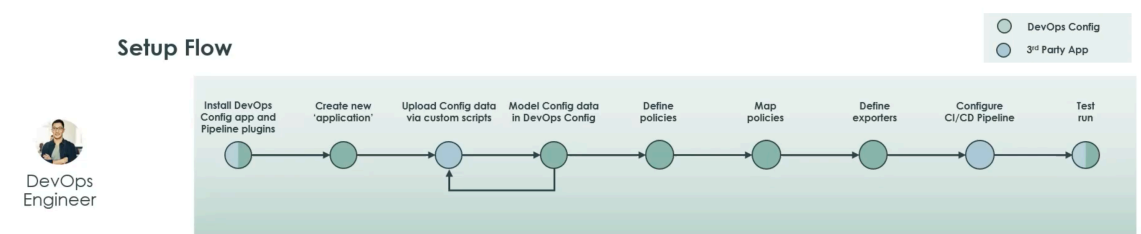
Données de configuration de variables qui peuvent être utilisées pour déployer des valeurs de configuration utilisées plusieurs fois dans différentes sections du modèle de données.

Les variables créées au niveau du composant peuvent être réutilisées n'importe où plus bas, comme dans une collection et/ou un élément déployable. Toutefois, les variables définies dans un élément déployable particulier ne sont destinées à être utilisées que dans ce contexte (par exemple, les informations d'identification spécifiques à l'environnement, les paramètres de mémoire, etc.).

Configurer DevOps Config

Le rôle d'ingénieur DevOps installe et configure DevOps Config, qui est utilisé pour valider les données de configuration (validées par les développeurs ou les ingénieurs d'application) avant le déploiement.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration des données de validation	(Facultatif) Tâches de configuration avancées pour étendre l'utilisation du modèle de données

1. Installer DevOps Config.
 	
Installez l'application DevOps Config, les packs de contenu et les modules d'extension de pipeline.
 	
• Application DevOps Config.
• (Facultatif) Pack de contenu de politique DevOps Config.
• (Facultatif) Pack de contenu de l'exportateur DevOps Config.
• (Facultatif) Intégration de pipeline avec DevOps Config.
  ◦ Module d'extension Argo CD pour ServiceNow DevOps
  ◦ Extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps.
  ◦ Module d'extension Jenkins pour ServiceNow DevOps.
	N/A

2. Créer une application dans DevOps Config. Créez une application pour configurer l'entité et le lien entre les produits ServiceNow.	N/A
3. Créer un élément déployable dans DevOps Config. Créez un élément déployable pour définir les environnements de déploiement des données de configuration de votre application (généralement Développement, Test et Production).	Étendez l'utilisation du modèle de données en utilisant des composants et des collections pour un élément déployable dans DevOps Config.
4. Chargez vos données de configuration. Chargez vos données de configuration à partir de chaque source d'outil vers DevOps Config en créant et en exécutant un script d'importation.	Chargez les données de configuration en fonction du cas d'utilisation.
5. Définir des politiques dans DevOps Config. Définissez les politiques à exécuter pour la validation des données de configuration	Gérez le cycle de vie complet des politiques PaCE et créez les vôtres.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de configuration des données de validation	(Facultatif) Tâches de configuration avancées pour étendre l'utilisation du modèle de données
à l'aide des politiques DevOps Config par défaut.	
6. Mapper les politiques à un élément déployable. Mappez les politiques à un élément déployable à exécuter pour la validation des données de configuration.	Étendez l'utilisation du modèle de données en mappant les politiques aux composants et aux collections dans DevOps Config.
7. Définir des exportateurs dans DevOps Config. Définissez des exportateurs pour exporter des données de configuration vers votre pipeline à l'aide d'exportateurs DevOps Config par défaut.	• Exportez les données de configuration pour qu'elles soient utilisées par vos outils de déploiement en aval dans votre pipeline CI/CD. • Étendez l'utilisation du modèle de données en créant un exportateur personnalisé.
8. Configurer votre pipeline dans DevOps Config. Configurez votre pipeline pour qu'il interagisse avec votre modèle de données. Utilisez DevOps Config Tâches de pipeline Azure DevOps et Actions de pipeline Jenkins pour intégrer votre pipeline à DevOps Config.	N/A
9. Exécuter la validation de DevOps Config. Exécutez la validation et examinez les résultats.	N/A

Installer DevOps Config

Installez l'application DevOps Config depuis les applications du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

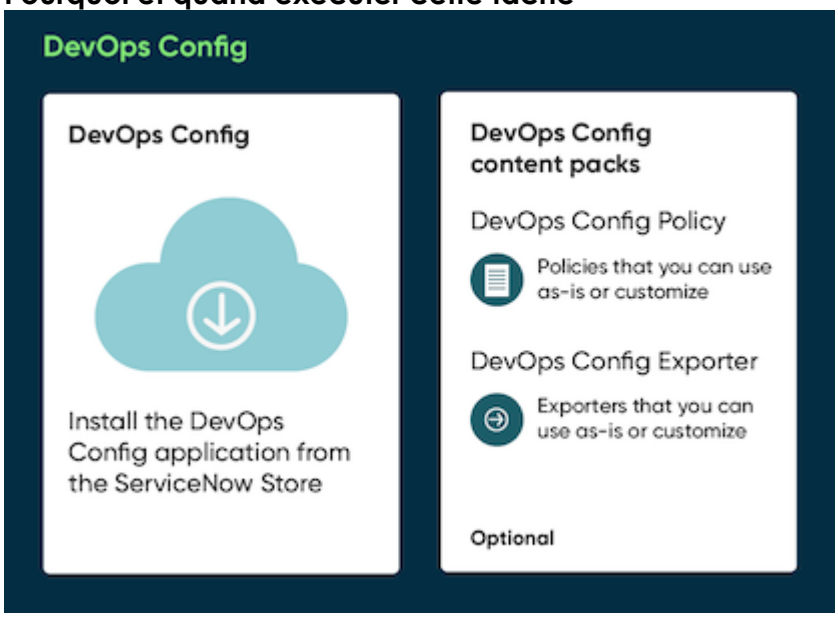
Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Procédure

1. Accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez l'application DevOps Config et cliquez sur **Installer**.
   Les options de plateforme Gestion des données de configuration et Policy as Code Engine sont également installées.

Installer le pack de contenu Politique DevOps Config

Installez le pack de contenu Politique DevOps Config pour un ensemble de politiques DevOps Config par défaut que vous pouvez utiliser tel quel ou personnaliser selon vos besoins.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Remarque : Vous devez installer l'application DevOps Config avant d'installer le pack de contenu Politique DevOps Config.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le pack de contenu Politique DevOps Config contient un ensemble de politiques de DevOps Config par défaut pour valider vos données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez le pack de contenu Politique DevOps Config et cliquez sur **Installer**.

Installer le pack de contenu Exportateur DevOps Config

Installez le pack de contenu Exportateur DevOps Config pour un ensemble par défaut d'exportateurs DevOps Config que vous pouvez utiliser tel quel ou personnaliser selon vos besoins.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Remarque : Vous devez installer l'application DevOps Config avant d'installer le pack de contenu Exportateur DevOps Config.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le pack de contenu Exportateur DevOps Config contient un ensemble de Exportateurs DevOps Config par défaut pour exporter vos données de configuration.

Procédure

1. Accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Non installé** pour afficher la liste des applications disponibles pour l'installation.
3. Localisez le pack de contenu Exportateur DevOps Config et cliquez sur **Installer**.

Créer une application dans DevOps Config

Créez une application dans DevOps Config pour gérer ses données de configuration et lier DevOps Config à d'autres produits ServiceNow, notamment Vélocité de changement DevOps.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Un administrateur peut créer, modifier, supprimer et afficher des applications DevOps Config.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez cette courte vidéo pour découvrir comment créer une application dans DevOps Config.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une application dans DevOps Config

Une application dans DevOps Config est le conteneur des données de configuration d'une application. Une application le relie également à l'application Vélocité de changement DevOps, où les données de configuration peuvent être consultées dans l'interface utilisateur du pipeline DevOps.

Dans Vélocité de changement DevOps, une application relie les éléments de travail, les validations de code et les exécutions de pipelines CI/CD dans le modèle de données DevOps, qui s'affiche dans la demande de changement, ainsi que dans le tableau de bord DevOps Insights.

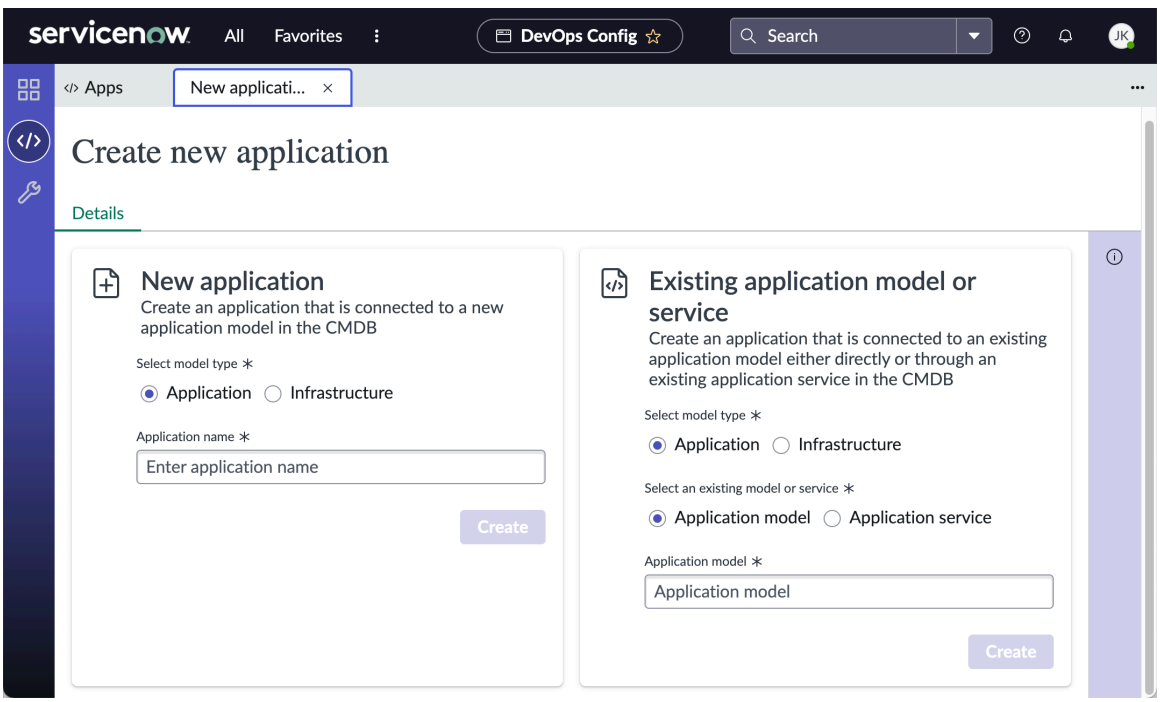
Les applications dans l'application DevOps Config et dans l'application Vélocité de changement DevOps sont synchronisées. En d'autres termes, lorsqu'une application est créée dans DevOps Config, elle est également créée dans Vélocité de changement DevOps, si installé, et vice versa.

Vous pouvez modifier ou supprimer des applications dans DevOps Config. Lorsque vous supprimez une application :

- Dans DevOps Config, l'état de l'application est défini sur **Inactif** et n'est plus accessible dans DevOps Config.
- Dans Vélocité de changement DevOps, elle est également supprimée dans DevOps Config (si installé).

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Cliquez sur l'icône Applications ( ) dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet Applications.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans le formulaire Applications pour créer une application et un nouveau modèle, ou pour créer une application et spécifier un modèle (ou un service) existant.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour une **nouvelle application** sans modèle d'application existant, l'application et le modèle sont créés.

Pour qu'une nouvelle application soit liée à un **modèle d'application ou à un service existant**, seule l'application est créée.

Le modèle d'application CSDM (nom, propriétaire, fabricant) fonctionne comme le lien entre les produits ServiceNow DevOps. Il existe un composant SDLC de la CMDB pour chaque modèle d'application CSDM.

4. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, renseignez les détails de l'application et sélectionnez **Enregistrer**.

Maintenu par	Groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application. Le rôle cdm_admin vous permet d'ajouter ou de supprimer n'importe quel groupe d'utilisateurs. Si les groupes dont vous êtes membre sont supprimés, vous perdrez l'accès à l'application. **Remarque :** Un utilisateur disposant du rôle cdm_all_app_access et de l'un des autres rôles (cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer) peut voir et gérer l'application même s'il ne fait pas partie de ces groupes. Pour plus d'informations, consultez Rôles dans CDM.
Description de l\'application	Description de l'application.
Propriétaire du modèle de l'application	Nom d'utilisateur du propriétaire du modèle d'application.
Fabricant	Fabricant de l'application.

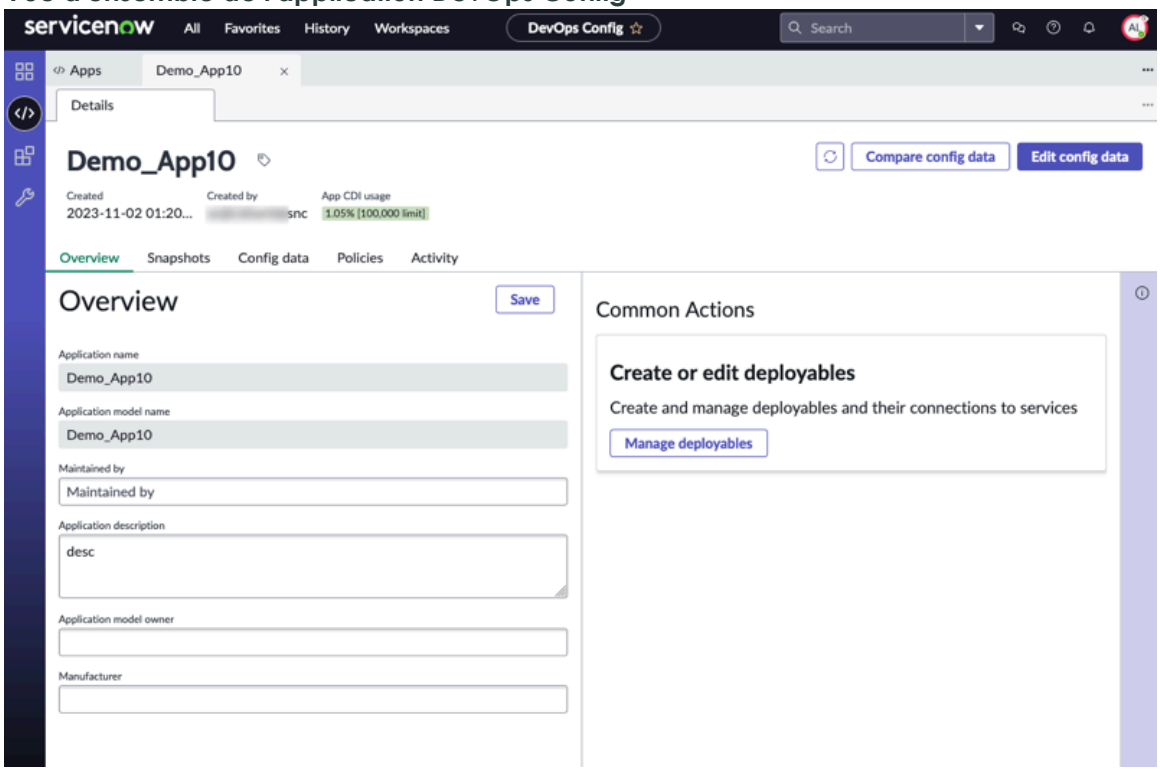
L'application ne contenant pas encore de données de configuration, l'étape suivante consiste donc à importer vos données de configuration existantes dans l'application.

Une fois que vous avez importé les données de configuration et que les instantanés sont générés, la liste des instantanés s'affiche dans l'onglet **Vue d'ensemble**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Vue d'ensemble de l'application DevOps Config



Créer une application CDM qui génère un nouveau service dans CMDB

Générez un nouveau service (un service d'application, modèle d'application ou groupe de CI dynamique [type d'application d'infrastructure]) dans le CMDB) et créez une application CDM en tant que conteneur des données de configuration du service.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

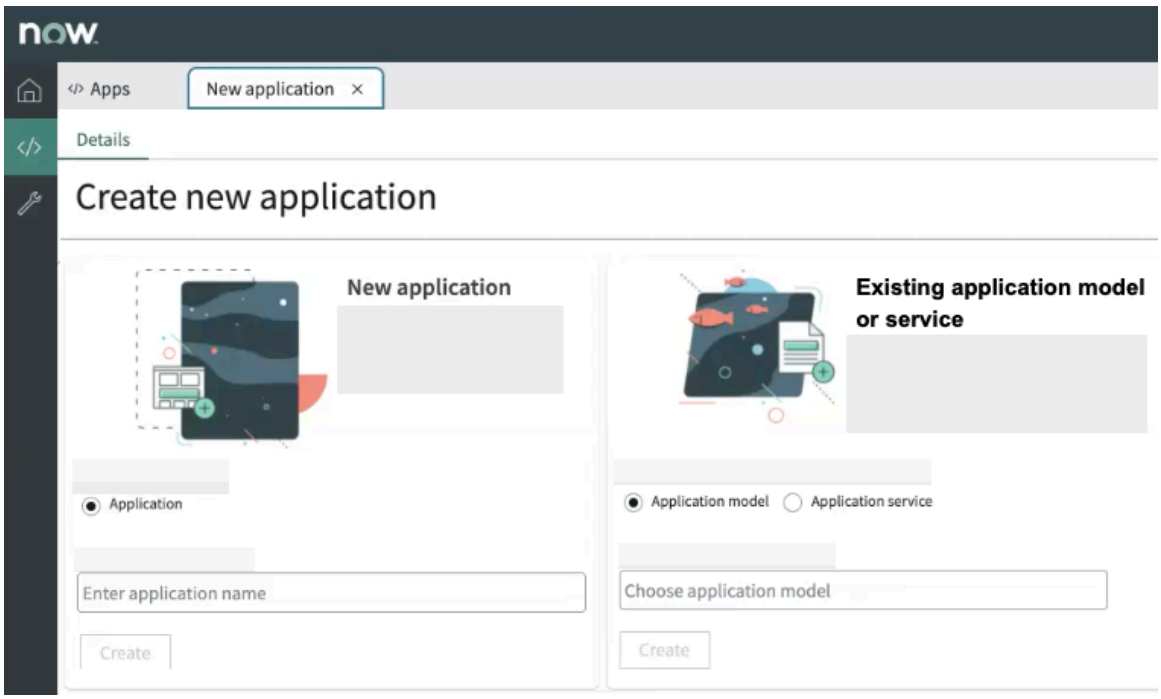
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour l'application, vous spécifiez le nombre de déployables à générer et l'environnement SDLC que déployables représente. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires `[nom:valeur]` (éléments de données de configuration, ou CDI) dans le nœud correspondant de la structure des données de l'application CDM. Pour obtenir une vue d'ensemble du processus de préparation d'une nouvelle application destinée à recevoir des données de configuration, consultez Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône **Applications** ( ) pour ouvrir la page Créer une application, puis sélectionnez **Nouvelle application**.



2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble** de la nouvelle application CDM, renseignez les détails supplémentaires de l'application qui identifient davantage le service dans le CDM.

   Le modèle d'application CSDM (nom, propriétaire, fabricant) fonctionne comme le lien entre les fonctionnalités DevOps. Il existe un composant SDLC de CDM pour chaque modèle d'application CSDM.

Paramètre de l'application dans l'onglet Détails

Nom de l'application	Nom unique et significatif pour l'application.
Nom du modèle d'application	Nom du modèle d'application.
Maintenu par	Groupes ayant accès à l'application. Seuls les membres de ces groupes peuvent accéder aux données de l'application.
Description de l\'application	Description qui aide les autres utilisateurs à comprendre le but, le champ d'application et l'intention de l'application.
Propriétaire du modèle de l'application	Nom du propriétaire du modèle d'application.
Fabricant	Fabricant de l'application.

3. Sélectionnez **Gérer les éléments déployables** pour ouvrir l'onglet **Modifier les éléments déployables** dans lequel vous pouvez configurer le déployables.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Créer des éléments déployables**, puis renseignez les paramètres de la boîte de dialogue Créer Déployables pour spécifier la quantité et le type d'environnement de déployables à créer et les services CMDB auxquels les connecter.

Créer les paramètres des éléments déployables

Champ	Description
Environnement	Type d'environnement configuré par les données de configuration dans le déployables. ◦ Développement ◦ Test ◦ Production
Préférence de connexion	Option permettant de connecter déployables aux nouveaux services créés. La connexion automatique est la seule option lors de la création d'une application à une entrée CMDB existante. **Remarque :** Étant donné que le pipeline DevOps applique les données de configuration dans un déployable uniquement aux services auxquels le déployable est connecté, chaque déployable doit être connecté à un service.
Quantité	Nombre de déployables à créer. Limite : 100.

Lorsque vous sélectionnez **Créer**, le système génère un modèle d'application dans le CMDB et l'application CDM avec le nombre et les types spécifiés de déployables. Le système génère automatiquement les noms du formulaire AppName_EnvironmentType_number.

5. Dans l'onglet **Modifier les éléments déployables**, sélectionnez la carte pour chaque déployable à tour de rôle et mettez à jour ses paramètres.

Vous connectez chaque déployable à un service dans le CMDB. Le déployable contient les données de configuration du service associé.

Le système enregistre automatiquement vos mises à jour des paramètres.

Paramètres des détails de l'élément déployable

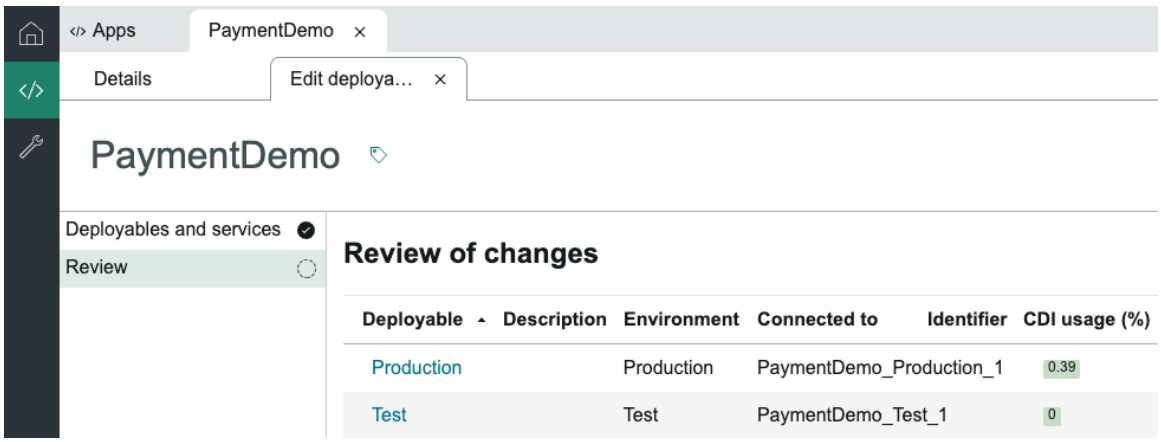
Champ	Description
Nom de l'élément déployable	Nom par défaut de l'déployable. Pour s'assurer que les noms générés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	automatiquement sont uniques, le système ajoute un horodatage. Renommez selon vos besoins.
Description de l'élément déployable	Description permettant aux autres utilisateurs de comprendre le but, le champ d'application et l'intention de déployable.
Identificateur	Identificateur unique qui distingue cet déployable des autres déployables qui partagent le même nom et éventuellement de nombreux paramètres de données de configuration. Par exemple, l'déployable de production dont l'identificateur est **Pacifique** peut avoir des paramètres de configuration différents pour le paramètre `langue` que l'déployable dont l'identificateur est **UE**.
Connecté à	Service dans le CMDB auquel le déployable est associé. Sélectionnez un service dans la liste **Services disponibles**. Effectuez l'une des actions suivantes : ◦ Lier l'élément déployable à un CI dans le CMDB : sélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**. ◦ Créer un CI auquel se lier : sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**. **Remarque :** Pour continuer, vous devez connecter chaque déployable à un service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la liste de déployables dans l'onglet **Modifier les éléments déployables**.



Que faire ensuite

L'application n'étant pas encore structurée pour accepter les données de configuration, l'étape suivante consiste donc à ajouter la structure des données. Consultez Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle application CDM.

Information associée

Modèle de données CDM

Créer une application CDM basée sur un service existant dans CMDB

Créez une application qui servira de conteneur pour toutes les données de configuration d'un service (service d'application, modèle d'application ou [infrastructure] groupe de CI dynamique dans le CMDB).

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

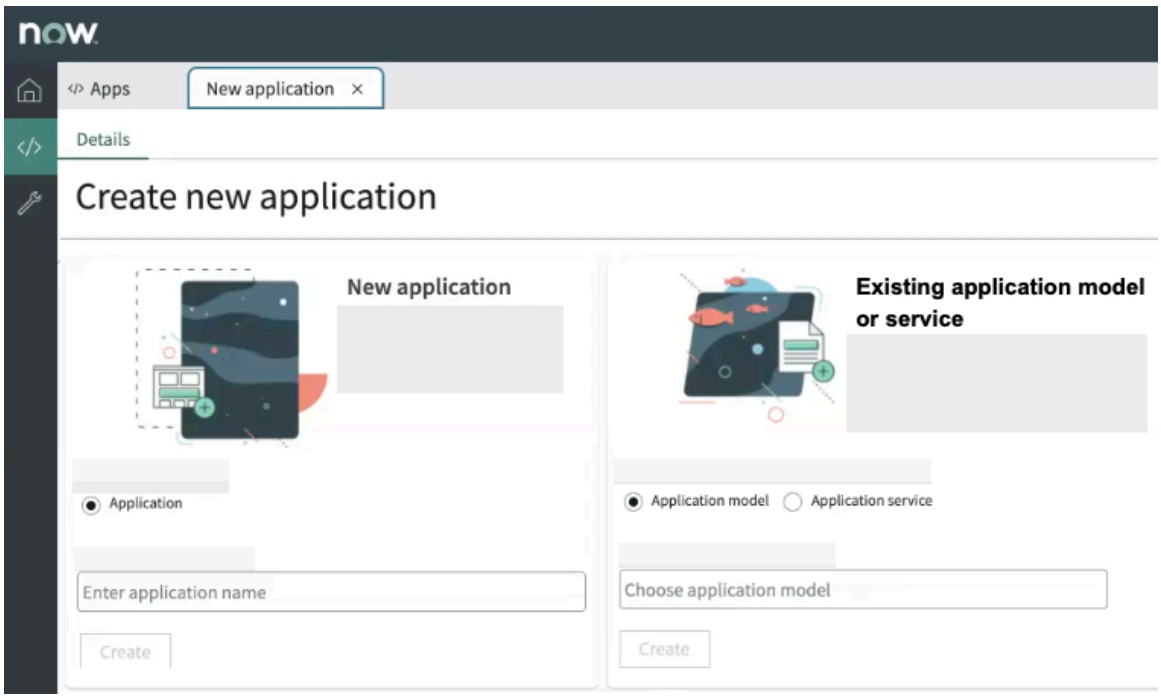
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour l'application, vous spécifiez le nombre de déployables à générer et l'environnement SDLC que déployables représente. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme de paires `[nom:valeur]` (éléments de données de configuration, ou CDI) dans le nœud correspondant de la structure des données de l'application CDM. Pour obtenir une vue d'ensemble du processus de préparation d'une nouvelle application destinée à recevoir des données de configuration, consultez Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Applications ( ) pour ouvrir la page Créer une application, puis sélectionnez **Application basée sur les services existants** pour spécifier le service CMDB pour lequel la nouvelle application conservera les données de configuration.



2. Renseignez les paramètres de la boîte de dialogue Créer Déployables pour spécifier la quantité et le type d'environnement des déployables et les services CMDB auxquels les connecter.

Créer les paramètres des éléments déployables

Champ	Description
Environnement	Type d'environnement de code configuré par les données de configuration dans le déployable. ◦ Production ◦ Développement ◦ Test
Préférence de connexion	Option permettant de connecter le déployables nouvellement créé aux services. ◦ Connectez automatiquement chaque nouveau déployable à un service dans le modèle d'application ou groupe de CI dynamique. ◦ Spécifiez manuellement le service auquel connecter chaque nouveau déployable. Vous établissez les connexions à la page suivante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Étant donné que le pipeline DevOps applique les données de configuration dans un déployable uniquement aux services auxquels le déployable est connecté, chaque déployable doit être connecté à un service.
Quantité	Nombre de déployables à créer. Si ce nombre dépasse le nombre de services associés à l'élément existant dans le CMDB, le système génère de nouveaux services vides.

Lorsque vous sélectionnez **Créer**, le système génère l'application avec le nombre et les types de déployables spécifiés et ouvre l'onglet **Modifier les éléments déployables** de l'application.

3. Sélectionnez **Gérer les éléments déployables** pour ouvrir l'onglet **Modifier les éléments déployables** dans lequel vous pouvez configurer le déployables.
4. Dans l'onglet **Modifier les éléments déployables**, mettez à jour les paramètres de chaque déployable, puis sélectionnez **Suivant**.
   Vous connectez chaque déployable à un service dans le CMDB. Le déployable contient les données de configuration du service associé.

   Le système enregistre automatiquement vos mises à jour des paramètres.

Paramètres des détails de l'élément déployable

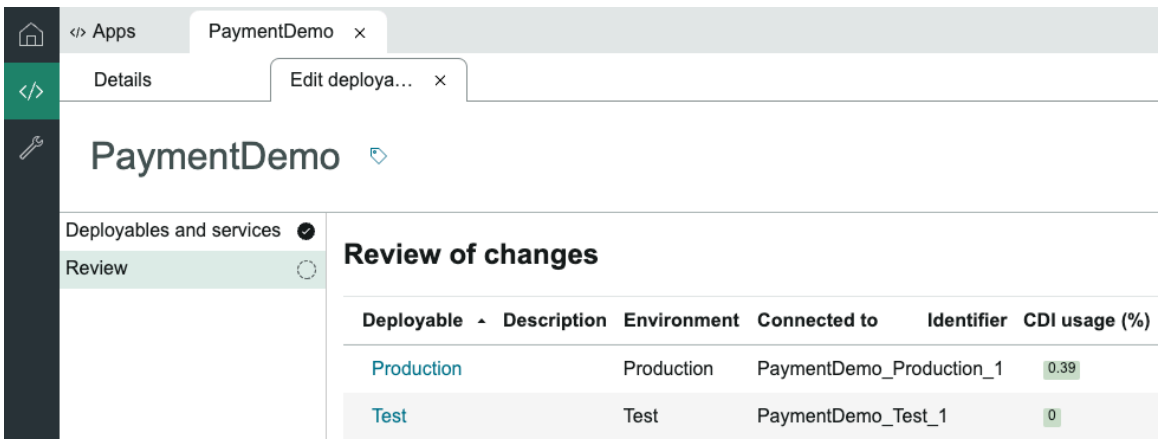
Champ	Description
Nom de l'élément déployable	Nom par défaut de l'déployable que le système génère. Renommez selon vos besoins.
Description de l'élément déployable	Description permettant aux autres utilisateurs de comprendre le but, le champ d'application et l'intention de déployable.
Identificateur	Identificateur unique qui distingue cet déployable des autres déployables qui partagent le même nom et éventuellement de nombreux paramètres de données de configuration. Par exemple, l'déployable de production dont l'identificateur est **Uruguay** peut avoir des paramètres de configuration différents pour le paramètre `devise` que l'déployable dont l'identificateur est **Groenland**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Connecté à	Service dans le CMDB qui est configuré par les données dans les instantanés du déployable. Sélectionnez un service dans la liste **Services disponibles**. **Remarque :** Pour continuer, vous devez connecter chaque déployable à un service. Effectuez l'une des actions suivantes : ◦ Connecter l'élément déployable à un CI dans le CMDB : sélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**. ◦ Créer un CI auquel se connecter : sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

La page Révision s'ouvre.

5. Cliquez sur **Suivant** pour afficher la liste de déployables dans l'onglet **Modifier les éléments déployables**.



Que faire ensuite

L'application n'étant pas encore structurée pour accepter les données de configuration, l'étape suivante consiste donc à ajouter la structure des données. Consultez Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle application CDM.

Information associée

- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Définir ou mettre à jour un composant
- Définir ou mettre à jour une collection dans une application
- Créer ou mettre à jour un CDI de variable
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et mettre à jour un élément déployable

Créez un déployable tout en travaillant dans un ensemble de changements. Vous pouvez ajouter plusieurs composants et collections à un déployable.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr qu'ils sont corrects et avant de quitter l'onglet **Données de configuration**.

Remarque : Les éléments de données chargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

- Une application peut contenir un nombre total maximum de 100 000 CDI.
- Un seul déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres de propriété *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* et *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*, consultez Propriétés système de CDM.

Procédure

1. Dans l'onglet **Paramètres** d'une application, sélectionnez **Éléments déployables** dans l'arborescence, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs de la page Saisir les détails de l'assistant, puis sélectionnez **Suivant**.

Page Saisir les détails

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le déployable.
Description	Description permettant aux autres utilisateurs de comprendre le but, le champ d'application et l'intention de déployable.
Environnement	Type d'environnement d'application ou d'infrastructure que le déployable met en œuvre. ◦ Développement ◦ Production ◦ Test

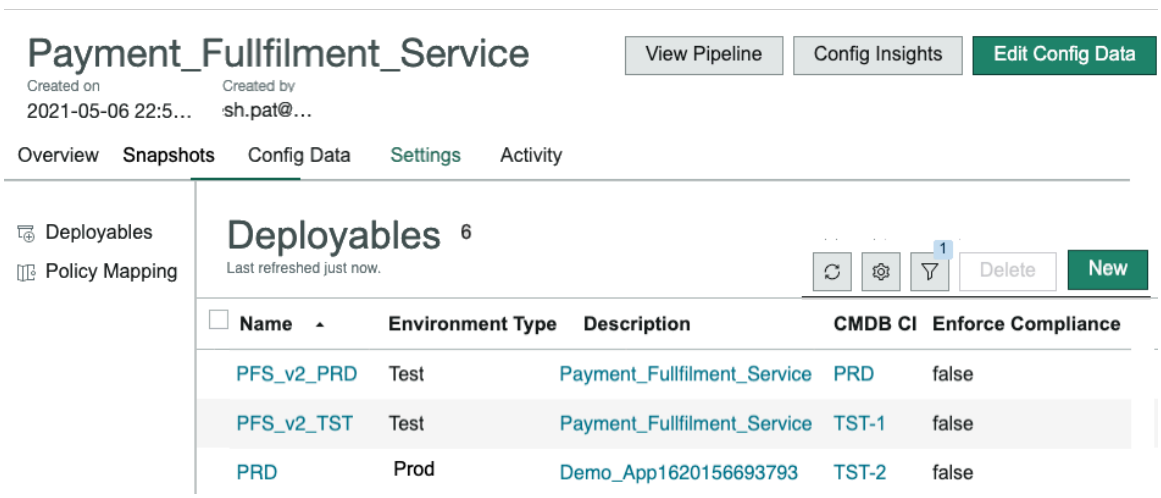
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Restreindre l'exportation	Option permettant de s'assurer que seuls les instantanés ayant passé la validation peuvent être exportés.

L'assistant passe à la page Lier à CMDB de l'assistant.

3. Sur la page Lier à CMDB, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Lier l'élément déployable à un CI dans le CMDB : sélectionnez le cmdb_ci, puis sélectionnez **Suivant**.
   - Créer un CI auquel se lier : sélectionnez **Nouveau**, définissez le CI, puis sélectionnez **Suivant**.

   L'assistant passe à la page Révision.
4. Sur la page Révision, vérifiez les paramètres du nouveau déployable.
   Sélectionnez **Retour** pour modifier les paramètres. Sélectionnez **Créer** pour créer le déployable.
   Le système génère le déployable et l'affiche dans la liste de l'onglet **Paramètres** de l'application.



5. Facultatif : Procédez comme suit pour ajouter une collection à un ou plusieurs déployables :

   a. Pour le nœud de collection dans l'arborescence, sélectionnez l'icône Menu (⋮) et sélectionnez **Inclure dans les éléments déployables**.

   b. Sélectionnez tous les déployables dans lesquels inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**.

   > **Remarque :** Seuls les déployables qui n'incluent pas déjà la collection apparaissent dans la liste.

   La collection est incluse dans chaque déployable sélectionné.

   (Optional) Lorsque vous ajoutez une collection à un déployable, les listes du panneau Éditeur incluent les noms des collections, mais pas les contenus. Le panneau Aperçu affiche l'état complet des données.

6. Facultatif : Ajoutez des paramètres CDI à l'élément déployable qui remplaceront ou superposeront les paramètres dans les composants ou les collections.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une applicationou Créer ou mettre à jour un CDI de variable.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider. Les panneaux Éditeur, Vue de listes et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité**. Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.
8. Facultatif : Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie chaque déployable affecté par les changements.

   Remarque : Une fois que vous avez validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut pas être modifié.

   Le système génère un instantané de chaque déployable affecté par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

   - Si aucun déployables n'est affecté par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les changements.
   - ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
     - ▪ Le système exécute toutes les politiques mappées de façon statique ou dynamiqueà la déployable associée.
     - ▪ Si l'instantané respecte toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation**. Si la validation a été invoquée avec l'option de publication **Publier si valide**, les instantanés valides sont publiés automatiquement.
     - ▪ Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
     - ▪ Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
   - ▪ Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés**. Seuls les instantanés ayant passé la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

   Sélectionnez **Valider**.

   - ▪ Le système met à jour l'application pour conserver les changements apportés aux données de configuration.
   - ▪ L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
   - ▪ L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
   - ▪ Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
   - ▪ Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Que faire ensuite

Mapper les politiques à l'élément déployable

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Définir ou mettre à jour un composant
- Définir ou mettre à jour une collection dans une application
- Créer ou mettre à jour un CDI de variable
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Supprimer un élément déployable

Supprimez un élément déployable pour supprimer ses données de configuration et tous les instantanés associés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Lorsque vous supprimez un élément déployable, les instantanés existants ne peuvent pas être exportés ou validés et ne peuvent pas être mentionnés dans les exportateurs ou les politiques.

Procédure

1. Pour une application ouverte, sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Éléments déployables** pour afficher la liste des éléments déployables de l'application.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments déployables, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Les éléments déployables n'apparaissent plus dans aucune liste.
   - Toutes les données de configuration des éléments déployables sont supprimées.
   - Tous les instantanés existants sont supprimés.
   - Vous pouvez créer un nouvel élément déployable portant le même nom qu'un élément déployable supprimé.

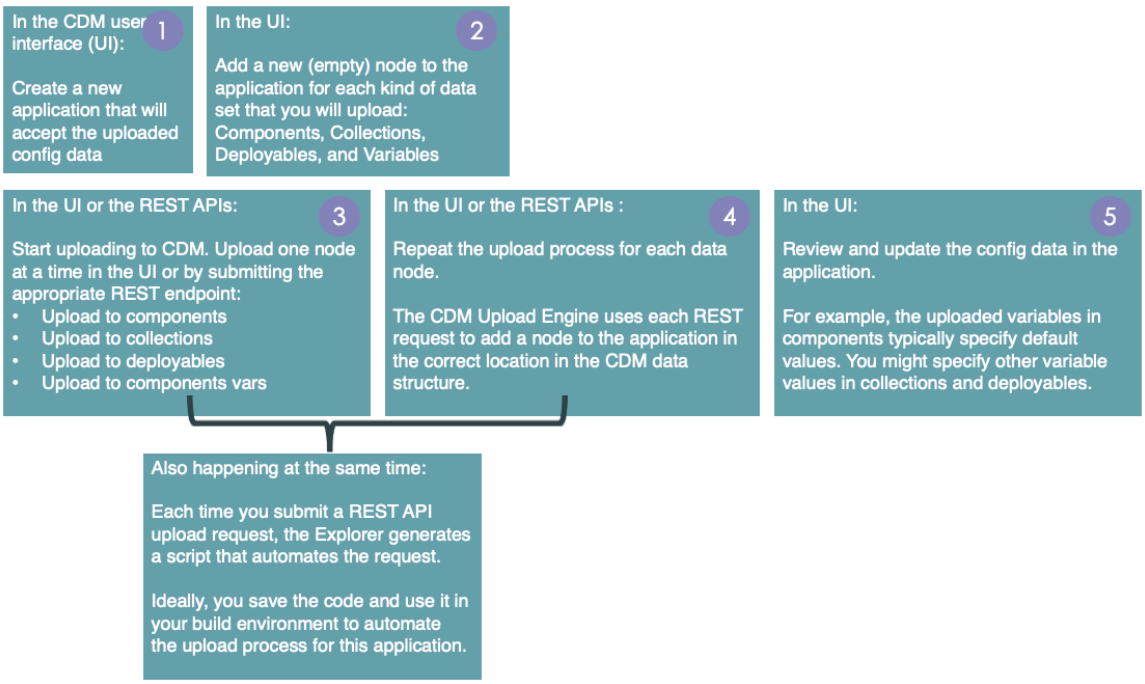
Chargement de vos données de configuration

Vous commencez par créer une structure d'application CDM, puis vous chargez les données de configuration existantes dans la structure.

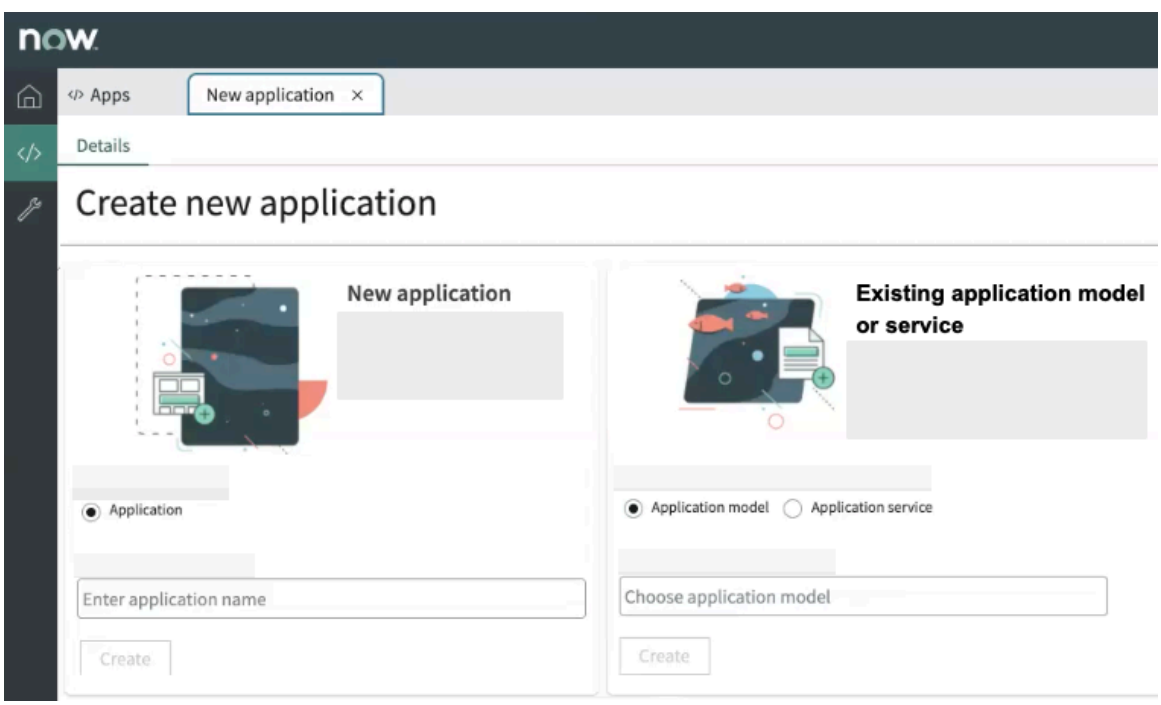
Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement : effectuer le chargement initial de vos données de configuration existantes dans des tables de données CDM

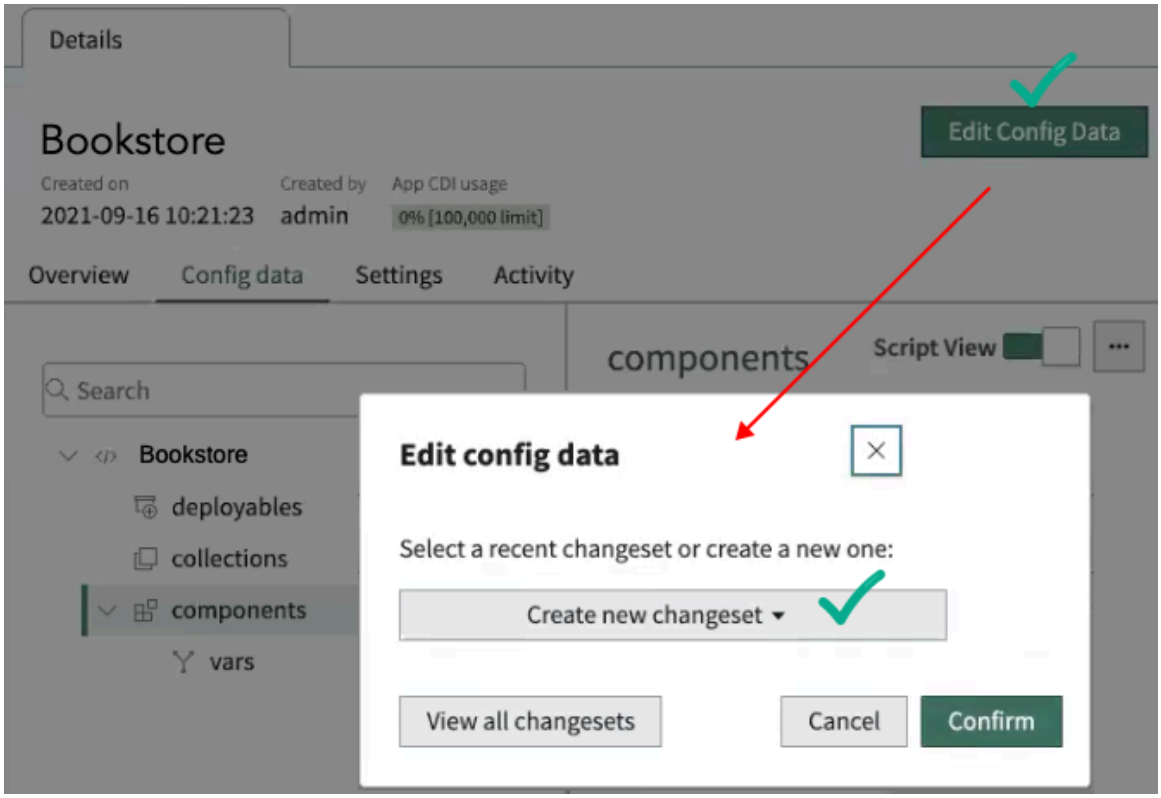


1. Ouvrez l'interface utilisateur CDM et créez une application. Par exemple, créons l'application Librairie pour prendre en charge une librairie en ligne. Une application dans CDM est la collection complète de données de configuration d'un service d'application, d'un modèle d'application ou d'une groupe de CI dynamique [infrastructure] dans le CMDB.



2. Ouvrez maintenant l'application Librairie et générez un nouvel ensemble de changements afin de pouvoir commencer à mettre en place la structure des données. (Une vue d'ensemble plus détaillée de ce processus est disponible dans Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.)

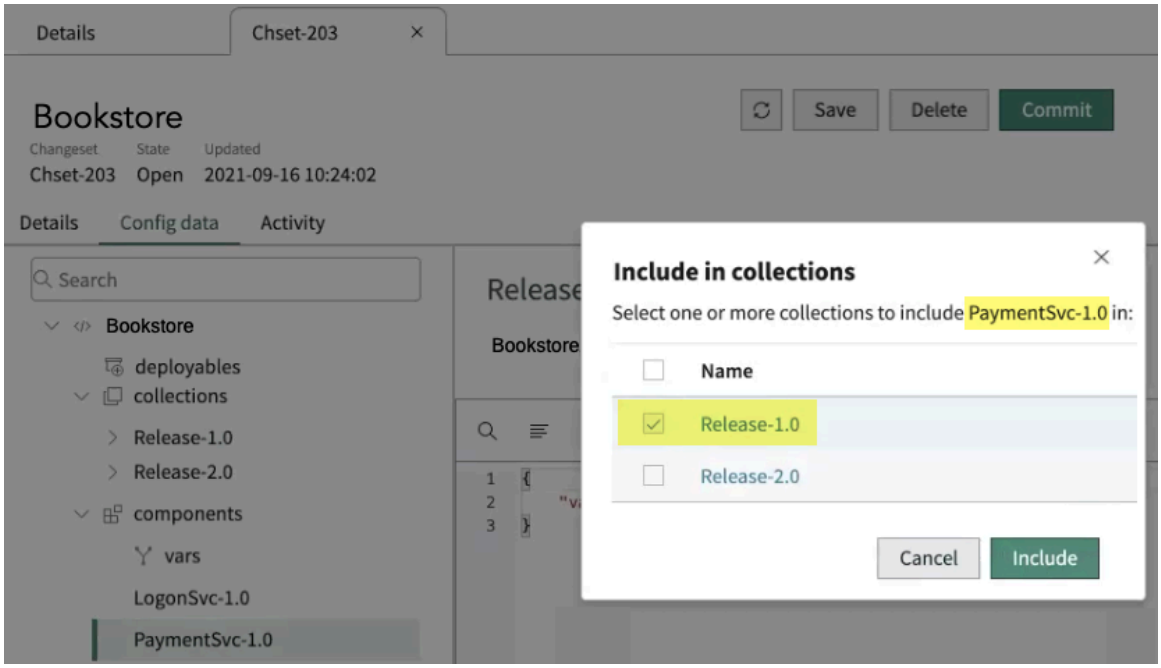
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans l'ensemble de changements, définissez la structure des données qui inclut un nœud pour chaque ensemble de données de configuration que vous allez charger. Ce processus est appelé modélisation des données. Vous ajoutez des composants, des collections, des éléments déployables et des CDI selon les besoins. Pour plus d'informations sur chacun de ces éléments, consultez Modèle de données CDM. Pour plus d'informations sur l'ajout de nœuds à une application, consultez Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.

Dans cet exemple, deux composants et deux collections ont été ajoutés. Désormais, le composant **PaymentSvc-1.0** est inclus dans la collection **Release-1.0**. Comme pour toutes les collections, cela signifie que toutes les données du composant **PaymentSvc-1.0** sont désormais incluses dans la collection **Release-1.0**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

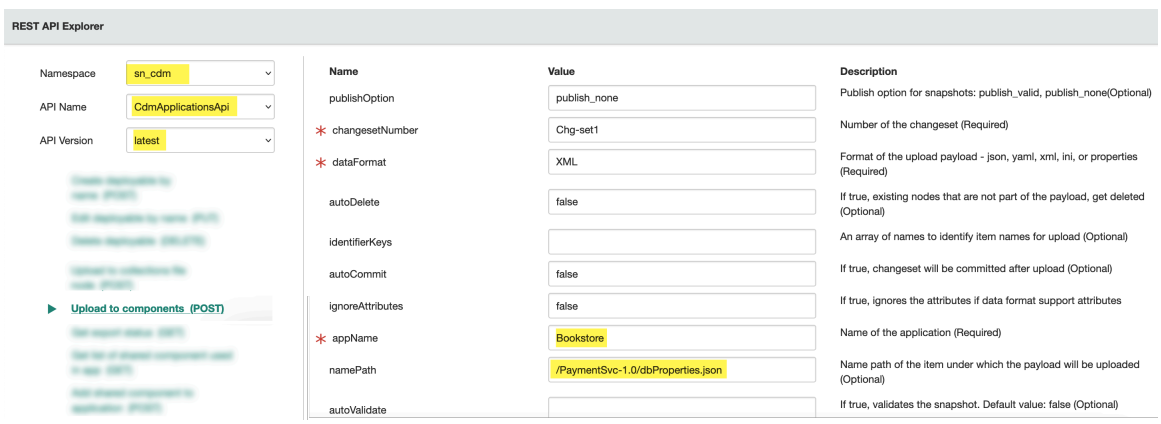


Lorsque vous êtes satisfait de la structure (vous pouvez effectuer la mise à jour à tout moment), ouvrez l'Explorateur REST pour commencer le processus de chargement des données de configuration source dans les tables de données CDM. Ne validez pas l'ensemble de changements : il reste ouvert afin que vous puissiez charger des données.

3. À l'aide des API REST ou de l'éditeur de données de configuration, définissez des valeurs de paramètre qui spécifient le nom de l'application vers laquelle effectuer le chargement, le chemin d'accès dans la structure des données de l'application CDM dans laquelle placer les données, le format des données sources (JSON dans l'exemple), etc.

   Remarque : Lorsque vous chargez votre configuration existante à partir d'un fichier XML et que **ignoreAttributes** est défini sur **false**, l'analyseur XML CDM conserve les attributs en JSON à l'aide d'identificateurs. Pour plus d'informations, consultez Analyse des fichiers XML dans CDM.

   Cet exemple montre l'utilitaire de plateforme Explorateur d'API REST pour plus de clarté. Il s'agit d'un exemple de la façon dont vous pouvez construire une demande REST POST *`Charger vers les composants`* qui crée un nœud `dbProperties.json` dans le composant **PaymentSvc-1.0**, puis ajoute les données sources au nouveau nœud. (Vous spécifiez les données sources à charger dans un autre champ.) Les API sont décrites dans CdmApplicationsApi, CdmChangesetsApi et CdmSnapshotApi.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Lorsque vous sélectionnez **Envoyer**, l'API lit les données de configuration d'origine, les charge et les aligne dans la structure des données CDM.

   Remarque : Les éléments de données chargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

   Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

   - Une application peut contenir un nombre total maximum de 100 000 CDI.
   - Un seul déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

   Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres de propriété *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* et *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*, consultez Propriétés système de CDM.

   Important : Chaque fois que vous soumettez une demande POST, l'API effectue le POST et génère également un script de chargement. Vous pouvez spécifier l'une des langues de script. L'objectif est de vous permettre d'utiliser le code dans votre système de pipeline pour automatiser le processus de chargement de cette application lors des futurs chargements.

5. Retour à CDM : examinez et mettez à jour les données de configuration comme décrit à la section Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration.
6. Lorsque vous êtes convaincu que l'application est une représentation complète et correcte des données de configuration, vous pouvez valider l'ensemble de changements. L'action de validation génère un instantané de chaque élément déployable et l'API stocke les données dans les tables CDM.

   Maintenant que l'application est entièrement en place, vous pouvez gérer les données selon vos besoins : mettre à jour les paramètres de configuration, appliquer des politiques pour valider les données, exporter des instantanés valides des données de configuration, etc.

   Lorsque vous exportez un instantané, le système peut générer un code API que vous pouvez utiliser pour automatiser le processus d'exportation. Consultez Générer un code d'invocation d'API pour un exportateur pour en savoir plus.

Information associée

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Analyse des fichiers XML dans CDM

Analyse de fichiers CSV dans CDM

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Une application dans CDM est la collection complète de données de configuration d'un service d'application, d'un modèle d'application ou d'une groupe de CI dynamique [infrastructure] dans le CMDB. Une fois que vous avez chargé vos données de configuration source, l'application peut prendre en charge toutes les éventuelles déployables qui composent chaque version des environnements de développement, de test et de production du service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

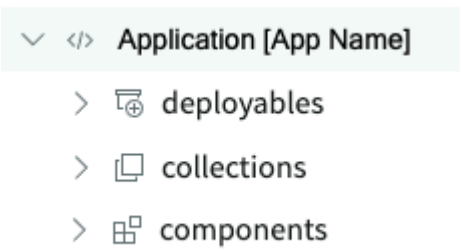
Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble : préparation d'une application pour accepter les données de configuration chargées

Vous suivez ce processus général pour préparer une application afin d'accepter le chargement des données de configuration :

1. Dans l'onglet **Applications**, vous, un utilisateur disposant du rôle Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin], créez un enregistrement d'application.

   Le système génère une application qui comprend plusieurs dossiers standard dans une structure hiérarchique. Vous allez mapper vos données de configuration existantes dans cette structure des données pour activer les avantages décrits dans Modèle de données CDM.

   L'application prend en charge la création de plusieurs déployables. Par exemple, vous pouvez créer un déployable pour chaque environnement type : Développement, Test et Production. Vous pouvez également créer plusieurs versions de chaque déployable pour chaque type d'environnement.

2. En travaillant dans l'éditeur de code CDM, vous créez maintenant un ensemble de changements, c'est-à-dire une copie brouillon de l'application que vous pouvez modifier.
3. Tout en travaillant dans l'ensemble de changements, vous créez les types de nœuds suivants dans les dossiers appropriés. Ce processus modélise les données de configuration, c'est-à-dire qu'il prépare l'application à mapper vos données de configuration sources dans la structure des données CDM.

   Remarque :

   À partir de Gestion des données de configuration version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

4. Maintenant que la structure est en place, vous utilisez les API REST ou le panneau d'édition de code CDM pour charger vos données de configuration existantes dans l'ensemble de changements. Le processus est décrit dans Chargement de vos données de configuration. Pour plus d'informations, consultez CdmApplicationsAPI, CdmChangesetsAPI et CdmSnapshoAPI.

   Remarque : Si vous chargez un fichier XML ou CSV pour importer vos données de configuration existantes dans CDM, l'analyseur CDM analyse les données d'une manière spécifique. Pour plus d'informations, consultez Analyse des fichiers XML dans CDM et Analyse de fichiers CSV dans CDM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez charger les types de jeux de données suivants : variables de composants, composants, collections et éléments déployables.

Composants

Les composants sont les blocs de base qui représentent généralement les données de configuration pour un élément logique d'une application ou une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut contenir des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans les collections et dans déployables. Pour des instructions plus détaillées, consultez Définir ou mettre à jour un composant.

Collectes

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une version. Vous pouvez considérer une collection comme une composition de version.

Une collection peut contenir des paramètres de variable ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration de VM utilisées dans la version-1 sont différentes de celles utilisées dans la version-2. La version-1 peut utiliser la valeur `2Gb` pour le paramètre de *`mémoire`* (`« memory » : « 2Gb »`) et la version-2 peut spécifier une valeur différente (`« memory » : « 4Gb »`). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. Vous pourriez considérer ces valeurs comme des « superpositions ».

Déployables

Un déployable est un jeu de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé dans votre pipeline CI/CD en tant que service. Chaque déployable dans une application configure un service dans le CMDB. Par exemple, vous pouvez créer trois éléments déployables, un pour chaque type d'environnement : Développement, Test et Production.

Un déployable est constitué de la collection ou de l'ensemble des collections qui définissent la version pour un environnement particulier. La combinaison collections + environnement est liée à un service d'application dans le CMDB ou un service d'infrastructure.

Un déployable peut contenir des paramètres de variable ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de `base de données` a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans l'déployable de production peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

5. Une fois les données chargées, vous revenez à CDM. Vous mettez à jour les valeurs de variable et de remplacement afin que l'ensemble relativement restreint de composants et de collections puisse fournir des données de configuration pour les trois environnements déployable. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. Le `développement` utilise la valeur de variable de *`base de données`* par défaut. Le `test`, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Maintenant, enregistrez et validez l'ensemble de changements. Le système effectue les actions suivantes :
   - Déterminer s'il existe des conflits avec d'autres validations antérieures. Si le système signale un conflit, vous devez le résoudre et valider à nouveau ou créer un ensemble de changements et effectuer à nouveau vos changements. Pour plus d'informations sur la résolution des conflits, consultez Conflits entre les validations de l'ensemble de changements.
   - Pousser tous les changements dans le modèle de données de l'application (les données de configuration sont conservées).
   - Générer un instantané de chaque déployable affecté par les changements apportés à l'ensemble de changements. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques spécifiées par rapport à un instantané. Au moment où l'instantané est créé, il peut être publié et utilisé pour exporter les données de configuration. Les instantanés sont des enregistrements permanents qui ne peuvent pas être modifiés.

Les données de configuration source sont maintenant conservées dans des tables CDM. Vous pouvez maintenant gérer les données selon vos besoins : mapper des politiques à chaque déployable afin que les instantanés puissent être validés, valider les données dans un instantané (appliquer les politiques), exporter des données de configuration, etc.

Remarque : Vous pouvez mapper des politiques à un déployable vide, mais ce n'est pas une procédure classique.

Information associée

- Définir ou mettre à jour un composant
- Définir ou mettre à jour une collection dans une application
- Créer et mettre à jour un élément déployable
- Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM
- Conflits entre les validations de l'ensemble de changements
- Validation et correction des données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle application CDM

Ajoutez la structure des données à une nouvelle application qui acceptera les données de configuration chargées dans les nœuds appropriés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le système crée une application, celle-ci n'a que le niveau de structure le plus élevé : dossiers **composants**, **collections** et **éléments déployables**. Dans cette procédure, vous ajoutez le composant, la collection et les nœuds déployable qui accepteront les données de configuration chargées. Lorsque vous chargez des données de configuration existantes dans l'application, le système mappe les données sous forme

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de paires `[nom:valeur]` (éléments de données de configuration, ou CDI) dans le nœud correspondant de la structure des données de l'application CDM. Pour plus d'informations, consultez Modèle de données CDM.

Remarque :

À partir de Gestion des données de configuration version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (`/`).

Procédure

1. Créez les composants qui seront inclus dans les collections.
   Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant et Définir ou mettre à jour une collection dans une application.
2. Ajouter une collection à un ou plusieurs déployables :

   a. Pour le nœud de collection dans l'arborescence, sélectionnez l'icône Menu (⋮) et sélectionnez **Inclure dans les éléments déployables**.

   b. Sélectionnez tous les déployables dans lesquels inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**.

   Remarque : Seuls les déployables qui n'incluent pas déjà la collection ou l'une de ses descendantes apparaissent dans la liste. Si la collection porte le même nom qu'un nœud existant, elle est transformée en remplacement ou en superposition.

   La collection est incluse dans chaque déployable sélectionné.

   Lorsque vous ajoutez une collection à un déployable, le panneau **Éditeur** affiche les noms de collections incluses, mais pas leur contenu (des remplacements ou des superpositions apparaissent). Cette stratégie permet de réduire l'encombrement et de clarifier la structure. Pour afficher le contenu entièrement résolu des données, affichez le panneau **Aperçu**.
3. Créez les composants qui seront inclus dans les collections.
4. Facultatif : Ajoutez des CDI aux déployable qui remplaceront ou superposeront les paramètres dans les composants ou les collections.

   Remarque : Les éléments de données chargés sont triés par ordre alphabétique dans les dossiers structurels pour vous permettre de localiser rapidement des éléments particuliers.

   Le système impose les limites suivantes au nombre d'éléments de données de configuration (CDI) :

   - Une application peut contenir un nombre total maximum de 100 000 CDI.
   - Un seul déployable peut contenir un maximum de 10 000 CDI.

   Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres de propriété *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application* et *sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable*, consultez Propriétés système de CDM.

   Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une applicationou Créer ou mettre à jour un CDI de variable.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les panneaux Éditeur, Vue de listes et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité**. Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.

6. Facultatif : Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie chaque déployable affecté par les changements.

   Remarque : Une fois que vous avez validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut pas être modifié.

   Le système génère un instantané de chaque déployable affecté par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

   - Si aucun déployables n'est affecté par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les changements.
   - ▪ Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
     - ▪ Le système exécute toutes les politiques mappées de façon statique ou dynamiqueà la déployable associée.
     - ▪ Si l'instantané respecte toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation**. Si la validation a été invoquée avec l'option de publication **Publier si valide**, les instantanés valides sont publiés automatiquement.
     - ▪ Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
     - ▪ Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
   - ▪ Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés**. Seuls les instantanés ayant passé la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

   Sélectionnez **Valider**.

   - ▪ Le système met à jour l'application pour conserver les changements apportés aux données de configuration.
   - ▪ L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
   - ▪ L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
   - ▪ Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
   - ▪ Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Que faire ensuite

L'application ne contenant pas encore de données de configuration, l'étape suivante consiste donc à importer vos données de configuration existantes dans les nœuds appropriés de l'application. Consultez Chargement de vos données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Modèle de données CDM
- Analyse des fichiers XML dans CDM
- Analyse de fichiers CSV dans CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Définir ou mettre à jour un composant
- Définir ou mettre à jour une collection dans une application
- Créer ou mettre à jour un CDI de variable
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Analyse des fichiers XML dans CDM

L'analyseur XML CDM permet l'analyse des paires clé-valeur d'attribut dans les fichiers XML, de sorte que lorsque vous chargez des données de configuration à partir d'un fichier XML dans CDM, vous pouvez facilement identifier les attributs de chaque élément dans l'éditeur CDM ou la vue de listes.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Cette analyse des paires clé-valeur d'attribut à partir d'un fichier XML vers un format JSON dans CDM vous aide de la manière suivante :

- Chargement des données de configuration existantes à partir d'un fichier XML, y compris les attributs des éléments XML en tant que paires clé-valeur appropriées dans JSON.
- Différenciation facile des attributs des éléments de données de configuration dans l'éditeur CDM.
- Validation des données CSV importées avec des attributs dans CDM pour le déploiement.
- Conversion des paires clé-valeur d'attribut au format JSON en attributs d'élément XML dans un fichier XML.

Analyse de XML en JSON pendant l'importation

Lorsque vous importez un fichier XML pour y charger vos données de configuration dans CDM, l'analyseur convertit les attributs et le texte encadrant les éléments XML au format JSON comme suit :

- Ajoute le préfixe *@* à tous les noms de clés correspondant aux attributs des éléments XML.
- Ajoute une clé *#text* pour la valeur de texte encadrant des éléments XML qui ont à la fois des attributs et du texte encadrant.

Ces options permettent d'identifier les attributs et d'encadrer le texte dans le panneau Éditeur et en mode Liste lors de l'examen des données de configuration.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble la conversion entre les formats XML et JSON :

Format XML

```
<app>
        <components>
                <paymentService  type="B2C">
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                        <provider region="EMEA">ABCPay</provider>
                        <service>XYZPay</service>
                </paymentService>
        </components>
<app>
```

Format JSON

```
{
    "app" : {
            "components" : {
                    "paymentService" : { //key-value pair for XML elements
with attributes
                            "@type" : "B2C", // @ prefix for attribute
                            "provider" : {
                                    "@region" : "EMEA", // @ prefix to
key name for attribute
                                    "#text" : "ABCPay"   // #text key
name for enclosing text
                                },
                        "service" : "XYZPay" //key-value pair for XML elements
without attributes
                        }
                }
    }
}
```

Analyse de JSON en XML pendant l'exportation

Pour conserver les attributs XML et le texte encadrant dans leur format d'origine lors de l'exportation des données de configuration vers un format de fichier XML, vous devez mettre à jour les données de configuration comme suit :

- Ajoutez le préfixe *@* à tous les noms de clés pour qu'ils soient analysés en tant qu'attributs d'éléments XML.
- Ajoutez des clés nommées *#text* aux CDI qui doivent être analysées en tant que valeur de texte encadrant les éléments XML, lorsque les attributs et le texte encadrant sont présents.

Information associée

Chargement de vos données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle application CDM

Analyse de fichiers CSV dans CDM

Analyse de fichiers CSV dans CDM

L'analyseur CSV CDM permet l'analyse des données dans les fichiers CSV, de sorte que lorsque vous chargez des données de configuration à partir d'un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) dans CDM, vous pouvez facilement identifier les attributs de format de données et les données de configuration dans l'éditeur CDM ou la vue de liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

L'analyseur CSV CDM suit la norme CSV RFC 4180. Cette analyse des données à partir d'un fichier CSV vers un format JSON dans CDM vous aide de la manière suivante :

- Chargement des données de configuration existantes à partir d'un fichier CSV avec des attributs d'en-tête et de délimiteur personnalisés pour les analyser en tant que paires clé-valeur appropriées au format JSON.
- Différenciation des attributs de format de données (métadonnées) des éléments de données de configuration (données) dans l'éditeur CDM.
- Validation des données CSV importées dans CDM pour le déploiement.
- Conversion des données de configuration du format JSON au format CSV avec les attributs au format d'origine.

Analyse de CSV en JSON pendant l'importation

Lorsque vous importez un fichier CSV dans CDM, l'analyseur convertit les données du format CSV au format JSON comme suit :

- Ajoute chaque enregistrement présent dans le fichier CSV en tant que CDI dans des nœuds indexés séparés sous le nœud *data* au format JSON.
- Ajoute les attributs de format de données utilisés lors du chargement CSV sous le nœud *metadata*.

  Le paramètre de requête *dataFormatAttributes* comprend des attributs permettant de déterminer le délimiteur, les en-têtes, la première ligne en tant qu'en-tête et les en-têtes sécurisés.

Attributs de l'analyseur CSV CDM

Nom d'attribut	Description
délimiteur	Caractère permettant de séparer chaque champ d'en-tête en tant que clé et le champ d'enregistrement en tant que valeur d'un CDI. Vous pouvez spécifier un caractère valide comme délimiteur. Valeur par défaut : `« délimiteur »: « , »`.
containsHeader	Option permettant de déterminer si la première ligne du fichier CSV est considérée comme la ligne d'en-tête. Cet attribut est facultatif. ◦ true : la première ligne du fichier CSV contient l'en-tête. ◦ false : la première ligne du fichier CSV ne contient pas d'en-tête. Dans ce cas, vous devez fournir les en-têtes dans l'attribut *headers*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'attribut	Description
	Par défaut : `« containsHeader » : « true »`.
en-têtes	Liste des champs d'en-tête pour les champs d'enregistrement dans le fichier CSV. Ces en-têtes sont convertis en noms clés des CDI au format JSON. **Remarque :** Cet attribut ne s'applique que si l'attribut *containsHeader* est défini sur **false**. Si la première ligne de votre fichier CSV ne contient pas d'en-têtes, vous pouvez fournir un tableau d'en-têtes. Le nombre d'en-têtes doit correspondre au nombre de champs d'enregistrement. Exemple : `« headers » : [« Prénom »,« Nom »,« Emplacement »,« Salaire »]`. Par défaut : un tableau vide : `« headers » : []`.
securedHeaders	Liste des champs d'en-tête pour lesquels la valeur de tous les enregistrements est affichée au format chiffré dans le format JSON. Cet attribut est facultatif. Vous pouvez fournir un tableau d'en-têtes qui doivent être sécurisés. Le nom des en-têtes sécurisés doit correspondre au nom des en-têtes dans l'attribut **en-têtes** ou le fichier CSV. Exemple : `« securedHeaders » : [« Salaire »]`. Par défaut : un tableau vide : `« securedHeaders » : []`.

Example: Conversion de CSV au format JSON

Cet exemple montre les attributs de format de données qui ont été fournis et la conversion du contenu CSV au format JSON en fonction de ces attributs.

Attributs de format de données

Remarque : Ce paramètre est facultatif. Si vous ne fournissez pas de valeurs, les valeurs par défaut des attributs sont utilisées.

```
{ « délimiteur » : « , », « containsHeader » : « true », « en-têtes » : [], « securedHeaders » : [« salaire »] }
```

Format CSV

```
//Sample CSV file content: no header in the first row; each
 line represents a record
  FirstName,LastName,Location,Salary
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
David,Ben,NYC,1000
Jakes D,Ron,IRE,1220
"George, R",Martin,US,12120
"Antony, ""Ron",Mak,US,1210
```

Format JSON

```
//data node for the records from CSV - each record row converted to individual nodes with fields separated by delimiter character converted to individual items of the node{
 "data": {
  "0": {
    "FirstName": "David",
    "LastName": "Ben",
    "Location": "NYC",
    "Salary": "*****"
  },
  "1": {
    "FirstName": "Jakes D",
    "LastName": "Ron",
    "Location": "IRE",
    "Salary": "*****"
  },
  "2": {
    "FirstName": "George, R",    //the name has a delimiter char so the full name is enclosed within " "
    "LastName": "Martin",
    "Location": "US",
    "Salary": "******"
  },
  "3": {
    "FirstName": "Antony, \"Ron",  //the last name has "" so a \ is added to include " in the last name
    "LastName": "Mak",
    "Location": "US",
    "Salary": "*****"
  }
 },
//metadata added for the data format attributes
 "metadata": {
  "containsHeader": "true",
  "delimiter": ",",
  "headers": "FirstName#LastName#Location#salary",
  "securedHeaders": "Salary"
 }
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de JSON en CSV pendant l'exportation

Pour conserver les données de configuration CSV dans leur format d'origine lors de l'exportation des données de configuration au format CSV, assurez-vous que les nœuds *data* et *metadata* sont inclus dans vos données.

- Les éléments de données de configuration dans le nœud *data* sont convertis en lignes d'enregistrement individuelles dans le fichier CSV.
- Les attributs de format de données du nœud *metadata* sont utilisés pour définir les informations de délimiteur, d'en-tête et d'en-tête secret dans le fichier CSV.

Information associée

Chargement de vos données de configuration

Ajouter les nœuds qui contiendront les données de configuration à une nouvelle application CDM

Analyse des fichiers XML dans CDM

Définir des politiques dans DevOps Config

Définissez des politiques dans DevOps Config pour valider vos données de configuration.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser ou personnaliser des politiques DevOps Config par défaut pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou écrire et tester des politiques DevOps Config personnalisées.

Procédure

1. Dans la vue **Admin**, sélectionnez l'onglet **Politiques**.
2. Sélectionnez une politique par défaut ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une politique.
3. Saisissez le nom de la politique, la catégorie et une description, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque : Vous devez publier une version de politique pour la rendre actuelle et l'activer avant de pouvoir l'appeler.

Information associée

Politiques DevOps Config par défaut

Comment écrire et tester des politiques personnalisées PaCE

Mappage de politiques dans DevOps Config

Le mappage d'une politique à un élément déployable vous permet de valider les mises à jour de celui-ci. Ces politiques dans DevOps Config sont alimentées par Policy as Code Engine (PaCE).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Une fois la politique créée, vous pouvez la mapper à un élément déployable pour l'invoquer lorsque des modifications sont apportées à l'élément déployable. Vous pouvez mapper les politiques à l'aide des mappages suivants :

Mappage statique

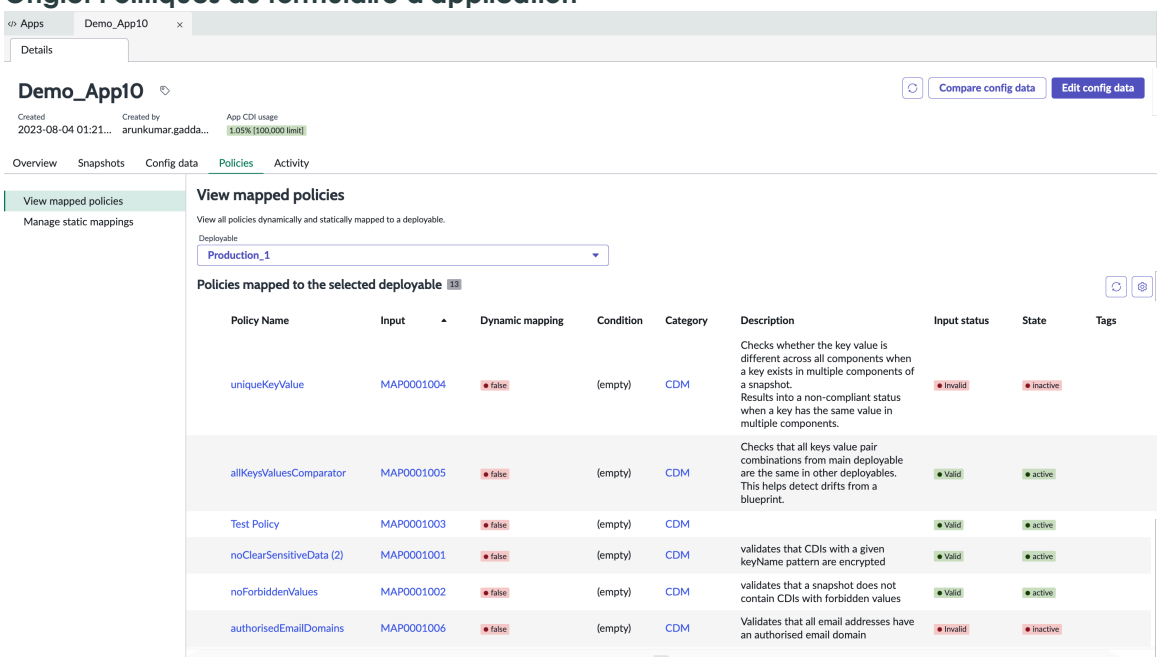
Dans le mappage statique, une politique est directement mappée aux éléments déployables. Ce type de mappage vous permet d'appliquer des politiques à différents environnements ou configurations. Toutefois, si vous devez mapper une politique à plusieurs éléments déployables, vous devrez le faire plusieurs fois pour chaque élément déployable. La validation est déclenchée sur les politiques directement mappées pour un élément déployable.

Mappage dynamique

Dans le mappage dynamique, une politique est mappée aux éléments déployables de manière dynamique en fonction de conditions prédéfinies. Ce type de mappage vous permet d'appliquer des politiques à un ensemble plus vaste d'éléments déployables dans plusieurs applications qui répondent toutes aux mêmes conditions. La validation est déclenchée sur les politiques mappées dynamiquement au moment de l'exécution d'un élément déployable.

Vous pouvez afficher toutes les politiques mappées aux éléments déployables d'une application en sélectionnant l'option **Afficher les politiques mappées** dans l'onglet **Politiques** du formulaire d'application. Sélectionnez un élément déployable dans la liste pour afficher les politiques qui lui sont mappées à l'aide d'un mappage statique ou dynamique.

Onglet Politiques du formulaire d'application



Mapper les politiques à un élément déployable

Mappez les politiques à un déployable pour définir les processus de validation que les données de configuration doivent transmettre. Vous pouvez mapper des politiques à un élément déployable à l'aide d'un mappage statique ou d'un mappage dynamique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques valident tous les changements apportés à l'élément déployable mappé. Chaque fois que des changements affectant un déployable sont validés, le système génère un nouvel instantané de déployable, puis exécute toutes les politiques mappées par rapport à l'instantané. Vous pouvez également exécuter manuellement une politique à tout moment (par exemple, pour tester une opération de politique).

Procédure

1. Dans l'onglet **Politiques** d'une application, sélectionnez **Gérer les mappages statiques**.
   La page Gérer les mappages statiques répertorie toutes les déployables qui ont mappé des politiques. Les politiques sont regroupées en fonction des déployable auxquelles elles sont mappées.
2. Sélectionnez **Ajouter**.
   La boîte de dialogue Mapper les politiques s'affiche avec une liste des politiques disponibles.
3. Sélectionnez un déployable par rapport auquel les politiques doivent être exécutées.
4. Sélectionnez les politiques dans la liste **Politiques**.
   Vous pouvez mapper n'importe quel nombre de politiques.
5. Sélectionnez **Mapper les politiques**.
   Sur la page **Gérer les mappages statiques**, le déployable est mis à jour avec la liste des politiques mappées.

Liste des politiques mappées : colonnes

En-tête de colonne	Description
Nom de la politique	Nom de la politique. Les politiques apparaissent regroupées sous l'élément déployable auquel elles sont mappées.
Entrée	Paramètres de politiques qui sont configurables.
Mappage dynamique	Identificateur précisant si la politique est mappée de façon dynamique ou statique. ◦ **true** : la politique est mappée de façon dynamique en fonction des conditions définies. ◦ **false** : la politique est mappée de façon statique.
Condition	Conditions métier selon lesquelles la politique est mappée de façon dynamique à des éléments déployables spécifiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête de colonne	Description
	Par exemple, pour mapper de façon dynamique les politiques aux seuls éléments déployables dont le type d'environnement est Production, vous pouvez définir la condition comme suit : **[Environnement][est][Production].** Pour plus d'informations sur la définition d'une condition, consultez Mapper PaCE les stratégies à l'aide du mappage dynamique.
Description	Description de la politique, spécifiant ce qu'elle valide.
Catégorie	Identificateur qui active le regroupement de politiques. Par exemple, `Politiques de production`.
État des entrées	État de validation du entrées de mappage dans la politique. **Remarque :** ◦ Ces informations reflètent la validité des paramètres d'entrée (c'est-à-dire la capacité de la politique à effectuer la validation). ◦ Toutes les entrées de mappage sont valides dès l'insertion. Les entrées deviennent non valides si la version de la politique est archivée ou supprimée. ◦ Cette valeur n'indique pas si l'instantané a passé la validation (c'est-à-dire si l'instantané est conforme).
État	Mappage de l'état de la politique avec l'élément déployable. Seules les politiques mappées **actives** s'exécutent pendant la validation de l'instantané.
Balises	Balises associées à la politique.

Information associée

Mapper PaCE les stratégies à l'aide d'un mappage statique

Mapper PaCE les stratégies à l'aide du mappage dynamique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des exportateurs dans DevOps Config

Définissez des exportateurs dans DevOps Config pour exporter les données de configuration de tout ou partie du modèle de données comme entrée pour d'autres activités de déploiement ou de mise en service.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Procédure

1. Dans la vue **Admin**, sélectionnez l'onglet **Exportateurs**.
2. Sélectionnez un exportateur par défaut ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un exportateur personnalisé.
   Pour plus de détails, consultez Créer un exportateur personnalisé.
3. Saisissez le nom et la description de l'exportateur, puis cliquez sur **Confirmer**.

Information associée

Exportateurs DevOps Config par défaut

Configurer votre pipeline dans DevOps Config

Configurez votre pipeline Argo CD, Azure DevOps ou Jenkins avec DevOps Config pour interagir avec votre modèle de données.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Ces intégrations de l'outil d'orchestration sont incluses dans le système DevOps Config de base.

- Argo CD
- Azure DevOps
- Jenkins

Modules d'extension requis

Argo CD

Consultez la section Logiciels auxiliaires sur le site Web ServiceNow Store pour télécharger le module d'extension Argo CD pour ServiceNow DevOps afin d'intégrer votre pipeline Argo CD à l'application ServiceNow DevOps Config.

Azure DevOps

Utilisez l'extension ServiceNow DevOps pour Azure DevOps sur Visual Studio Marketplace afin d'intégrer votre pipeline Azure à l'application ServiceNow DevOps Config.

Jenkins

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez la section Logiciels auxiliaires sur le site Web ServiceNow Store pour télécharger le module d'extension Jenkins pour ServiceNow DevOps afin d'intégrer votre pipeline Jenkins à l'application ServiceNow DevOps Config.

Exécuter la validation de DevOps Config

Une fois que vous avez installé et configuré DevOps Config, validez la configuration et examinez les résultats.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action de validation de la politique au niveau de l'élément déployable et l'action de publication au niveau de l'instantané vous protègent contre les changements non conformes dans votre environnement de production.

Vous pouvez également valider davantage en mappant d'autres politiques à un élément déployable et en les validant par rapport à votre dernier instantané.

Procédure

1. Ouvrez votre application et dans l'onglet **Instantanés**, sélectionnez l'instantané créé à partir de l'ensemble de changements créé.
2. Sélectionnez **Valider** et confirmez.
   Toutes les politiques mappées de façon statique et dynamique sont exécutées pour valider l'instantané.
3. Examinez les résultats de la conformité.
   Tous les instantanés futurs générés sont automatiquement validés par rapport aux politiques mappées de façon statique et configurées. Les mappages dynamiques sont déterminés au moment de l'exécution en fonction des dernières conditions correspondant à l'élément déployable.

Corriger les données à l'origine d'un échec de validation

Lorsqu'une politique qui s'exécute sur un instantané d'élément déployable échoue ou génère une erreur ou un avertissement, la politique identifie le CDI fautif et la raison de l'échec. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, vous pouvez utiliser le panneau Échecs de validation pour accéder directement au CDI incriminé afin de corriger le problème.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_devops_config.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

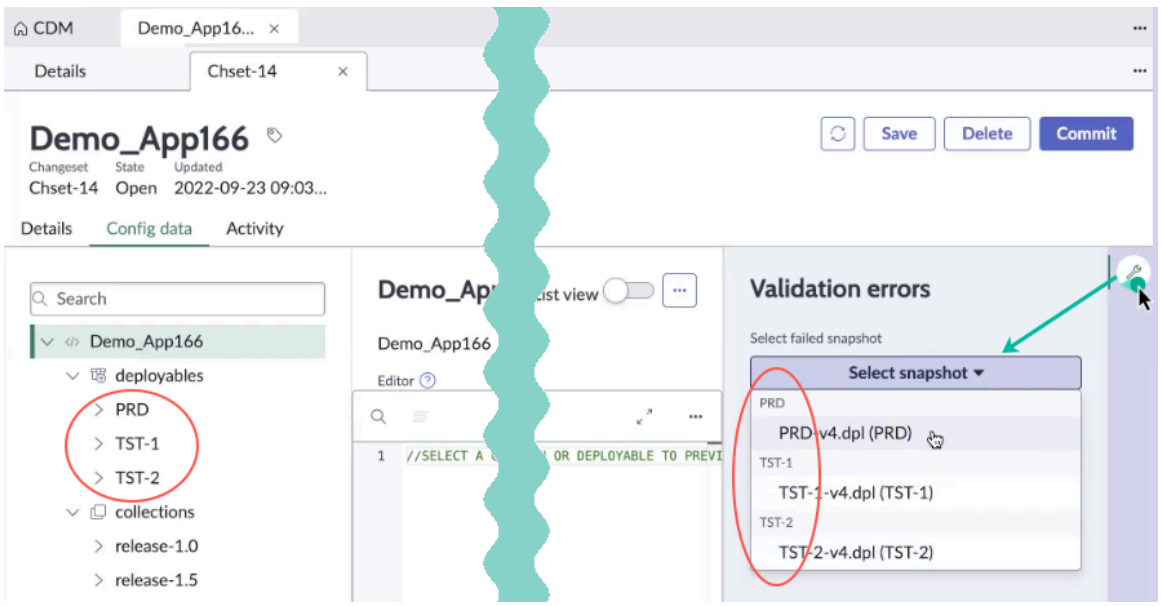
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau Échecs de validation s'affiche sous l'onglet Application chaque fois que la validation échoue pour un élément déployable dans l'application. Le panneau affiche uniquement les instantanés présentant un état d'erreur, d'avertissement ou d'échec d'exécution pour validation. Les instantanés dont l'état est Non validé ou En cours ne s'affichent pas.

Important : Les modifications apportées aux données et les paramètres d'état que vous mettez à jour dans cette procédure ne s'appliquent qu'à l'ensemble de changements sélectionné. Pour cette raison, assurez-vous de coordonner votre travail avec les autres membres de votre équipe.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Échecs de validation ( ) pour afficher la liste des instantanés de l'application dont la validation a échoué.
   Dans cet exemple, la validation des instantanés des trois éléments déployables de l'application a échoué d'une manière ou d'une autre (erreur, avertissement ou échec d'exécution).

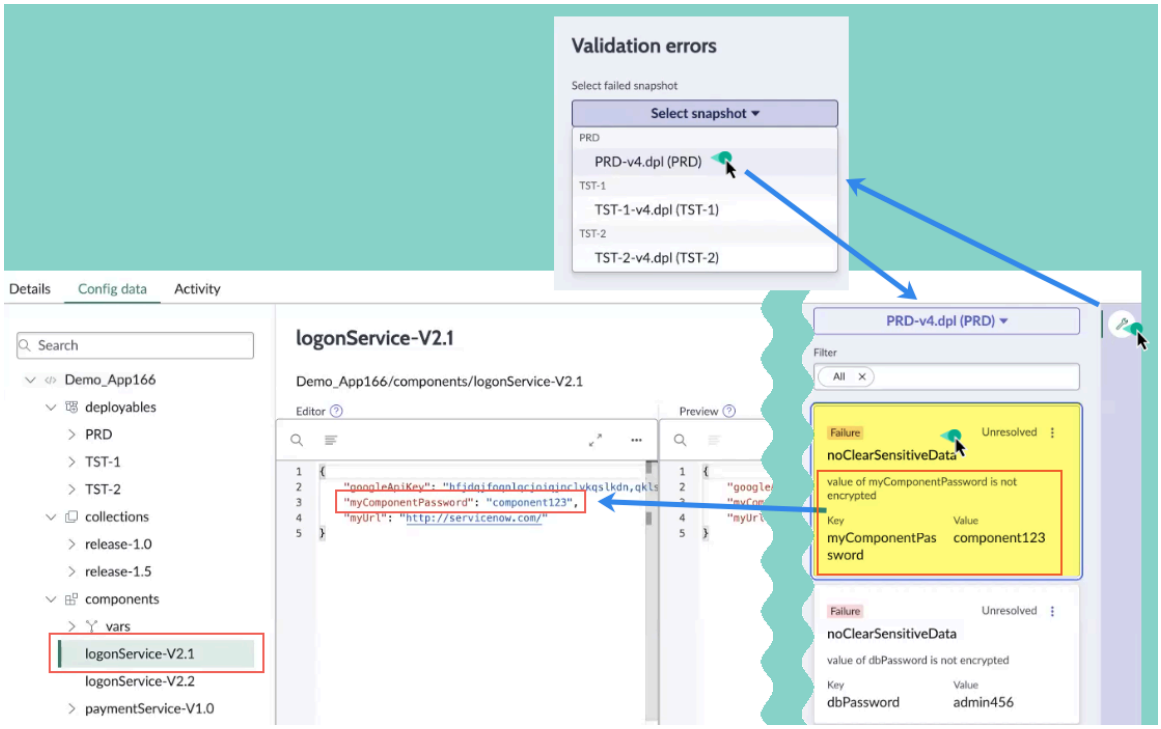


2. Accédez à l'échec.

   a. Sélectionnez un instantané pour afficher les cartes.
   Chaque carte représente un échec de validation de politique. Utilisez le filtre pour rechercher une carte avec un résultat de validation particulier. Si un autre utilisateur a travaillé sur le problème, vous pouvez également filtrer sur un état de résolution (résolu, non résolu ou ignoré).

   b. Sélectionnez une carte pour ouvrir l'éditeur directement au CDI problématique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Examinez les données et effectuez les mises à jour nécessaires.
4. Lorsque vous avez terminé de travailler sur les données, mettez à jour l'état de l'erreur.

   Ouvrez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour mettre à jour l'état de l'erreur.

   - **Non résolu** : cet état correspond à l'état initial d'une erreur de validation. Conservez cet état si vous ne parvenez pas à réparer les données. Vous pouvez travailler sur le problème avec un autre utilisateur.
   - **Résolu** : vous avez corrigé l'erreur. Assurez-vous de valider l'ensemble de changements et de valider les données pour vous assurer que les données sont correctes.
   - **Ignoré** : cet état indique qu'aucune autre action ne sera entreprise.

Propriétés système de CDM

Propriétés système de CDM.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Propriétés système de CDM

Propriétés système de CDM

Propriété	Description
sn_cdm.variable_regex	Regex utilisé pour capturer les variables référencées dans une valeur CDI. Avec cette valeur, la syntaxe pour utiliser une variable est la suivante :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
	`@@name@@` Par défaut : @@([^@].*?)@@
sn_cdm.cdm_queue_request_expiry_time_ms	Durée maximale pendant laquelle un processus doit être disponible pour le traitement avant qu'il ne soit marqué comme expiré. Par défaut : 900 000 ms (15 min)
sn_cdm.cdm_validation_timeout_ms	Limite de temps maximale pour la validation d'un instantané. Par défaut : 900 000 ms (15 min)
sn_cdm.default_node_identifier_keys	Clés utilisées pour identifier les objets de nœud dans un nœud de tableau. Par défaut : (aucun)
sn_cdm.execute_exporter_async_for_standard_request	Si la valeur est définie sur `false`, les demandes d'exportateur ignorent la file d'attente des demandes et leur sortie est renvoyée immédiatement. Le changement de ce paramètre peut réduire les performances du système s'il existe de nombreuses demandes d'exportation. Par défaut : true
sn_cdm.exception_enabled	Si elle est définie sur false, la fonctionnalité d'exception de contrôle est désactivée, quels que soient les autres paramètres de la politique. Par défaut : true
sn_cdm.node_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un nœud. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _, -, ., %, $, whitespace, :, #` Par défaut : `[\\w-.% :$#]`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
sn_cdm.app_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'une application. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., whitespace, |, :, [], (), %, $, #` Par défaut : `[\\w-.%$#() :|[\\]]`
sn_cdm.snapshot_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un instantané. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _,-, ., %` Par défaut : `[\\w-.%]`
sn_cdm.exporter_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un exportateur. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _,-, .,%` Par défaut : `[\\w-.%]`
sn_cdm.exporter_argument_name_allowed_character_regex	Regex utilisé pour valider le nom d'un argument d'exportateur. Les caractères autorisés par défaut sont les suivants : `0-9, A-Z, a-z, _` Par défaut : `[\\w]`
sn_cdm.cdm_max_allowed_open_changesets	Nombre maximal d'ensembles de changements ouverts autorisé. Valeur par défaut : 10
sn_cdm.preventative_duplicate_node_name_check	Si la valeur est définie sur true, la validation de la duplication des noms de nœuds vérifiera également l'utilisation du nom dans tous les autres ensembles de changements ouverts (au lieu de limiter la vérification à l'ensemble de changements). Valeur par défaut : false

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
sn_cdm.max_allowed_upload_file_size	Taille maximale de la charge utile pour le chargement des données de configuration via l'API REST. Par défaut : 5 Mo
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_application	Nombre maximal de CDI autorisés par application. Si ce nombre est dépassé, tout chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 100 000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_deployable	Nombre maximal de CDI autorisés par élément déployable. Si ce nombre est dépassé, tout chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10 000
sn_cdm.max_nodes_in_memory	Nombre maximal de nœuds qui peuvent être pris en charge lors de l'utilisation de la méthode `queryTree` de `CdmQuery`. Par défaut : 10 000

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
sn_cdm.reserved_node_names	Noms qui ne peuvent pas être utilisés pour les nœuds. Par défaut : variables, collections, éléments déployables, composants
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_shared_component	Nombre maximal de CDI autorisés par composant partagé. Si ce nombre est dépassé, tout chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10 000
sn_cdm.max_allowed_cdi_per_library	Nombre maximal de CDI autorisés par bibliothèque de composants partagés. Si ce nombre est dépassé, tout chargement ultérieur des données de configuration via les API REST est bloqué. L'augmentation de cette limite peut réduire considérablement les performances et interrompre les fonctionnalités de l'interface utilisateur. Si vous modifiez la valeur, vous devez recalculer les données d'utilisation du CDI en exécutant la commande suivante : `new sn_cdm.CdmApplicationManager().updateCdiCountOfApplications();` Par défaut : 10 000
sn_cdm.attachment.display_mime_types	Types de fichiers pour lesquels l'aperçu du contenu est disponible dans le volet Aperçu. Vous pouvez ajouter des types MIME supplémentaires à afficher dans le volet Aperçu. Toutefois, l'aperçu n'est pas

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système de CDM (suite)

Propriété	Description
	disponible pour les types MIME de fichier binaire, tels que l'audio, l'image et la vidéo. Par défaut : `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json`

Intégrer votre pipeline dans DevOps Config

Intégrez votre pipeline Argo CD, Azure DevOps ou Jenkins avec DevOps Config pour interagir avec votre modèle de données.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Validez les détails des applications et de l'infrastructure par rapport aux politiques de votre organisation, et validez les données de configuration de la même manière que le code logiciel est validé dans un référentiel de code.

Les données de configuration sont extraites dans votre pipeline CI/CD pour déployer non seulement le code d'une application, mais aussi toute la configuration associée à ce code.

Remarque : L'intégration du pipeline nécessite l'installation d'un module d'extension. Consultez Configurer votre pipeline dans DevOps Config pour les exigences d'installation.

Accélération du changement DevOps Config et DevOps

Avec la fonctionnalité de contrôle du changement Vélocité de changement DevOps, une demande de changement est créée pour les changements de configuration DevOps Config.

Configurez l'accélération du changement dans votre pipeline.

Argo CD

Azure DevOps

À l'aide de la tâche `ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration` Azure DevOps.

Jenkins

À l'aide de l'action `snDevOpsChange` Jenkins.

Dans Vélocité de changement DevOps, accédez à **DevOps** > **Orchestrer** > **Demandes de changement du pipeline** pour afficher et approuver les demandes de changement DevOps créées par les changements DevOps Config.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération des changements DevOps, consultez Accélérer votre processus de changement DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de pipeline Azure DevOps

Utilisez ces tâches dans votre pipeline Azure DevOps pour interagir avec le modèle de données DevOps Config.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Ces tâches sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique afin d'atteindre votre objectif.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Charger-Configuration

  Chargez les données de configuration dans un élément déployable dans le modèle de données par le biais de la Tâche d'agent.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané

  Obtenir les instantanés d'une application.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané-Nom

  Extraire le nom d'un instantané.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Publier-Instantané

  Publier un instantané de vos données de configuration.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Exporter-Instantané

  Exporter un sous-ensemble de vos données de configuration.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Inscrire-Pipeline

  Inscrire un ensemble de changements et/ou un instantané pour une exécution de pipeline.

- ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Valider-Instantané

  Valider les données de configuration par rapport aux politiques de l'organisation.

- ServiceNow-DevOps-Serveur-Changement-Accélération

  Créer une demande de changement dans le cadre du pipeline.

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Charger-Configuration

Tâche de chargement d'un fichier de configuration à un emplacement donné dans un modèle de données d'application.

Cette tâche est destinée à être utilisée de manière itérative pour tous les fichiers de configuration que l'utilisateur choisit de charger dans son modèle de données d'application pendant l'exécution du pipeline.

Remarque : Les fichiers préchargés doivent être dans un format compatible.

Variables d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du pipeline DevOps.
applicationName	Spécifie l'application dans laquelle les données de configuration sont chargées.
deployableName	Spécifie l'élément déployable pour l'application (requis si la cible est un élément déployable).
uploadTarget	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration sont chargées (par exemple, `composant`, `collection`, `élément déployable`).
collectionName	(Facultatif) Spécifie la collection vers laquelle les données de configuration seront chargées (requis si la cible est une collection).
namePath	Spécifie le chemin d'accès vers le modèle de données dans lequel les données de configuration sont chargées. **Remarque :** Lors du chargement vers un dossier vars, vous devez commencer le nom du chemin par « vars/ » pour spécifier le chemin d'accès du dossier variable.
configFilePath	Spécifie le dossier source à partir duquel les données de configuration sont chargées vers le chemin d'accès du composant ou de l'élément déployable dans le modèle de données. Vide correspond à la racine du référentiel. Utilisez des variables si les fichiers ne sont pas dans le référentiel (par exemple, `$(agent.builddirectory)`).
convertPath	(Facultatif) Spécifie s'il faut conserver la structure des répertoires des fichiers de configuration (par rapport à l'espace de travail) et convertir les répertoires en chemins d'accès dans le modèle de données. Par défaut, la valeur est faux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dataFormat	Spécifie le format de données du config_file (par exemple, `JSON`, `YAML`, `XML`...).
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
autocommit	Spécifie si les données de configuration doivent être validées après le chargement (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux.
autoValidate	Spécifie si les données de configuration doivent être validées pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.

Variable de sortie

changesetNumber	Enregistrement de l'ensemble de changements créé/validé pendant le chargement. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, `componentUpload`).

Exemple : configuration du chargement

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
 name: componentUpload
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   uploadTarget: 'component'
   namePath: 'wep-api-v1.0'
   configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
   dataFormat: 'yaml'
   autoCommit: true
   autoValidate: true
```

Exemple : chargements multiples (composant)

Vous pouvez appeler la tâche de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

différents emplacements, tout en conservant la partie des chargements d'un seul ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, nommez la tâche afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier YAML :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   name: componentUpload
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'component'
     namePath: 'wep-api-v1.0'
     configFilePath: 'k8s/helm/values.yml'
     dataFormat: 'yaml'
     autoCommit: false
     autoValidate: false
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'component'
     namePath: 'wep-api-v1.0'
     configFilePath: 'featureToggles/set1.json'
     dataFormat: 'json'
     autoCommit: true
     autoValidate: true
     changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Exemple : chargements multiples (collection et variables)

Vous pouvez appeler la tâche de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des chargements d'un seul ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, veillez à nommer la tâche afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier XML :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   name: componentUpload
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'collection'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    collectionName: 'release-1.0'
    namePath: 'v1-common-configs'
    configFilePath: 'infra/v1/config.xml'
    dataFormat: 'xml'
    autoCommit: false
    autoValidate: false
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant qu'entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config
   inputs:
     connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
     applicationName: 'PaymentDemo'
     uploadTarget: 'deployable'
     deployableName: 'Production-EMEA'
     namePath: 'vars/dbSettings'
     configFilePath: 'infra/prodc/dbSettings.json'
     dataFormat: 'json'
     autoCommit: true
     autoValidate: true
     changesetNumber: '$(componentUpload.changesetNumber)'
```

Remarque : Pour charger vers un dossier de variables, uploadTarget doit être défini sur `élément déployable` et les valeurs correctes doivent être définies pour deployableName et changesetNumber.

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané

Cette tâche est destinée à être utilisée dans différents scénarios :

- Récupérer un instantané spécifique.

  À la suite du flux CD, un instantané spécifique est récupéré afin qu'il puisse être publié, puis exporté pour être consommé en aval (par exemple, pour mettre en service une infrastructure ou une application).

- Récupérer le dernier instantané validé.

  Le dernier instantané validé est récupéré pour la combinaison application-élément déployable donnée.

- Récupérer tous les instantanés pour tous les éléments déployables impactés.

  Lorsque les fichiers de configuration sont chargés dans un modèle de données d'application, le système crée des instantanés pour tous les éléments déployables jugés impactés par le chargement. En supposant que la validation du dernier appel de chargement est activée, l'étape suivante dans le flux de CI consiste à itérer dans la liste des instantanés et à s'assurer qu'ils ont tous réussi la validation.

- Récupérer les derniers instantanés d'un élément déployable d'une application dans le cas où un chargement ne génère aucun instantané.

  Un ensemble de données de configuration peut être déployé dans un environnement pour une combinaison application-déployable-ensemble de changements lorsqu'aucun changement de configuration n'est apporté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  Affichez les résultats de validation de politique sous forme de résultats de tests sur la page Résultats des tests de version ADO, y compris conformes avec exception, lors de l'obtention d'un instantané.

  Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du pipeline DevOps (définie dans les paramètres de connexion de service du projet).
applicationName	Spécifie l'application vers laquelle charger les données de configuration ou exporter les données.
deployableName	(Facultatif) Spécifie l'élément déployable (par l'application spécifiée) sur lequel obtenir les dernières données d'instantané.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID de l'ensemble de changements pour l'ensemble applicable de changements de configuration.
isValidated	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer uniquement les instantanés qui sont réussis ou réussis avec une exception (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
continueWithLatest	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison `applicationName-deployableName-changesetNumber` si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux.

  Variable de sortie

snapshotObject	Objet JSON contenant les instantanés demandés. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, `getSnapshot`).

  Exemple : instantané spécifique

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production'
   changesetNumber: 'Chset-16'
   isValidated: true
   continueWithLatest: true
```

Exemple : les derniers instantanés validés (pour une combinaison application-élément déployable donnée).

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production'
   isValidated: true
```

Exemple : tous les instantanés de l'ensemble de changements

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
 name: getSnapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   changesetNumber: 'Chset-16'
```

Exemple : afficher les résultats de validation de politique

Affectez une variable au chemin d'accès au fichier qui contient les résultats de validation d'instantané générés pendant la tâche `ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané`.

Pour charger les résultats de validation de l'instantané dans l'exécution de votre pipeline, vous devez exploiter la tâche Publier les résultats des tests v2 native ADO, en utilisant la variable comme entrée.

```
stages:
- stage: Two
  jobs:
    - job: A
 variables:
      - name: validationResultsPath
        value:
 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
      steps:
        - task: PublishTestResults@2
          inputs:
             testResultsFormat: 'JUnit'
             testResultsFiles: '$(validationResultsPath)'
             searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
```

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané-Nom

Cette tâche est utilisée en tant que suivi de la tâche `ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané-Nom` pour obtenir le nom de l'instantané à partir d'un

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

instantané particulier. À partir de là, le nom de l'instantané peut être utilisé comme entrée dans une tâche en aval, comme la publication de l'instantané.

Variables d'entrée

deployableName	Spécifie l'élément déployable pour obtenir l'objet d'instantané renvoyé par la tâche `ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané`.
script	Spécifie le script permettant d'extraire le nom de l'instantané de l'objet de l'instantané.

Variable de sortie

snapshotName	Nom de l'instantané pour l'élément déployable. Attribuez un nom à la tâche afin qu'elle puisse être utilisée ultérieurement dans le pipeline (par exemple, `getSnapshotName`).

Exemple : obtenir le nom de l'instantané

Utilisez ce script pour extraire le nom de l'instantané récupéré de la tâche `ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané`.

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name
 inputs:
   deployableName: 'PRD'
   script: |
 function run() {
        let name;
        let deployableName = process.argv[2];
        let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
        let size = jsonObj.result.length;
        for(let i=0; i<size; i++) {
         obj = jsonObj.result[i];
         if(obj[“deployable_id.name”].toLowerCase() ==
 deployableName) {
           name = obj.name;
           console.log(name);
          }
         }
        }
        run();
```

Exemple : obtenir le nom de l'instantané utilisé avec la tâche Obtenir un instantané

Appelez la tâche `ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Obtenir-Instantané-Nom` juste après la tâche `ServiceNow-DevOps--Configuration-Agent-Obtenir-Instantané` pour renvoyer le nom de l'instantané.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir les instantanés (renvoie un objet JSON contenant les instantanés impactés) :

```
-stage: Two
 jobs:
    -job: B
     steps:
        -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
         name: getSnapshot
         inputs:
            connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
            applicationName: 'PaymentDemo'
            deployableName: 'Production-2'
            changesetNumber: 'Chset-16'
```

Obtenir le nom de l'instantané (renvoie le nom de l'instantané pour un élément déployable spécifique) :

```
-stage: Two
 jobs:
    - job: B
      steps:
        - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot
          name: getSnapshotName
          inputs:
              deployableName: 'Production-2'
              script:|
              function run() {
               let name;
               let deployableName = process.argv[2];
               let jsonObj = $(getSnapshot.snapshotObjects);
               let size = jsonObj.result.length;
               for(let i=0; i<size ;i++) {
                obj = jsonObj.result[i];
                if(obj["deployable_id.name"].toLowerCase() ==
 deployableName) {
                 name = obj.name;
                 console.log(name); // This standard output of
 inline script is given as the task output
                }
               }
              }
              run();
```

Utiliser le nom de l'instantané retourné dans le pipeline (par exemple, publier) :

```
-stage: Three
 jobs:
    -job: C
     variables:
       varSnapshotName:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotNam
e']]
     steps:
        -task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        inputs:
          connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
          applicationName: 'PaymentDemo'
          deployableName: 'Production-2'
          snapshotName: '$(varSnapshotName)'
```

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Publier-Instantané

Cette tâche publie un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés. À partir de là, l'instantané peut être consommé via le processus d'exportation.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du ServiceNow.
applicationName	Spécifie l'application à publier.
deployableName	Spécifie l'élément déployable pour que l'application publie les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à publier.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, faux dans le cas contraire).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Exporter-Instantané

Cette tâche exporte un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés. Spécifiez l'exportateur, les arguments pertinents de l'exportateur, le format d'exportation (par exemple, YAML, JSON...) et l'emplacement de sortie des données de configuration exportées. À partir de là, les données de configuration peuvent être utilisées directement en tant qu'entrée pour un outil de déploiement ou de provisionnement en aval du pipeline.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du ServiceNow.
applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle publier.
deployableName	Spécifie l'élément déployable pour l'application à partir de laquelle exporter les données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à partir duquel exporter les données de configuration.
exporterName	Spécifie l'exportateur à appliquer à l'instantané (par exemple, `UniqueCDI`).
args	(Facultatif) Spécifie les arguments à utiliser avec l'exportateur.
exportFormat	Spécifie le format d'exportation des données de l'instantané (par exemple, `INI`,`YAML`, `PROPS`).
saveFile	Vérifie si le fichier doit être enregistré dans un référentiel Azure (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux. **Remarque :** L'accès au script par jeton autorisation/OAuth approprié est requis. Sinon, le fichier d'exportation est créé dans le répertoire de l'espace de travail du pipeline.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, faux dans le cas contraire).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   exporterName: 'returnAllData-nowPreview'
   dataFormat: 'yaml'
   args: ''
   snapshotName: 'Production-v23.dpl'
   saveFile: true
   fileName:
 'ExporterOutput/ExportData_$(build.definitionName)_$(build.bui
ldNumber).yaml'
```

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Inscrire-Pipeline

Cette tâche lie un ensemble de changements et un instantané au pipeline afin qu'il puisse être suivi pendant l'exécution du pipeline. Dans Vélocité de changement DevOps, cela s'affiche dans l'interface utilisateur du pipeline.

Variables d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du pipeline DevOps.
applicationName	Spécifie le nom de l'application.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID de l'ensemble de changements à associer à l'exécution du pipeline.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à associer à l'exécution du pipeline.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, faux dans le cas contraire).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   changesetNumber: 'Changeset-143'
```

ServiceNow-DevOps-Configuration-Agent-Valider-Instantané

Valider les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Variables d'entrée

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du ServiceNow.
applicationName	Spécifie le nom de l'application à valider.
deployableName	Spécifie l'élément déployable (par application spécifiée) à valider.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à valider.
showResults	(Facultatif) Spécifie d'afficher les résultats de validation dans le journal de la console.

Variable de sortie

Non applicable (renvoie vrai en cas de réussite, faux dans le cas contraire).

Exemple

```
-task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Validate-Snapshot
 inputs:
   connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
   applicationName: 'PaymentDemo'
   deployableName: 'Production-2'
   snapshotName: ''
   showResults: false
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow-DevOps-Serveur-Changement-Accélération

Cette tâche est requise pour que les tâches sans agent (serveur) créent automatiquement une demande de changement dans ServiceNow Gestion des changements dans le cadre du pipeline Azure DevOps.

Dans DevOps Config, pour associer plusieurs instantanés du même ensemble de changements à une demande de changement, utilisez le nom de l'instantané et le nom de l'application pour suivre des données de configuration spécifiques pour un service d'application donné.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération des changements DevOps, consultez Accélérer votre processus de changement DevOps.

Variables d'entrée (associées à DevOps Config)

connectedServiceName	Spécifie la connexion du point de terminaison du pipeline DevOps.
applicationName	Application associée à l'instantané joint à la demande de changement.
snapshotName	Nom de l'instantané à joindre à la demande de changement.

Exemple

```
-stage: ChangeRequest
 jobs:
    -job: 'changerequestjob'
     pool: server
     steps:
        -task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration
         inputs:
            connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
            applicationName: 'PaymentDemo'
            snapshotName: 'Production-v23.dpl'
```

Exemple de pipeline YAML

```
trigger:
  branches:
    include:
    - none
stages:
- stage: One
  displayName: Upload Configuration Data
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: A
    displayName: Upload
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Upload-Config@1
      name: componentUpload
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        applicationName: 'PaymentDemo'
        uploadTarget: 'component'
        configFile: 'k8s/helm/values.yml'
        namePath: 'processor-api-v1.0'
        dataFormat: 'yaml'
        autoValidate: true
        autoCommit: true
        convertPath: true
- stage: Two
  displayName: Get Latest Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
  - job: B
    displayName: Get Snapshot
    variables:
    - name: varChangesetNumber
      value:
 $[stageDependencies.One.A.outputs['componentUpload.changesetNumber'] ]
    - name: varConfigValidationResults
        value:
 1/TEST_DATA_$(Build.DefinitionName)_$(Build.BuildNumber)_*.xml
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot@1
      name: getSnapshot
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        changeSetNumber: '$(varChangesetNumber)'
        continueWithLatest: true
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Get-Snapshot-Name@1
      name: getSnapshotName
      inputs:
        deployableName: 'Production-EMEA'
        script: "function run() {\n  let name;\n  let
 deployableName = process.argv[2]; \n  let jsonObj =
 $(getSnapshot.snapshotObjects);\n  let size = jsonObj.result.length;\n
  for(let i=0; i<size ;i++) {\n    obj = jsonObj.result[i];\n
 if(obj[\"deployable_id.name\"].toLowerCase() == deployableName) {\n
  name = obj.name;\n      console.log(name);   // This standard output of
 inline script is given as the task output\n    }\n  }\n}\nrun();\n"
    - task: PublishTestResults@2
          inputs:
             testResultsFormat: 'JUnit'
             testResultsFiles: '$(varConfigValidationResults)'
             searchFolder: '$(System.WorkFolder)'
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Register-Pipeline@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        snapshotName: '$(getSnapshotName.snapshotName)'
        applicationName: 'PaymentDemo'
- stage: Three
  displayName: Publish Snapshot
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  jobs:
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  - job: C
    displayName: Publish
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Publish-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: ChangeRequest
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  jobs:
  - job: 'changerequestjob'
    timeoutInMinutes: 2
    pool:
      name: server
    variables:
    - name: varSnapshotName
      value:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Server-Change-Acceleration@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
- stage: Four
  displayName: Export Snapshot
  dependsOn:
  - Two
  - Three
  - ChangeRequest
  pool:
    vmImage: ubuntu-latest
  variables:
  - name: varSnapshotName
    value:
 $[stageDependencies.Two.B.outputs['getSnapshotName.snapshotName']]
  jobs:
  - job: D
    displayName: Export
    steps:
    - task: ServiceNow-DevOps-Config-Agent-Export-Snapshot@1
      inputs:
        connectedServiceName: 'MyServiceNowInstance'
        applicationName: 'PaymentDemo'
        deployableName: 'Production-EMEA'
        exporterName: 'returnAllData-now'
        dataFormat: 'yaml'
        snapshotName: '$(varSnapshotName)'
        saveFile: true
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        fileName:
'ExportData_$(build.definitionName)_$(build.buildNumber).yaml'
    - task: CmdLine@2
      inputs:
        script: |
          echo Write your commands here
          echo Hello world
          tree $(Pipeline.Workspace)
```

Actions de pipeline Jenkins

Utilisez ces actions dans votre pipeline Jenkins pour interagir avec le modèle de données DevOps Config.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les pipelines Jenkins scriptés et déclaratifs sont pris en charge.

Ces actions sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique afin d'atteindre votre objectif. Ajoutez une commande à votre fichier Jenkins pour effectuer ces actions.

- snDevOpsConfig

  Action combinée pour charger, valider et publier des données de configuration.

- snDevOpsConfigUpload

  Charger les données de configuration dans DevOps Config via la Tâche d'agent.

- snDevOpsConfigGetSnapshots

  Récupérer les instantanés pour un élément déployable ou pour tous les éléments déployables impactés.

- snDevOpsConfigPublish

  Publier un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés.

- snDevOpsConfigExport

  Exporter un instantané pour une application et un élément déployable donnés.

- snDevOpsConfigRegisterPipeline

  Lier un ensemble de changements et/ou un instantané à une exécution de pipeline.

- snDevOpsConfigValidate

  Valider les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

- snDevOpsChange

  Créer une demande de changement avec l'instantané associé joint.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

snDevOpsConfig

Charger, valider et publier les changements de données de configuration en une seule étape.

Cette action combine les actions snDevOpsConfigUpload, snDevOpsConfigGetSnapshots et snDevOpsConfigRegisterPipeline en une seule action, plutôt que d'avoir à exécuter chaque action séparément.

Variables d'entrée

configFile	Spécifie le fichier de données de configuration à charger vers le chemin d'accès du composant ou de l'élément déployable dans le modèle de données.
applicationName	Spécifie l'application dans laquelle les données de configuration seront chargées.
target	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration seront chargées (par exemple, `composant`, `collection`, `élément déployable`).
collectionName	(Facultatif) Nom de la collection vers laquelle charger (requis si la cible est une collection).
deployableName	(Facultatif) Nom de l'élément déployable vers lequel charger (requis si la cible est un élément déployable).
namePath	Spécifie le chemin d'accès du nom dans le modèle de données vers lequel les données de configuration seront chargées. **Remarque :** Lors du chargement vers un dossier vars, vous devez commencer le nom du chemin par « vars/ » pour spécifier le chemin d'accès du dossier variable.
dataFormat	Spécifie le format d'exportation des données du fichier de configuration (par exemple, `JSON`, `YAML`, `XML`, etc.)
autoCommit	Spécifie si les données de configuration doivent être validées après le chargement (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
autoValidate	Spécifie si les données de configuration doivent être validées

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	pendant la validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
autoPublish	Spécifie si les données de configuration doivent être publiées après validation (vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
markFailed	(Facultatif) Fait échouer le pipeline en cas d'échec de la tentative de validation (en raison d'un problème back-end).
showResults	(Facultatif) Affichez les résultats de validation dans le journal de la console Jenkins.
continueWithLatest	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison `applicatioName-deployableName-changesetNumber` si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux.

Sortie

- En cas de réussite, un instantané ou un ensemble d'instantanés.
- En cas d'échec, un message d'échec d'API/back-end s'affiche.

Exemple

- Entrée :

```
snapshotObj = snDevOpsConfig(
    applicationName: "PaymentDemo",
    configFile:
 "config/application/Collection/Collection2/*.json",
    target: "collection",
    collectionName: "release-1.0",
    namePath: "settings/infrastructure/database",
    dataFormat: "json",
    autoCommit: 'true',
    autoValidate: 'true',
    autoPublish: 'true',
    continueWithLatest: 'true',
    markFailed: 'true',
    showResults: 'false'
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
)

echo"************************\n ${snapshotObj}"
```

- Sortie :

```
[Pipeline] snDevOpsConfig
[ServiceNow DevOps] Config step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Config upload step execution starts
Looking for file : config/application/Collection/Collection2/*.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - New changeset created, Since it is not provided with inputs
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Initiating the upload
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/0-9A-Za-z_-.whitespace $#.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File2.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Polling for upload status of the file -
config/application/Collection/Collection2/ConfigColl2File1.json
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigUpload - Files got uploaded under the changeset : Chset-59
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Config status step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Deployables which got impacted are : [preprod, prod, test]
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for creation
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 1
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Snapshots found : 2
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Checking for snapshot
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Polling for validation : 3
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots Poll Success
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots - Preparing to fetch policy validation results for snapshots
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigGetSnapshots -  Result [{"sys_id":"[redacted]","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":nu
ll,"published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"[redacted]","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":null,"
published":true,"last_published":null,"validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20 10:26:20"},
{"sys_id":"[redacted]","name":"Test-
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------------
[ServiceNow DevOps] ----------------------------------------
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Config register pipeline step execution starts
[ServiceNow DevOps] snDevOpsConfigRegisterPipeline - Successfully registered pipeline with given changeset / snapshot
[Pipeline] echo
************************
 [{"sys_id":"[redacted]","name":"Preprod-
v7.dpl","deployableName":"Preprod","environmentType":"Development","description":"","validation":"passed","last_validated":"2
023-07-20 10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-
07-20 10:26:20"},{"sys_id":"[redacted]","name":"Test-
v7.dpl","deployableName":"Test","environmentType":"Test","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-07-20
10:26:24","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:24","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"},{"sys_id":"[redacted]","name":"Prod-
v7.dpl","deployableName":"Prod","environmentType":"Production","description":"","validation":"passed","last_validated":"2023-
07-20 10:26:25","published":true,"last_published":"2023-07-20 10:26:25","validationResults":null,"sys_created_on":"2023-07-20
10:26:20"}]
[Pipeline] }
```

Exemple : collection

Remarque : Lors du chargement vers une collection, l'argument `collectionName` est requis.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'collection',
     collectionName: 'release-1.0',
     namePath: 'web-api-v1.0',
     configFile: 'k8s/helm/*.yml',
     dataFormat: 'yaml',
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true'
)
```

Exemple : élément déployable

> **Remarque :** Lors du chargement vers un élément déployable, l'argument `deployableName` est requis.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'deployable',
     deployableName: 'Production',
     namePath: 'web-api-v1.0',
     configFile: 'k8s/helm/*.yml',
     dataFormat: 'yaml',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true'
)
```

Chargements multiples en une seule validation

Pour charger des données de configuration à partir de différents emplacements, ou pour charger un ensemble de données vers plusieurs cibles (par exemple, un composant, un élément déployable) suivies comme une validation unique vers votre modèle de données, vous pouvez appeler l'action `snDevOpsConfigUpload` autant de fois que nécessaire pour le premier ensemble de chargements, puis appeler l'action `snDevOpsConfig` pour le chargement final.

Voici un exemple.

- Lors du premier chargement, créez une variable (par exemple, $changeset) et affectez-lui la valeur de retour de l'étape afin qu'elle puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement 1 - fichier XML vers le composant :

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'paymentService-v1.0',
     configFile: 'infra/v1/config.xml',
     dataFormat: 'xml',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false',
     autoPublish: 'false'
)
```

- Lors des chargements suivants (et du chargement final), utilisez la variable comme entrée.

  Chargement 2 - fichier JSON vers le dossier vars de l'élément déployable :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'deployable',
     deployableName: 'Production',
     namePath: 'vars/dbSettings',
     configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
     dataFormat: 'json',
     changesetNumber: "${changeset}",
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false',
     autoPublish: 'false',
     continueWithLatest: 'true'
)
```

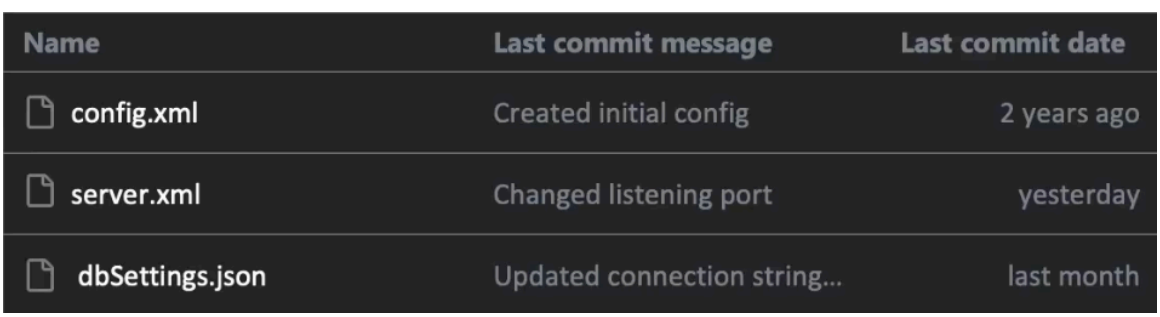
Charger plusieurs formats de données

Pour charger des données de configuration dans différents formats de fichier, vous pouvez appeler l'action `snDevOpsConfig` avec ces spécifications.

- Assurez-vous que l'argument `configFile` utilise un caractère générique dans le chemin d'accès.
- Ne spécifiez pas l'argument `dataFormat`.

Voici un exemple.

- Supposons que nous avons ces fichiers de configuration.



Name	Last commit message	Last commit date
config.xml	Created initial config	2 years ago
server.xml	Changed listening port	yesterday
dbSettings.json	Updated connection string...	last month

- Voici comment charger les fichiers de configuration à l'aide de `snDevOpsConfig`.

```
snDevOpsConfig(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'paymentService-v1.0',
     configFile: 'infra/v1/*',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     autoPublish: 'true'
)
```

snDevOpsConfigUpload

Cette action charge un fichier de configuration à un emplacement donné dans un modèle de données d'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Elle est destinée à être utilisée de manière itérative pour tous les fichiers de configuration à charger dans le modèle de données d'application pendant l'exécution du pipeline.

Prend en charge :

- Charger vers :
  - Un composant, une collection ou un élément déployable.
  - Dossier de variables (vars) d'un composant, d'une collection ou d'un élément déployable.
- Schéma regex pour l'entrée du fichier de configuration.
- Possibilité d'être appelé plusieurs fois dans le même pipeline.

Variables d'entrée

configFile	Spécifie le fichier de données de configuration à charger vers le chemin d'accès du composant ou de l'élément déployable dans le modèle de données.
applicationName	Spécifie l'application dans laquelle les données de configuration seront chargées.
target	Spécifie la cible du modèle de données vers laquelle les données de configuration seront chargées (par exemple, `composant`, `collection`, `élément déployable`).
collectionName	(Facultatif) Nom de la collection vers laquelle charger (requis si la cible est une collection).
deployableName	Nom de l'élément déployable vers lequel charger (requis si la cible est un élément déployable).
namePath	Spécifie le chemin d'accès du nom dans le modèle de données vers lequel les données de configuration seront chargées. **Remarque :** Lors du chargement vers un dossier vars, vous devez commencer le nom du chemin par « vars/ » pour spécifier le chemin d'accès du dossier variable.
dataFormat	Spécifie le format d'exportation des données du fichier de configuration (par exemple, `JSON`, `YAML`, `XML`, etc.)
convertPath	(Facultatif) Spécifie s'il faut conserver la structure des répertoires des fichiers de configuration (par rapport à

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	l'espace de travail) et convertir les répertoires en chemins d'accès dans le modèle de données.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé. **Remarque :** Utilisé uniquement pour plusieurs scénarios de chargement.
autoCommit	Spécifie si les données de configuration doivent être validées après le chargement (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux.
autoValidate	Spécifie si les données de configuration doivent être validées pendant la validation (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux.

Variable de sortie

changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements (ouvert) auquel cette activité de chargement est associée. Si un numéro d'ensemble de changements n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé.

Exemple

- Entrée :

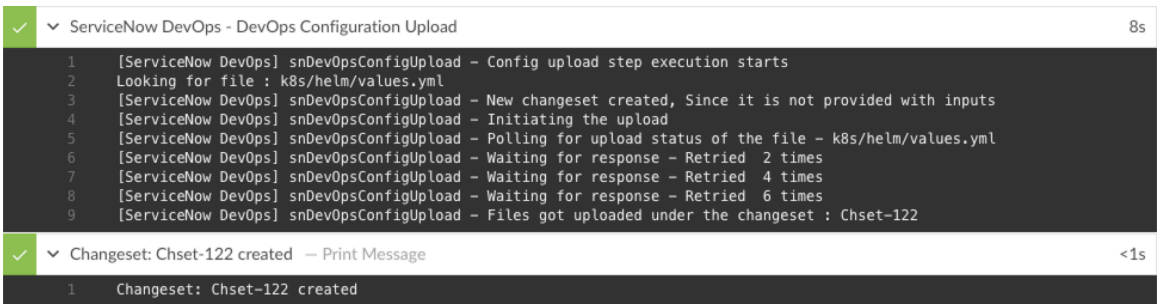
  Voici un exemple de l'action `snDevOpsConfigUpload`. À des fins d'illustration, nous allons affecter la réponse à une variable, `changeSetId`, qui pourrait être répercutée dans notre journal de console pour les scénarios de débogage.

```
changeSetId = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: "PaymentDemo",
     target: 'component',
     namePath: "web-api-v1.0",
     configFile: "k8s/helm/values.yml",
     dataFormat: "json",
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true'
)

echo "Changeset: $changeSetId created"
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sortie :

  En plus des données chargées dans notre modèle de données dans DevOps Config, la sortie ressemblerait à ceci (en utilisant le module d'extension Blue Ocean pour visualiser la sortie de la console).



Exemple : chargements multiples (composant)

Vous pouvez appeler l'action de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichiers à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des chargements d'un ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, nommez l'action afin que la variable de sortie changesetNumber puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier YAML :

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'wep-api-v1.0',
     configFile: 'k8s/helm/values.yml',
     dataFormat: 'yaml',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false'
)
```

- Dans les chargements suivants, référencez la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée.

  Chargement de 3 fichiers JSON :

```
snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'wep-api-v1.0',
     configFile: 'infra/*.json',
     dataFormat: 'json',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false',
     changesetNumber: "${changeset}"
)
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lors de l'appel final, en plus de référencer la variable de sortie changesetNumber du premier chargement en tant que variable d'entrée, définissez autoCommit et autoValidate sur `vrai`.

  Chargement du fichier INI :

```
snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'component',
     namePath: 'wep-api-v1.0',
     configFile: 'featureToggles/set1.ini',
     dataFormat: 'ini',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
     changesetNumber: ”${changeset}”
)
```

Exemple : chargements multiples (collection et variables)

Vous pouvez appeler l'action de chargement plusieurs fois pour charger des données de configuration dans différents formats de fichiers à partir de différents emplacements, tout en conservant la partie des chargements d'un ensemble de changements.

- Lors du premier chargement, créez une variable (par exemple, $changeset) et affectez-lui la valeur de retour de l'étape afin qu'elle puisse être réutilisée lors des chargements suivants.

  Chargement du fichier XML :

```
$changeset = snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'collection',
     collectionName: 'release-v1.0',
     namePath: 'v1-common-configs',
     configFile: 'infra/v1/config.xml',
     dataFormat: 'xml',
     autoCommit: 'false',
     autoValidate: 'false'
)
```

- Lors des chargements suivants, utilisez la variable comme entrée.

  Chargement du fichier JSON :

```
snDevOpsConfigUpload(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     target: 'deployable',
     deployableName: 'Production',
     namePath: 'vars/dbSettings',
     configFile: 'infra/prod/dbConfig.json',
     dataFormat: 'json',
     autoCommit: 'true',
     autoValidate: 'true',
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    changesetNumber: "${changeset}"
)
```

Remarque : Pour charger vers un dossier de variables, uploadTarget doit être défini sur `élément déployable` et les valeurs correctes doivent être définies pour deployableName et changesetNumber.

snDevOpsConfigGetSnapshots

Cette action est destinée à être utilisée dans différents scénarios :

- Récupérer tous les instantanés pour tous les éléments déployables impactés.

  Lorsque les fichiers de configuration sont chargés dans un modèle de données d'application, le système crée des instantanés pour tous les éléments déployables jugés impactés par le chargement. En supposant que la validation du dernier appel de chargement est activée, l'étape suivante dans le flux de CI consiste à itérer dans la liste des instantanés et à s'assurer qu'ils ont tous réussi la validation.

- Récupérer un instantané spécifique.

  À la suite du flux CD, un instantané spécifique est récupéré afin qu'il puisse être publié, puis exporté pour être consommé en aval (par exemple, pour mettre en service une infrastructure ou une application).

- Récupérer les derniers instantanés d'un élément déployable d'une application dans le cas où un chargement ne génère aucun instantané.

  Un ensemble de données de configuration peut être déployé dans un environnement pour une combinaison application-déployable-ensemble de changements lorsqu'aucun changement de configuration n'est apporté.

- Afficher les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  Affichez les résultats de validation de politique sous forme de résultats de tests sur la page Résultats des tests de version Jenkins, y compris conformes avec exception, lors de l'obtention d'un instantané.

  Définitions d'entrées

applicationName	Spécifie l'application vers laquelle charger ou exporter les données de configuration.
deployableName	(Facultatif) Spécifie l'élément déployable pour l'application sur lequel obtenir les dernières données d'instantané.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ID d'ensemble de changements pour l'ensemble des changements de configuration qui intéressent l'utilisateur.
isValidated	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer uniquement les instantanés qui sont réussis ou réussis avec une exception

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	(vrai/faux). La valeur par défaut est vrai.
continueWithLatest	(Facultatif) Spécifie s'il faut renvoyer le dernier instantané selon la combinaison `applicatioName-deployableName-changesetNumber` si aucun instantané n'est généré (vrai/faux). Par défaut, la valeur est faux.

Sortie

- En cas de réussite, un instantané ou un ensemble d'instantanés.
- En cas d'échec, un message d'échec d'API/back-end s'affiche.

Exemple

- Instantané spécifique (spécifié) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     changesetNumber: 'Chset-16',
     isValidated: 'true',
     continueWithLatest: 'true'
)
```

- Dernier instantané validé (renvoie le dernier instantané pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     isValidated: 'true'
)
```

- Tous les instantanés de l'ensemble de changements (renvoie tous les instantanés pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$snapshots = snDevOpsConfigGetSnapshots(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     changesetNumber: 'Chset-16'
)
```

- Afficher les résultats de validation de politique dans une exécution de pipeline.

  1. Affectez une variable au chemin d'accès au fichier qui contient les résultats de validation d'instantané générés pendant l'action `snDevOpsConfigGetSnapshots`.
  2. Appelez l'action JUnit pour charger les résultats de validation de l'instantané dans la section de test d'exécution du pipeline.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
stage('Validate') {
    steps {
 script {
           changeSetResults = snDevOpsConfigGetSnapshots( … )
           if (!changeSetResults) {
              echo "No snapshots were created"
           } else {
        def changeSetResultsObject = readJSON text:
 changeSetResults

        changeSetResultsObject.each {
                  snapshotName = it.name
                  snapshotObject = it
        }
        // STEP 1
  validationResultsPath =
 "${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.
number}.xml"
     }
 }
    }
}

post {
    always {
        // STEP 2
        junit testResults: "${validationResultsPath}",
 skipPublishingChecks: true
    }
}
```

snDevOpsConfigPublish

Cette action publie un instantané pour l'application et l'élément déployable donnés. À partir de là, l'instantané peut être consommé via le processus d'exportation.

Définitions d'entrées

applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle publier les données de configuration.
deployableName	Spécifie l'élément déployable pour l'application à partir de laquelle publier les données de configuration.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à publier.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, faux.

Exemple

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
snDevOpsConfigPublish(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

snDevOpsConfigExport

Cette action exporte un instantané pour l'application et l'élément déployable.

L'utilisateur doit spécifier l'exportateur, les arguments pertinents de l'exportateur, le format d'exportation (par exemple, YAML, JSON...) et l'emplacement de sortie des données de configuration exportées.

À partir de là, les données de configuration peuvent être utilisées directement en tant qu'entrée pour un outil de déploiement ou de provisionnement en aval du pipeline.

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie l'application à partir de laquelle exporter les données.
deployableName	Spécifie l'élément déployable de la configuration pour l'application à partir de laquelle exporter des données.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie l'instantané à partir duquel exporter des données. Si aucun instantané n'est spécifié, le dernier instantané de l'élément déployable est utilisé.
exporterName	Spécifie l'exportateur à appliquer à l'instantané (par exemple, `UniqueCDI`).
exporterArgs	(Facultatif) Spécifie les arguments à utiliser avec l'exportateur.
exportFormat	Spécifie le format d'exportation des données de l'instantané (par exemple, `INI`,`YAML`, `PROPS`).
fileName	Spécifie le fichier vers lequel exporter les données (en supposant qu'il se trouve dans l'espace de travail). Si aucun nom de fichier n'est spécifié, une concaténation du nom de l'application et du nom de l'élément déployable (plus l'extension du fichier) est utilisée par défaut.

Sortie

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, faux.

Exemple

```
snDevOpsConfigExport(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl',
     exporterFormat: 'yaml',
     exporterName: 'returnAllData-now',
     exporterArgs: '',
     fileName: 'exported_file-Production-20220302.yml'
)
```

snDevOpsConfigRegisterPipeline

Cette action lie un ensemble de changements et/ou un instantané au pipeline afin qu'il puisse être suivi pendant l'exécution du pipeline. Dans Vélocité de changement DevOps, cela s'affiche dans l'interface utilisateur du pipeline.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération des changements DevOps, consultez Accélérer votre processus de changement DevOps.

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie le nom de l'application.
changesetNumber	(Facultatif) Spécifie l'ensemble de changements à associer à l'exécution du pipeline. **Remarque :** Spécifiez changesetNumber ou snapshotName, mais pas les deux.
snapshotName	(Facultatif) Spécifie le nom de l'instantané à associer à l'exécution du pipeline. **Remarque :** Spécifiez changesetNumber ou snapshotName, mais pas les deux.

Sortie

- En cas de réussite, vrai.
- Sinon, faux.

Exemple

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

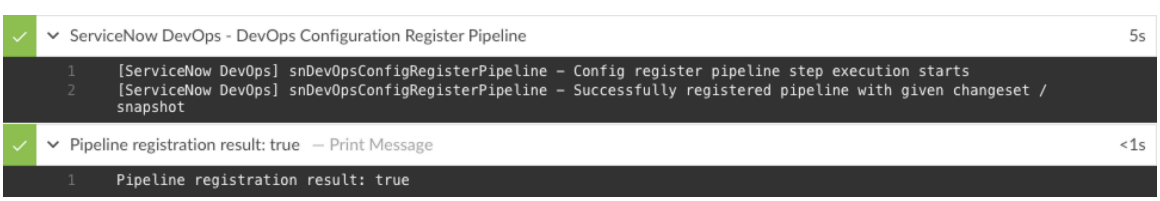
- Entrée :

  Voici un exemple de l'action `snDevOpsConfigRegisterPipeline`.
  À des fins d'illustration, nous allons affecter la réponse à une variable, `changeSetRegResult`, qui pourrait être répercutée dans notre journal de console pour les scénarios de débogage.

```
changeSetRegResult = snDevOpsConfigRegisterPipeline(
     applicationName: "PaymentDemo",
     changesetNumber: "Chset-122"
)

echo "Pipeline registration result: ${changeSetRegResult}"
```

- Sortie :

  En plus des données chargées dans notre modèle de données dans DevOps Config, la sortie ressemblerait à ceci (en utilisant le module d'extension Blue Ocean pour visualiser la sortie de la console).



snDevOpsConfigValidate

Valider les données de configuration par rapport aux politiques de votre organisation.

Arguments d'entrée

applicationName	Application à valider.
deployableName	Élément déployable pour l'application à valider.
snapshotName	(Facultatif) Nom de l'instantané à valider.
markFailed	(Facultatif) Fait échouer le pipeline en cas d'échec de la tentative de validation (en raison d'un problème back-end).
showResults	(Facultatif) Affichez les résultats de validation dans le journal de la console Jenkins.

Sortie

- En cas de réussite, pas de sortie.
- En cas d'échec, un message d'échec d'API/back-end s'affiche.

Exemple

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Instantané spécifique (spécifié) :

```
snDevOpsConfigValidate(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl',
)
```

- Dernier instantané (récupère et valide le dernier instantané pour la combinaison d'application et d'élément déployable) :

```
$changeset = snDevOpsConfigValidate(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     deployableName: 'Production'
)
```

snDevOpsChange

Créez une demande de changement et joignez un instantané pour référence.

Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Accélération des changements DevOps, consultez Accélérer votre processus de changement DevOps.

Arguments d'entrée

applicationName	Spécifie le nom de l'application.
snapshotName	Spécifie le nom de l'instantané à associer à la demande de changement.

Exemple

```
snDevOpsChange(
     applicationName: 'PaymentDemo',
     snapshotName: 'Production-v23.dpl'
)
```

Exemple de pipeline Jenkins

```
pipeline {
    environment {
        buildArtifactsPath = "build_artifacts/${currentBuild.number}"
        validationResultsPath = ""
    }

    agent any

    stages {
        // Initialize pipeline
        stage('Initialize') {
            steps {
                script {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    // DevOps Config application related information
                    appName = 'PaymentDemo'
                    deployableName = 'Production'
                    componentName = "web-api-v1.0"
                    collectionName = "release-1.0"
                    // Configuration file information
                    exportFormat = 'yaml'
                    configFilePath = "k8s/helm/values.yml"
                    // Exporter related information
                    exporterName = 'returnAllData-nowPreview'
                    exporterArgs = ''
                    // Jenkins variables declared to be used in pipeline
                    exportFileName =
 "${buildArtifactsPath}/export_file-${appName}-${deployableName}-${curren
tBuild.number}.${exportFormat}"
                    changeSetId = ""
                    snapshotName = ""
                    snapshotObject = ""
                    isSnapshotValidateionRequired = false
                    isSnapshotPublisingRequired = false
                }
            }
        }

        // Validate configuration data changes
        stage('Validate') {
            parallel {
                stage('Config') {
                    stages('Config Steps') {
                        // Upload configuration data to DevOps Config
                        stage('Upload, Validate, & Publish') {
                            steps {
                                sh "echo uploading and auto-validating
 configuration file: ${configFilePath}"
                                script {
                                    changeSetResults = snDevOpsConfig(
                                        applicationName: "${appName}",
                                        target: 'component',
                                        namePath: "${componentName}",
                                        configFile: "${configFilePath}",
                                        dataFormat:
 "${configFileFormat}",
                                        autoCommit: 'true',
                                        autoValidate: 'true',
                                        autoPublish: 'true',
                                        isValidated: 'true',
                                        continueWithLatest: 'true',
                                        markFailed: 'true'
                                    )

                                    echo "Snapshots generated, validated,
 and published: ${changeSetResults}"

                                    def changeSetResultsObject = readJSON
 text: changeSetResults

                                    changeSetResultsObject.each {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                                        snapshotName = it.name
                                        snapshotObject = it
                                    }

                                    validationResultsPath =
 "${snapshotName}_${currentBuild.projectName}_${currentBuild.number}*.x
ml"
                                }
                            }
                        }
                        // Export published snapshot to be used by
 downstream deployment tools
                        stage('Export') {
                            steps {
                                script {
                                    // create build artifacts dir to
 store export file
                                    sh "mkdir -p ${buildArtifactsPath}"

                                    exportResponse =
 snDevOpsConfigExport(
                                        applicationName: "${appName}",
                                        snapshotName:
 "${snapshotObject.name}",
                                        deployableName:
 "${deployableName}",
                                        exporterFormat:
 "${exportFormat}",
                                        fileName: "${exportFileName}",
                                        exporterName: "${exporterName}",
                                        exporterArgs: "${exporterArgs}"
                                    )
                                }
                            }
                        }
                    }
                }
            }
        }

        // Create change request and attach snapshot for reference
        stage('Change Management') {
            steps {
                script {
                    // Trigger change request
                    snDevOpsChange(
                        applicationName: "${appName}",
                        snapshotName: "${snapshotName}"
                    )
                }
            }
        }
    }
    // NOTE: attach snapshot validation results to run (if the snapshot
 fails validation)
    post {
        always {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            // attach policy validation results
            junit testResults: "${validationResultsPath}",
 skipPublishingChecks: true
        }
    }
}
```

Actions de pipeline GitHub

Utilisez ces actions dans votre pipeline GitHub pour interagir avec le modèle de données DevOps Config.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les pipelines GitHub scriptés et déclaratifs sont pris en charge.

Les actions ServiceNow Validation de DevOps Config (servicenow-devops-config-validate) et Exportation de DevOps Config (servicenow-devops-config-export) GitHub sont fournies pour créer une définition de pipeline spécifique.

Validation de DevOps Config (servicenow-devops-config-validate)

Chargez et validez les données de configuration dans une instance ServiceNow.

Arguments d'entrée

Argument	Description
instance-url	URL de l'instance ServiceNow.
devops-integration-username	Nom d'utilisateur d'intégration DevOps Config
devops-integration-user-password	Mot de passe de l'utilisateur d'intégration DevOps Config.
application-name	Nom de l'application DevOps Config.
target	Cible du modèle de données dans laquelle les fichiers de configuration sont chargés. Voici des exemples de cibles de modèle de données : • `composant` • `collection` • `élément déployable`
deployable-name	Nom de l'élément déployable dans le modèle de données DevOps Config.
collection-name	(Facultatif) Nom de la collection dans le modèle de données. Requis lorsque la cible est une collection.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
name-path	(Facultatif) Nom et chemin d'accès du nœud dans le modèle de données où les fichiers de configuration sont chargés.
config-file-path	Chemin d'accès au fichier lors du chargement d'un seul fichier ou schéma de chemin d'accès basé sur le schéma de style Ant lors du chargement de plusieurs fichiers dans le modèle de données. Consultez Tâches basées sur les répertoires pour plus d'informations sur les schémas de style Ant dans la documentation du manuel Apache Ant.1.10.14.
data-format	Format de données des fichiers de configuration. Des exemples de formats de données sont les suivants : • `CSV` • `INI` • `JSON` • `Propriétés` • `RAW` • `XML` • `YAML`
data-format-attribute	(Facultatif) Attributs de format de données étendus pour l'analyse des données de configuration.
auto-commit	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour valider les données de configuration après la réussite du chargement. Valeur par défaut : `vrai`
auto-validate	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour valider les données de configuration après la réussite de la validation. Valeur par défaut : `vrai`
auto-publish	Entrée booléenne (vrai ou faux) pour publier les données de configuration après la réussite de la validation. Valeur par défaut : `vrai`
changeset	(Facultatif) Ouvrez l'ensemble de changements associé à l'action de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Argument	Description
	chargement. S'il n'est pas fourni, un nouvel ensemble de changements est créé.
snapshot-validation-timeout	(Facultatif) Durée maximale en minutes pour que la validation se termine avant l'échec de l'action. Valeur par défaut : `60`
terminate-on-policy-validation-failures	(Facultatif) Entrée booléenne (vrai ou faux) pour arrêter le workflow GitHub après des échecs de validation de politique. Valeur par défaut : `faux`

Sorties

changeset-number

Numéro de l'ensemble de changements associé à l'action de chargement.

snapshot-name

Nom du dernier instantané de l'élément déployable.

validation-status

État de validation de l'instantané. Exemple : `réussi`, `réussi_avec_exception`, `échoué`, `erreur_exécution`, `non_validé`

validation-results

Résultats de validation au format JSON pour l'instantané.

Exemple : chargement des fichiers de configuration vers un élément déployable

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: deployable
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
          auto-publish: true
          config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
          data-format: yaml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement des fichiers de configuration vers une collection

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: collection
          deployable-name: Production
          collection-name: release-1.0
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
          data-format: yaml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement des fichiers de configuration vers un composant

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: component
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
          config-file-path: data/k8s/helm/*.yml
          data-format: yaml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
```

Exemple : chargement de plusieurs fichiers de configuration dans une seule validation

```
upload_and_validate_job:
    name: Upload and validate

    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    # Upload an XML file to a component
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        id: upload_and_validate_xml
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: component
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: false
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/infra/v1/*.xml
          data-format: xml
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true

    # Upload a JSON file to the vars folder of a deployable
    steps:
      - name: ServiceNow Devops Config Validate
        id: upload_and_validate_json
        uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-validate@v1.0.0-beta
        with:
          instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
          devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
          devops-integration-user-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
          application-name: PaymentDemo
          target: component
          deployable-name: Production
          name-path: web-api-v1.0
          auto-commit: true
          auto-validate: true
          auto-publish: true
          config-file-path: data/infra/prod/*.json
          data-format: json
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
          snapshot-validation-timeout: 60
          terminate-on-policy-validation-failures: true
          changeset :
${{ steps.upload_and_validate_xml.outputs.changeset-number }}
```

Exportation de DevOps Config (servicenow-devops-config-export)

Exportez des données de configuration à l'aide de ServiceNow DevOps Config.

Arguments d'entrée

Argument	Description
instance-url	URL de l'instance ServiceNow.
devops-integration-username	Nom d'utilisateur d'intégration DevOps Config
devops-integration-user-password	Mot de passe de l'utilisateur d'intégration DevOps Config.
application-name	Nom de l'application DevOps Config.
deployable-name	Nom de l'élément déployable dans le modèle de données DevOps Config.
exporter-name	Nom de l'exportateur qui exporte les données de configuration à partir du modèle de données DevOps Config.
snapshot-name	(Facultatif) Instantané à partir duquel exporter des données. Si aucun instantané n'est spécifié, le dernier instantané de l'élément déployable est utilisé.
exporter-data-format	(Facultatif) Format vers lequel exporter les données de l'instantané. Des exemples de formats de données sont les suivants : • `CSV` • `INI` • `JSON` • `Propriétés` • `RAW` • `XML` • `YAML`
exporter-arguments	(Facultatif) Arguments à utiliser avec l'exportateur. La valeur doit être un objet JSON représenté sous forme de chaîne.

Sortie

exporter-content

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données de configuration que l'exportateur exporte.

Exemple : exporter un instantané spécifique

```
export:
    name: Export config
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
    - name: ServiceNow DevOps Config Export
      uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        deployable-name: Production
        exporter-name: returnDataforNodeName-now
        snapshot-name: Production-v1.dpl
        exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
```

Exemple : exporter le dernier instantané déployé avec des paramètres supplémentaires

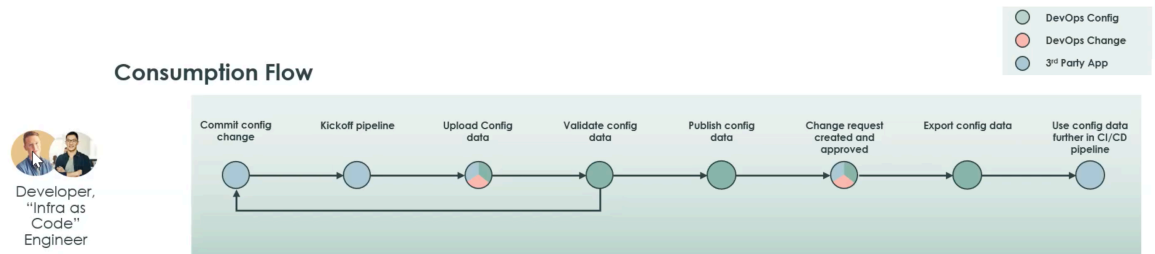
```
export:
    name: Export config
    needs: <upstream job>
    runs-on: ubuntu-latest
    steps:
    - name: ServiceNow DevOps Config Export
      uses:
 ServiceNow/servicenow-devops-config-export@v1.0.0-beta
      with:
        instance-url: ${{ secrets.SN_INSTANCE_URL }}
        devops-integration-username:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_USERNAME }}
        devops-integration-password:
 ${{ secrets.SN_DEVOPS_CONFIG_PASSWORD }}
        application-name: PaymentDemo
        deployable-name: Production
        exporter-name: returnDataforNodeName-now
        exporter-arguments: '{ "nodeName": "node1" }'
        exporter-data-format: XML
```

Utiliser DevOps Config

Le rôle de développeur, ou ingénieur d'application, utilise DevOps Config, une fois l'opération installée et configurée par le rôle d'ingénieur DevOps, pour valider et corriger les données de configuration (qu'elles valident) avant leur déploiement.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Processus de consommation :

1. Un changement de configuration est validé dans le cadre du rôle de développeur ou ingénieur d'application.
2. Le processus de version est lancé dans le pipeline.

   Lorsqu'un changement de configuration est validé dans le référentiel de code source, il lance généralement le processus de version dans le pipeline.

3. Chargez les données de configuration à l'aide de tâches de pipeline Azure DevOps ou d'actions de pipelineJenkins.

   Les tâches et les actions de pipeline DevOps Config sont utilisées pour interagir avec votre modèle de données afin de charger des données de configuration pour validation.

4. Obtenez l'état de l'instantané du fichier de configuration chargé.

   Un instantané (des données de configuration) est créé lorsque le changement de configuration est validé.

5. Vérifiez la validité de l'instantané à l'aide de politiques DevOps Config.

   Une fois les données de configuration chargées et l'instantané créé, il est validé dans DevOps Config par rapport à un ensemble de politiques prédéfinies pour l'environnement de déploiement spécifique.

6. Publiez l'instantané après validation.

   Une fois validées par DevOps Config, les données de configuration sont ensuite publiées et une demande de changement DevOps est créée par Vélocité de changement DevOps (contrôle du changement).

   Les informations sur l'instantané sont affichées dans l'onglet **Changements de configuration** de la demande de changement DevOps pour une analyse accélérée de la cause première.

7. Approuvez la demande de changement DevOps.

   Une fois la demande de changement DevOps approuvée, les données de configuration sont utilisées en aval dans votre pipeline CI/CD.

8. Déployez dans votre environnement.

   Une fois le changement déployé dans votre environnement, la demande de changement est fermée.

9. Utilisez des exportateurs DevOps Config pour exporter vos données de configuration à utiliser par vos outils de déploiement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage et modification des données de configuration

Vous pouvez mettre à jour les données de configuration d'une application en créant ou en ouvrant un ensemble de changements dans l'onglet **Données de configuration**, où vous mettez à jour la structure et les CDI des données de configuration.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Onglets de la page Application

Lorsque vous ouvrez une application, la zone d'en-tête de chaque onglet affiche les détails administratifs de l'application : nom de l'application, nom de l'utilisateur qui a créé l'application et horodatage de la création.

- **Vue d'ensemble** : paramètres de base de l'application et un bouton **Gérer les éléments déployables** qui vous permet de modifier les données de configuration.
- **Instantanés** : liste des instantanés pour chaque déployable dans l'application. Chaque entrée comprend l'état de validation et de publication. Les politiques qui s'exécutent par rapport à un instantané renvoient un résultat de validation. Les instantanés publiés peuvent être envoyés dans le pipeline CI/CD.
- **Données de configuration** : vue en lecture seule des données de configuration dans une arborescence. Sélectionnez un nœud dans l'arborescence pour afficher les données de configuration de ce nœud dans le service d'application ou le service d'infrastructure. (Vous pouvez modifier un ensemble de changements ouvert ou créer un nouvel ensemble de changements. L'onglet est ensuite mis à jour pour afficher un panneau Éditeur et un panneau Aperçu dans lesquels vous pouvez créer, modifier et enregistrer l'ensemble de changements. Vous ne pouvez pas modifier un instantané existant, mais vous pouvez commencer par un ensemble de changements d'instantané et enregistrer les changements dans un nouvel ensemble de changements.)

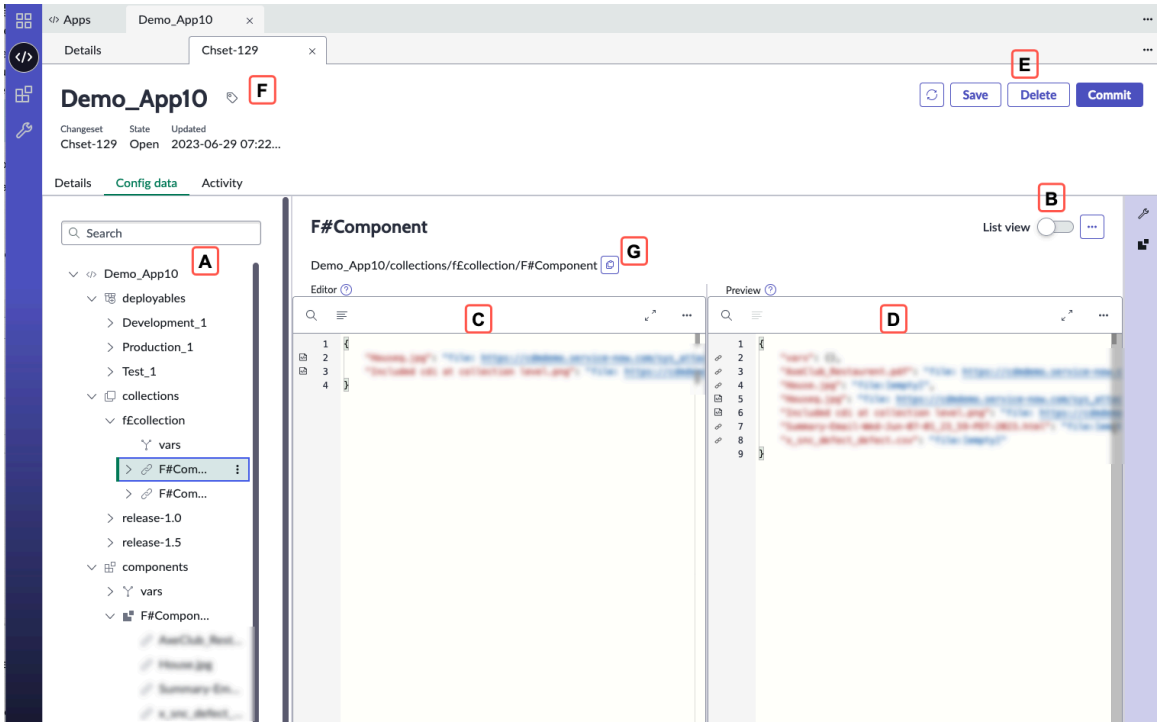
  Important : Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr qu'ils sont corrects et avant de quitter l'onglet **Données de configuration**.

- **Paramètres** : liste des politiques mappées sur déployables. Sélectionnez un élément pour l'ouvrir.
- **Activité** : liste des ensembles de changements. Dans cet onglet, vous pouvez ouvrir un ensemble de changements pour continuer à modifier ou publier un ensemble de changements en tant que nouvelle version des données de configuration de l'application.

Onglet Données de configuration

Après avoir ouvert un ensemble de changements en sélectionnant **Modifier les données de configuration**, vous pouvez modifier les données de configuration dans l'onglet Données de configuration. Dans l'arborescence des données de configuration (A dans la capture d'écran), sélectionnez le nœud à modifier. Par défaut, le panneau d'édition (C) affiche la vue de script des paires clé-valeur (les éléments de données de configuration ou CDI) dans le nœud sélectionné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



A. Arborescence des données de configuration

L'arborescence des données de configuration affiche les données de configuration structurées. Sélectionnez un nœud pour modifier les données associées.

B. Sélecteur de vue

Pour passer de la vue Script (affichée comme les panneaux C et D) à une liste modifiable de CDI et de leurs valeurs, faites glisser le sélecteur vers la **vue Liste**.

C. Panneau Éditeur

Le panneau Éditeur affiche le contenu du nœud sélectionné. Vous pouvez modifier les données de configuration directement dans le panneau Éditeur.

> **Important :** Pour vous assurer que vous ne modifiez que les données que vous souhaitez modifier, le panneau n'affiche que les données qui se trouvent directement dans le nœud sélectionné. Le panneau Éditeur répertorie tous les noms de collections et de composants inclus, mais pas leur contenu. Cette stratégie permet de réduire l'encombrement et de clarifier la structure du fichier déployable. Pour afficher les données de configuration entièrement résolues, affichez le panneau d'aperçu (D).

D. Panneau Aperçu

Le panneau Aperçu affiche l'état persistant des données sous forme structurée. Si vous effectuez des changements dans le panneau Éditeur et que vous enregistrez les changements, les données du panneau Aperçu sont mises à jour pour inclure les changements.

- Pour résoudre des variables et afficher les données entièrement résolues dans le panneau Aperçu : dans le menu Actions supplémentaires (⋮), sélectionnez **Appliquer les variables**.
- Les données chiffrées apparaissent sous la forme ********. Les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] peuvent afficher

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

toutes les valeurs chiffrées dans le panneau Aperçu. Dans le menu Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Afficher les données chiffrées**.

- Pour afficher les nœuds et les CDI exclus de l'héritage : dans le menu Actions supplémentaires ( ), sélectionnez **Afficher les données exclues**.

E. Actions

- **Actualiser la vue** : met à jour les données dans la vue.
- **Enregistrer les changements** : enregistre (conserve) les changements actuels, mais ne valide pas les données. Les panneaux Éditeur, Vue de listes et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité**. Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements. Le bouton s'affiche uniquement si vous avez effectué des changements.
- **Supprimer l'ensemble de changements** : supprime l'enregistrement de l'ensemble de changements.
- **Valider l'ensemble de changements** : Le système génère un instantané de chaque déployable affecté par les changements.

> **Remarque :** Étant donné que les changements de deux ensembles de changements ouverts en même temps peuvent entrer en conflit, le système bloque ces validations. Consultez Conflits entre les validations de l'ensemble de changements.

F. En-tête de l'ensemble de changements

L'en-tête affiche des informations générales en lecture seule concernant l'ensemble de changements. Vous pouvez afficher ces informations et d'autres informations dans l'onglet **Détails**, comme décrit dans la section suivante.

G. Chemin d'accès du nom du nœud sélectionné

Le chemin d'accès du nom est le chemin d'accès complet au dossier du nœud sélectionné dans la liste. Sélectionnez l'icône Copier le chemin d'accès du nom dans le presse-papiers ( ) pour copier le chemin d'accès du nom du nœud.

Ensemble de changements : en-tête et onglet Détails

Informations sur l'en-tête de l'ensemble de changements et sur l'onglet Détails

Champ	Description
Numéro de l'ensemble de changements	Numéro séquentiel unique de l'ensemble de changements que le système attribue automatiquement.
Description	Description permettant aux autres utilisateurs de comprendre le but, le champ d'application et l'intention de l'ensemble de changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'en-tête de l'ensemble de changements et sur l'onglet Détails (suite)

Champ	Description
Application	Application sur laquelle l'ensemble de changements est basé.
État	• Validé : ce brouillon de l'ensemble de changements a été validé. • Ouvert : l'ensemble de changements est en cours de mise à jour et n'est pas validé. • Bloqué : d'autres validations sont en conflit avec cette validation. L'ensemble de changements ne peut pas être validé. Consultez Conflits entre les validations de l'ensemble de changements. • Validation en cours : un brouillon de l'ensemble de changements est en cours de validation.
Crée/Créé par	Utilisateur qui a créé l'ensemble de changements et l'horodatage de la création.
Mis à jour/Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour l'ensemble de changements et l'horodatage de la mise à jour.
Validé/Validé par	Utilisateur qui a validé l'ensemble de changements et l'horodatage de la validation.

Définir ou mettre à jour un composant

Définissez ou mettez à jour un composant tout en travaillant dans un ensemble de changements.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr qu'ils sont corrects et avant de quitter l'onglet **Données de configuration**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour ajouter un composant à une application, procédez comme suit :
   a. Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour le nœud de **composants** et sélectionnez **Créer un composant**.
   b. Saisissez un nom unique et significatif, puis sélectionnez **Créer**.
2. Pour effectuer d'autres actions, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour un composant, puis sélectionnez l'action, comme suit.

Sélection	Action
Créer un composant	Ajoutez un composant comme décrit ci-dessus.
Créer un CDI	Ajoutez un élément de données de configuration (CDI) et une valeur individuels à la collection. Reportez-vous aux instructions de l'étape suivante Le CDI peut avoir une valeur explicite ou il peut s'agir d'une variable, d'un remplacement ou d'une superposition. ◦ Variable : la valeur de ce CDI définira la valeur d'un CDI portant le même nom dans un composant inclus. ◦ Remplacement : la valeur de ce CDI remplacera la valeur d'un CDI portant le même nom dans un composant inclus. Vous pouvez également remplacer les nœuds hérités de la collection enfant. ◦ Superposition : un CDI qui n'apparaît dans aucun composant inclus.
Inclure dans les collections	Inclure le composant sélectionné dans les collections spécifiées. Dans la boîte de dialogue Inclure dans les collections, sélectionnez les collections qui doivent inclure le composant, puis sélectionnez **Inclure**. **Remarque :** Seules les collections qui n'incluent pas déjà le composant apparaissent dans la liste. L'inclusion d'un nœud est prioritaire sur l'héritage. Si un nœud est à la fois inclus et hérité, il est considéré comme inclus.
Ajouter un fichier	Ajoutez un fichier en tant que nœud de fichier. Vous pouvez joindre un fichier de type MIME d'une taille maximale de 5 Mo.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection	Action
	Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers, consultez Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers.
Exclure de l'héritage	Supprime le nœud hérité et tous les objets enfants de la collection actuelle. Vous pouvez voir les nœuds exclus dans l'arborescence de l'ensemble de changements en accédant au menu Actions supplémentaires (⋮) et sélectionnez **Afficher les données exclues**. Les nœuds exclus sont accompagnés de l'étiquette « Exclu ». Sélectionnez **Inclure dans l'héritage** à partir de l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour arrêter d'exclure le nœud et l'ajouter à nouveau à l'ensemble de changements.
Renommer	Renommer le composant sélectionné.
Suppression	Supprimer le composant sélectionné.
Afficher les relations	Affichez les relations directes avec le nœud. Des relations directes se forment entre les nœuds par héritage ou par inclusion.

3. Ajouter un CDI : sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour l'élément et sélectionnez **Créer un CDI**.

Créer un CDI

Nom	Nom unique et significatif pour le CDI.

Valeur	Valeur que le CDI a dans le contexte actuel ou définir une variable.
	◦ Vous pouvez spécifier une paire `clé:valeur` directe.
	◦ Vous pouvez définir une variable et spécifier sa valeur par défaut. Les définitions de variables ont la forme suivante :
	`@@<variableName>@@: <value>`
	◦ Vous pouvez spécifier une valeur pour une variable à l'aide du formulaire suivant :
	`"<variableName>": "<value>"`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	◦ Vous pouvez spécifier une variable contextuelle. Il s'agit de variables définies prêtes à l'emploi qui utilisent le contexte du nœud pour définir la valeur de la variable. La variable prend la forme suivante :
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	◦ Vous pouvez utiliser des variables récursives pour une valeur de CDI. Les variables récursives utilisent d'autres valeurs de variables comme paramètres pour définir la valeur de CDI. Par exemple, chacune de ces valeurs de CDI peut résoudre de la même façon en raison de variables récursives :
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur du CDI doit être chiffrée. Cette option ne s'affiche que pour les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]. Une fois le CDI créé, la valeur s'affiche dans toutes les vues sous la forme `*******`. Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche le CDI, les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] peuvent sélectionner l'option de menu **Afficher les données chiffrées**.

Information associée

- Créer ou mettre à jour un CDI de variable
- Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers
- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Définissez ou mettez à jour une collection tout en travaillant dans un ensemble de changements d'une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr qu'ils sont corrects et avant de quitter l'onglet **Données de configuration**.

Procédure

1. Pour ajouter une collection à l'application : lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour le nœud **Collection** et sélectionnez **Créer une collection**.
2. Pour modifier des éléments de données individuels, vous pouvez soit travailler directement dans le code, soit sélectionner l'icône Actions supplémentaires ( ) pour un élément et sélectionner une action, comme suit.

Sélection	Action
Créer une collection	Ajoutez un composant individuel à la collection.
Créer un CDI	Ajoutez un élément de données de configuration (CDI) et une valeur individuels à la collection. Reportez-vous aux instructions de l'étape suivante. Le CDI peut avoir une valeur explicite ou il peut s'agir d'une variable, d'un remplacement ou d'une superposition. ◦ Variable : la valeur de ce CDI définira la valeur d'un CDI portant le même nom dans un composant inclus. ◦ Remplacement : la valeur de ce CDI remplacera la valeur d'un CDI portant le même nom dans un composant inclus. Vous pouvez également remplacer les nœuds et les CDI hérités de la collection enfant. Les nœuds et les CDI remplacés sont étiquetés comme remplacés hérités. ◦ Superposition : un CDI qui n'apparaît dans aucun composant inclus.
Hériter d'une collection	Héritez automatiquement des changements d'une autre collection. Lorsque vous cochez la case et que vous spécifiez une **collection**, les modifications que vous apportez à la collection parente

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection	Action
	spécifiée sont répercutées dans toutes les collections enfants. Sélectionnez **Supprimer l'héritage** pour supprimer le lien de parenté héréditaire d'une collection. **Remarque :** L'héritage est considéré comme invalide dans les cas suivants : ◦ Héritage circulaire, où le parent et l'enfant héritent l'un de l'autre. ◦ Il y a plus de collections que le nombre maximum dans une chaîne. Ce nombre est de 5 par défaut. Exemple : Collection1 est héritée de Collection2. Collection2 est héritée de Collection3. Cette chaîne d'héritage ne peut pas se poursuivre jusqu'à Collection6. Vous pouvez modifier la longueur de chaîne valide en modifiant la propriété système *sn_cdm.max_inheritance_chain_length*.
Inclure dans les éléments déployables	Incluez la collection sélectionnée dans le déployables spécifié. Dans la boîte de dialogue Inclure dans déployables, sélectionnez le déployables qui doit inclure la collection, puis sélectionnez **Inclure**. **Remarque :** Seuls les déployables qui n'incluent pas actuellement la collection apparaissent dans la liste.
Renommer	Renommez la collection sélectionnée.
Suppression	Supprimez la collection sélectionnée.
Détails	Affichez les informations administratives associées à la collection.
Afficher les relations	Affichez les relations directes avec le nœud. Des relations directes se forment entre les nœuds par héritage ou par inclusion.

3. Ajouter un CDI : sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour l'élément et sélectionnez **Créer un CDI**.

Créer un CDI

Nom	Nom unique et significatif pour le CDI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Valeur que le CDI a dans le contexte actuel ou définir une variable.
	◦ Vous pouvez spécifier une paire `clé:valeur` directe.
	◦ Vous pouvez définir une variable et spécifier sa valeur par défaut. Les définitions de variables ont la forme suivante :
	`@@<variableName>@@: <value>`
	◦ Vous pouvez spécifier une valeur pour une variable à l'aide du formulaire suivant :
	`"<variableName>": "<value>"`
	◦ Vous pouvez spécifier une variable contextuelle. Il s'agit de variables définies prêtes à l'emploi qui utilisent le contexte du nœud pour définir la valeur de la variable. La variable prend la forme suivante :
	`"<variableName>": "(#<value>#)"`
	◦ Vous pouvez utiliser des variables récursives pour une valeur de CDI. Les variables récursives utilisent d'autres valeurs de variables comme paramètres pour définir la valeur de CDI. Par exemple, chacune de ces valeurs de CDI peut résoudre de la même façon en raison de variables récursives :
	`cdi1: @(favorite_food/@(person)@)@`
	`cdi2: @(favorite_food/@(john)@)@`
	`cdi3: waffles`

Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur du CDI doit être chiffrée. Cette option ne s'affiche que pour les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]. Une fois le CDI créé, la valeur s'affiche dans toutes les vues sous la forme `*******`. Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche le CDI, les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] peuvent sélectionner l'option de menu **Afficher les données chiffrées**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Facultatif : Ajoutez des paramètres CDI qui remplaceront ou superposeront les paramètres dans les collections.
   Pour plus d'informations, consultez Définir ou mettre à jour un composant.

Information associée

- Modèle de données CDM
- Affichage et modification des données de configuration
- Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?
- Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Définissez des variables et définissez leurs valeurs dans des composants, des collections et des éléments déployables.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr qu'ils sont corrects et avant de quitter l'onglet **Données de configuration**.

- Lorsque vous créez une application, le système génère automatiquement un dossier **vars** vide dans chacun des trois dossiers de niveau supérieur : **composant**, **collection** et **élément déployable**.
- Lorsque vous ajoutez une collection ou un élément déployable, le système ajoute un dossier **vars** vide à l'élément que vous avez créé.
- Un dossier **vars** ne peut contenir que des CDI ou des dossiers variables. Tout sous-dossier ne peut contenir que des variables ou des dossiers.
- La valeur d'une variable dans une collection remplace la valeur de la variable dans un composant.
- La valeur d'une variable dans un élément déployable remplace la valeur de la variable dans une collection ou un composant.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour modifier ou ajouter une instance d'une variable tout en travaillant dans un ensemble de changements :
   - Modifiez directement dans le panneau d'édition. Pour définir la valeur d'une variable, utilisez le format suivant :

     ```
     "<variableName>": "<value>"
     ```

     Dans cet exemple, la variable *dbName* et plusieurs autres se trouvent dans le dossier *database*. De plus, le dossier *backup* (un enfant du dossier *database*) contient la variable *dbServer*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{
    "database": {
        "dbName": "paymentX_dev22",
        "dbUserName": "root2",
        "dbPassword": "admin1",
        "dbServer": "db22.paymentx.be",
        "dbPort": "03306",
        "backup":{
            "dbServer": "1625575668.paymentx.be"
        }
    }
}
```

- Créez la variable dans une boîte de dialogue. Suivez la procédure dans l'étape suivante.

2. Sélectionnez l'icône de menu Actions supplémentaires (⋮) pour le dossier **Variables** approprié, sélectionnez **Créer une variable**, puis spécifiez ses paramètres.

Créer une variable

Nom	Nom unique et significatif pour la variable.
Valeur	Valeur de la variable dans le contexte actuel. **Conseil :** Il est souvent utile de définir une valeur par défaut pour une variable dans un composant ou une collection. Il s'agit d'une stratégie puissante, car vous pouvez créer une grande variété d'éléments déployables à partir d'un petit ensemble de composants et de collections. Les éléments déployables qui héritent d'un composant ou d'une collection peuvent utiliser des remplacements, des superpositions et des paramètres variables pour répondre aux besoins du type d'environnement. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. Le `développement` utilise la valeur de variable de *`base de données`* par défaut. Le `test`, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.
Chiffré	Option permettant de spécifier que la valeur de la variable doit être chiffrée. L'option s'affiche uniquement pour les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]. Une fois la variable créée, la valeur s'affiche dans toutes les vues sous la forme `*******`. Pour afficher la valeur sur n'importe quel onglet qui affiche la variable, les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] peuvent sélectionner l'option de menu **Afficher les données chiffrées**.

Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers

Ajoutez et gérez des fichiers à l'aide de nœuds de fichiers dans le modèle de données de configuration d'une application CDM ou dans une bibliothèque de composants.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous joignez un fichier à un nœud applicable, un nœud de fichier est créé sous ce nœud. Le nœud de fichier contient un lien vers le fichier joint qui stocke les données de configuration. Il peut s'agir, par exemple, d'un fichier de propriétés ou d'image de logo.

- Dans une application, vous pouvez ajouter le nœud de fichier à un nœud sous le dossier du composant, de la collection ou de l'élément déployable. Les nœuds de fichiers d'un composant sont également inclus lorsque vous incluez un composant dans une collection et la collection dans l'élément déployable d'une application. Vous pouvez remplacer les nœuds de fichiers inclus au niveau de la collection ou de l'élément déployable, comme tout autre élément de données de configuration.
- Dans une bibliothèque de composants, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous un composant partagé. Lorsque le composant partagé est utilisé dans une application, les nœuds de fichiers sont copiés avec le fichier qui leur est joint.

Les développeurs d'applications et les membres du groupe de création de l'application peuvent accéder aux nœuds de fichiers et télécharger leurs fichiers joints. Ils peuvent valider manuellement le contenu du fichier, puis publier l'instantané. Les utilisateurs DevOps peuvent exporter les données de configuration validées, y compris les nœuds de fichiers avec URL vers les fichiers joints hébergés sur l'instance ServiceNow où l'exportation a été exécutée.

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Ouvrez une application DevOps Config ou une bibliothèque de composants pour ajouter un nœud de fichier à son modèle de données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
Ajout d'un nœud de fichier dans une application	**a.** Sélectionnez l'icône Applications ( ) dans le volet de navigation de gauche. **b.** Sélectionnez une application dans la liste. **c.** Sélectionnez **Modifier les données de configuration** pour ouvrir un ensemble de changements.
Ajout d'un nœud de fichier dans une bibliothèque de composants	**a.** Sélectionnez l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche. **b.** Sélectionnez une bibliothèque de composants pour en ouvrir une ou en créer une. **c.** Sélectionnez **Modifier** pour ouvrir un ensemble de changements.

Un ensemble de changements est ouvert avec l'onglet **Données de configuration** sélectionné.

3. Dans l'arborescence des données de configuration, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) en regard du nœud auquel vous souhaitez ajouter un nœud de fichier, puis sélectionnez **Ajouter un fichier** dans le menu.

   Remarque : Dans une application, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous le composant, la collection ou l'élément déployable, mais pas directement au composant, à la collection ou au dossier de déploiement d'une application. Dans une bibliothèque partagée, vous pouvez ajouter un nœud de fichier à un nœud sous un composant partagé.

4. Ajoutez un fichier pour créer un nœud de fichier.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter un fichier, parcourez et sélectionnez un fichier dans votre système, puis sélectionnez **Ajouter un fichier**.
   Vous pouvez ajouter un fichier de type MIME pris en charge par le Now Platform avec une taille de fichier maximale de 5 Mo.

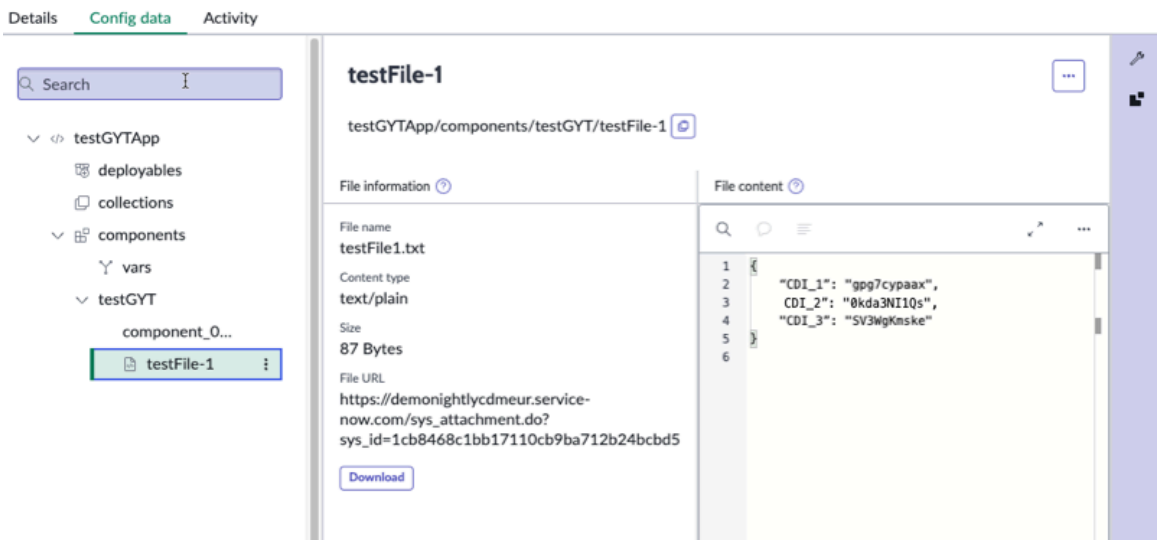
   b. Dans le champ **Nom du nœud**, indiquez un nom pour le nœud de fichier.
   Par défaut, le nom du fichier joint est renseigné en tant que nom de nœud de fichier. Le champ **Type de contenu** indique également le type de contenu du fichier joint.

   c. Sélectionnez **Ajouter un fichier**.

   Le nœud de fichier est ajouté au nœud sélectionné. Sélectionnez le nœud de fichier dans l'arborescence de données de configuration pour afficher ses métadonnées dans le volet Informations sur le fichier et prévisualisez le contenu du fichier dans le volet Contenu du fichier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'aperçu du contenu est disponible pour les fichiers avec les types MIME suivants : `text/yaml,text/css,text/csv,text/html,text/javascript,text/plain,text/richtext,text/x-vcard,text/x-vcalendar,application/xml,application/javascript,application/json`. Pour afficher le contenu de fichiers de type MIME supplémentaires, ajoutez-les sous la forme d'une liste séparée par des virgules dans la propriété système *sn_cdm.attachment.display_mime_types*. L'aperçu n'est pas disponible pour les types MIME de fichier binaire tels que l'audio, l'image et la vidéo.



5. Facultatif : Une fois le nœud de fichier ajouté aux données de configuration, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur le nœud de fichier ou la pièce jointe qu'il contient.

   Remarque : Toutes les actions sur le nœud de fichier ou sa pièce jointe ne peuvent être effectuées que via le menu Actions supplémentaires sur le nœud de fichier.

Action	Étapes
Renommer le nœud de fichier	**a.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du nœud de fichier, puis sélectionnez **Renommer** dans le menu. **b.** Dans la boîte de dialogue Renommer, saisissez un nouveau nom pour le nœud de fichier dans le champ **Nom du nœud**. Si le nœud de fichier est inclus dans la collection, il y est également renommé.
Extraire les variables	**a.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du nœud de fichier, puis sélectionnez **Extraire les variables** dans le menu. **b.** Dans la boîte de dialogue Extraire les variables, spécifiez le chemin d'accès au fichier vers lequel vous souhaitez extraire les variables. Toutes les variables du nœud de fichier balisées @@<variableName>@@ sont extraites

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	vers le chemin d'accès que vous avez spécifié. La variable est ensuite modifiée pour inclure également le chemin d'accès au fichier. Vous pouvez ensuite résoudre toutes les variables extraites. Définissez les variables extraites, puis sélectionnez **Appliquer les variables** dans le menu contextuel du formulaire. Cette action remplace toutes les variables extraites dans le contenu du fichier par les valeurs de variables définies.
Supprimer le nœud de fichier	**a.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du nœud de fichier, puis sélectionnez **Supprimer** dans le menu. **b.** Dans la fenêtre contextuelle Supprimer, sélectionnez **Supprimer**. La suppression du nœud de fichier a l'effet suivant sur lui-même et sa pièce jointe : ◦ Si le nœud de fichier est inclus dans la collection, il est également supprimé de celle-ci. Tout nœud de fichier remplacé devient un nœud de fichier direct. ◦ Si le nœud de fichier est créé dans l'ensemble de changements actuellement ouvert qui n'est pas encore validé, le nœud de fichier et sa pièce jointe sont définitivement supprimés. ◦ Si le nœud de fichier a été créé dans un ensemble de changements précédemment validé et qu'il est supprimé de l'ensemble de changements actuellement ouvert, le nœud de fichier est supprimé des données de configuration, mais la pièce jointe du fichier reste dans le système.
Télécharger la pièce jointe du fichier	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du nœud de fichier, puis sélectionnez **Télécharger le fichier** dans le menu. Vous pouvez également télécharger le fichier en sélectionnant le nœud de fichier, puis en sélectionnant **Télécharger** dans le volet Informations sur le fichier.
Remplacer la pièce jointe du fichier	**a.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du nœud de fichier, puis sélectionnez **Remplacer le fichier** dans le menu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	b. Dans la boîte de dialogue Remplacer le fichier, joignez un fichier à partir de votre système, puis sélectionnez **Remplacer le fichier**.
Remplacer un nœud de fichier inclus	Si un nœud de fichier est inclus dans une collection et dans un élément déployable, vous pouvez le remplacer en substituant le fichier joint par un nouveau. **a.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du nœud de fichier inclus dans le dossier de la collection ou de l'élément déployable, puis sélectionnez **Remplacer le fichier** dans le menu. **b.** Dans la boîte de dialogue Remplacer le fichier, joignez un fichier à partir de votre système, puis sélectionnez **Remplacer le fichier**.

Comparer les données de configuration de deux applications CDM

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des similitudes et des différences entre les données de configuration de deux applications. Vous pouvez comparer différentes applications ou différents ensembles de changements d'une application particulière.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

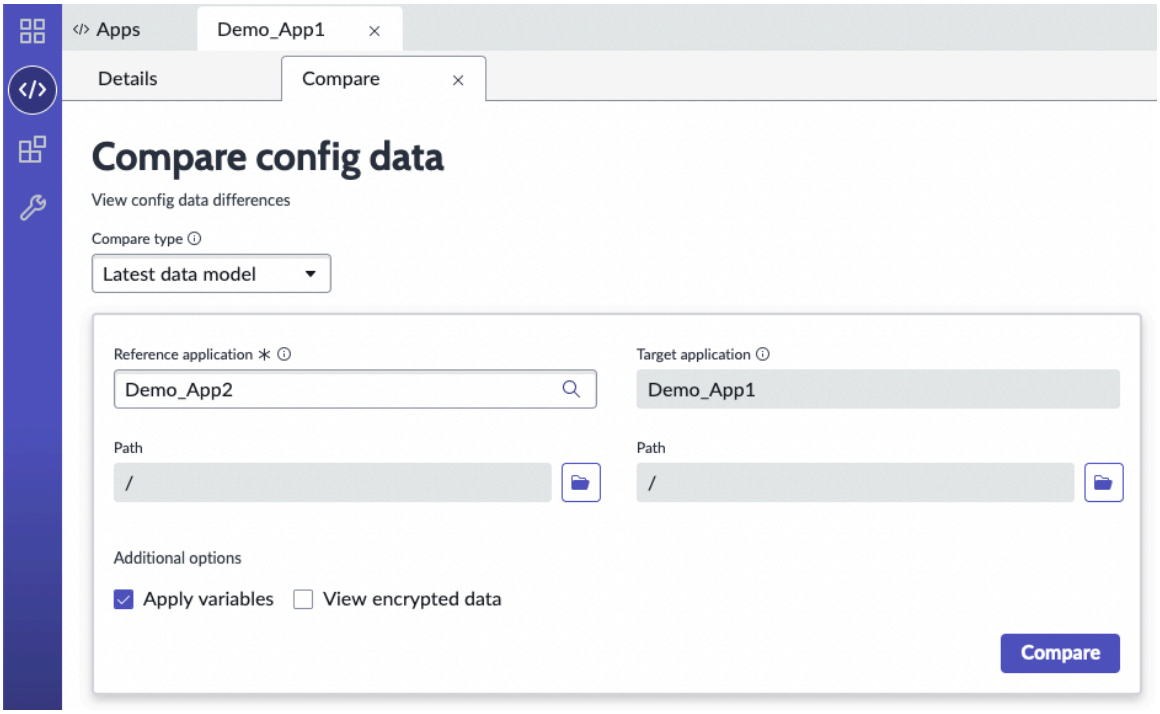
Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
   L'onglet **Comparer les données de configuration** s'ouvre.

   L'application actuelle (l'application avec laquelle vous avez démarré, *Demo_App1* dans l'exemple) est appelée la cible. L'application à comparer à la cible est appelée l'application de référence. Le champ **Application cible** est défini comme les dernières données validées pour la cible et est en lecture seule.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'option **Modèle de données le plus récent** dans le champ **Type de comparaison**.
3. Sélectionnez une application de référence (*Demo_App2* dans l'exemple).
   La liste de sélection **Application de référence** comprend les dernières données validées pour toutes les applications, à l'exception de l'application cible.
4. Facultatif : Sélectionnez l'icône Dossier ( ) pour spécifier un chemin du dossier à comparer.
5. Facultatif : Sélectionnez **Appliquer les variables** pour afficher les valeurs des variables entièrement résolues dans les résultats de la comparaison.
6. Facultatif : Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner **Afficher les données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de la comparaison.

   Remarque : La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours masquées (********).

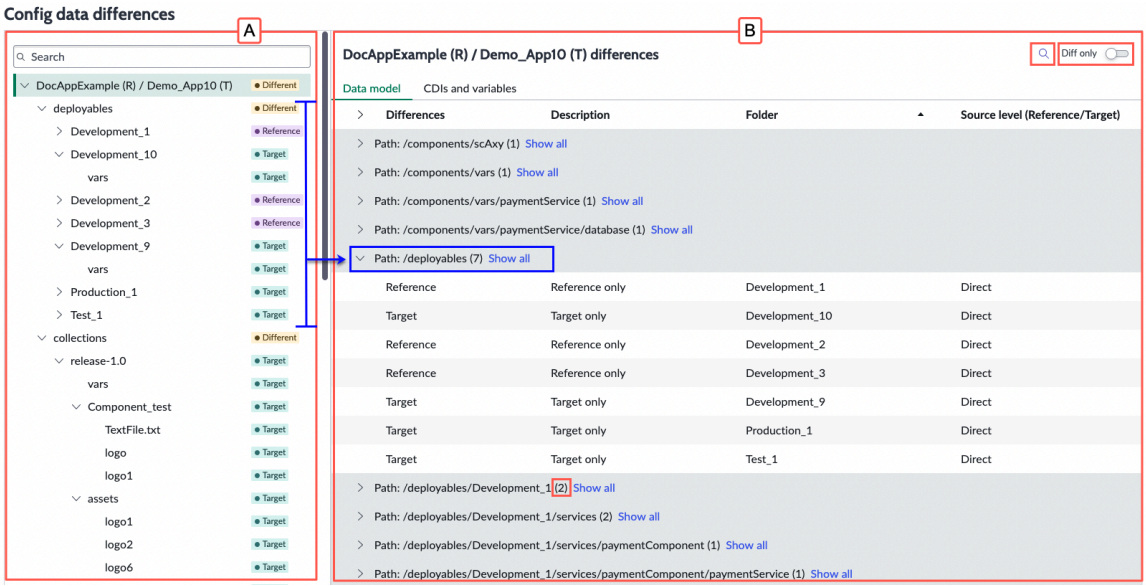
7. Sélectionnez **Comparer**.

   La section Résultats de la comparaison affiche les différences entre l'ensemble de changements de référence et l'ensemble de changements cible.

Important : Si vous validez les modifications apportées à une application de référence alors que l'onglet **Comparer les données de configuration** est ouvert : lorsque vous revenez à l'onglet **Comparer les données de configuration** et sélectionnez **Comparer**, la comparaison est effectuée sur l'ensemble de changements validé le plus récemment et les résultats mis à jour s'affichent dans la section Résultats.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les lettres dans l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec la mention **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements de l'application qui inclut les nouvelles données, soit **Référence** soit **Cible**.
- Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.
- Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B. Panneau Différences

- Par défaut, toutes les données de configuration sont affichées. Sélectionnez **Différence uniquement** pour afficher uniquement les données qui diffèrent entre les deux ensembles de changements.
- Utilisez l'icône **Rechercher** (icône) pour rechercher du texte dans le panneau Différences de composant.
- Le panneau propose deux onglets : **Modèle de données** et **CDI et variables**. Dans l'un ou l'autre des onglets, développez et fermez les regroupements à l'aide de l'icône Développement ( ).
- Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en pages de 50.

L'onglet **Modèle de données** affiche les changements apportés à la structure de l'application au niveau du dossier, telles que l'ajout, la suppression ou le changement de nom d'un dossier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèle de données : liste des colonnes

Colonne	Description
Différences	Chemin d'accès de la structure pour laquelle les différences sont décrites.
Description	Texte qui décrit les différences entre les ensembles de changements de référence et cible.
Dossier	Dossier dans la structure.
Niveau source (référence/cible)	◦ Direct : le dossier est explicitement spécifié ou supprimé dans le nœud. ◦ Inclus : le dossier est inclus à partir d'un dossier enfant.

L'onglet **CDI et variables** affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Lorsque l'option **Différence uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI qui diffèrent s'affiche après le chemin d'accès au nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône Développement () pour afficher les CDI d'un dossier.

Onglet CDI et variables : liste des colonnes

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ◦ Cible : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. ◦ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration de la façon dont les ensembles de changements diffèrent. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Consultez Types de différences entre les applications CDM pour la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Niveau de nœud dans le code auquel le CDI est défini. ◦ Direct : le CDI est défini dans le nœud sélectionné. ◦ Inclure : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ◦ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud inclus. Les valeurs s'affichent dans les formats suivants : ◦ `<niveau de référence/niveau cible>` lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ◦ `<niveau de référence>` lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ `<niveau cible>` lorsqu'une valeur s'affiche uniquement dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur `true` et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ◦ **Référence (R)** : `true` ◦ **Cible (T)** : [vide] ◦ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet **Informations sur le fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : liste de colonnes

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ◦ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ◦ Référence : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ Différent : les données du nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ◦ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ◦ Type de contenu : type de contenu du fichier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	◦ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ◦ URL du fichier : chemin d'accès au dossier dans lequel le fichier se trouve.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Types de différences entre les applications CDM

Descriptions et exemples de différences entre les applications CDM lors de l'utilisation de l'outil Config Data Analyzer.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Types de différences

Dans l'onglet **Comparaison d'applications**, l'onglet **CDI et variables** affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation. La colonne **Description** affiche l'une des valeurs suivantes qui décrit en quoi les ensembles de changements diffèrent.

Les valeurs sont différentes

Les ensembles de changements de référence et cible incluent tous deux un CDI particulier, mais les valeurs diffèrent entre les deux ensembles de changements. Consultez les colonnes **Référence** et **Cible** pour les valeurs.

Les paramètres de chiffrement sont différents

Le paramètre **Afficher les données chiffrées** est sélectionné pour un ensemble de changements et non pour l'autre ensemble de changements.

Remarque : pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets], les données chiffrées apparaissent toujours sous la forme ********.

Les niveaux sources sont différents

L'un des cas suivants :

- La valeur est directe dans un ensemble de changements et est remplacée dans l'autre ensemble de changements.
- La valeur est directe dans un ensemble de changements et est incluse dans l'autre ensemble de changements.

Les niveaux sources et les valeurs sont différents

En plus des cas décrits dans « Les niveaux sources sont différents », la valeur diffère d'un ensemble de changements à l'autre.

Cible uniquement

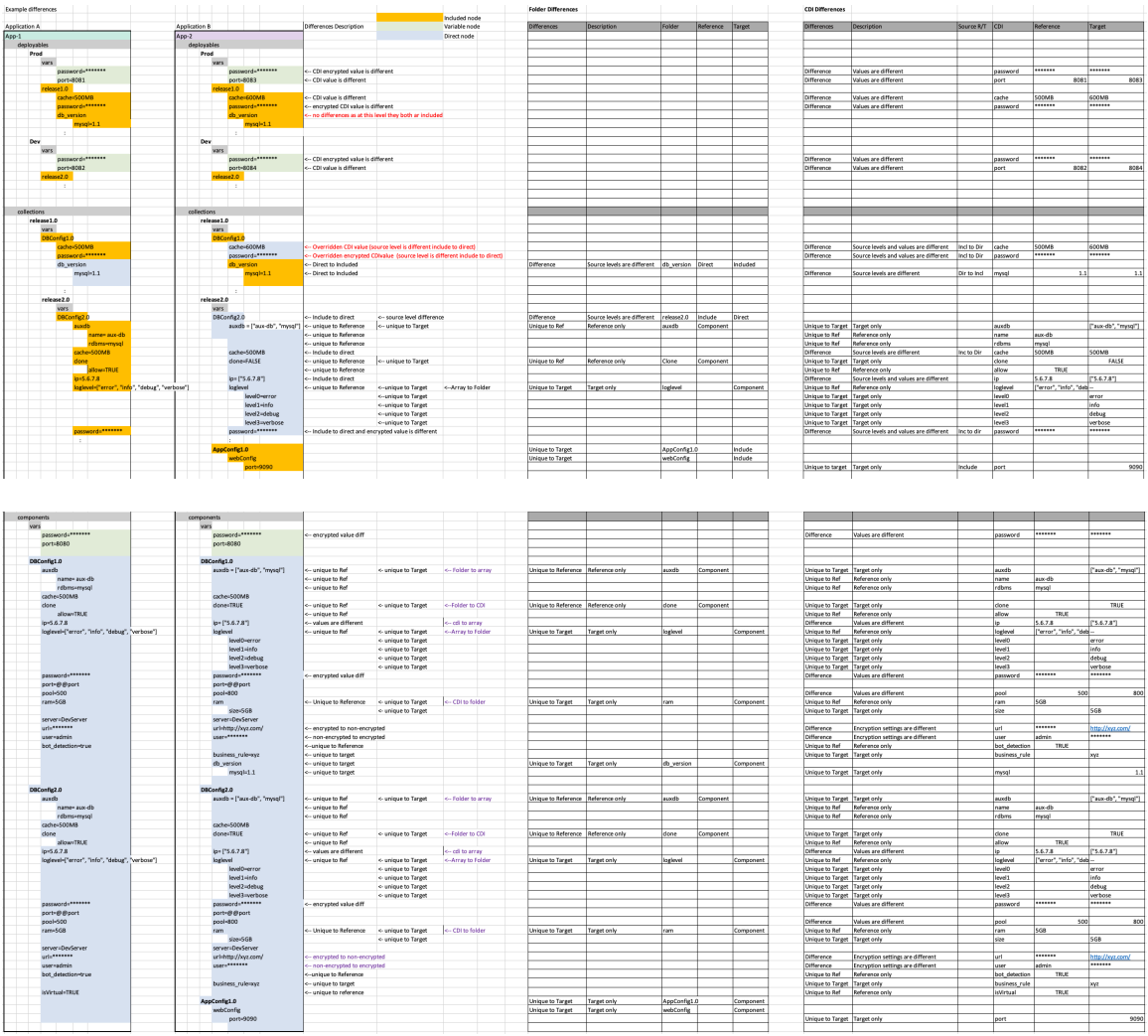
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un CDI ou la valeur d'un CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible.

Référence uniquement

Un CDI ou la valeur d'un CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence.

Exemples de différences



Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Un ensemble de changements est une copie brouillon d'une application que vous pouvez mettre à jour et enregistrer aussi souvent que nécessaire. Lorsque vous êtes satisfait de vos changements, vous pouvez valider l'ensemble de changements pour appliquer les changements à l'application. Validation

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À propos des ensembles de changements

Pour modifier les données de configuration, vous devez créer un ensemble de changements et effectuer des changements dans l'ensemble de changements. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créer un nouvel ensemble de changements : l'ensemble de changements inclut le jeu de données de configuration complet de l'application.
- Enregistrer un ensemble de changements : Les panneaux Éditeur, Vue de listes et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité**. Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.
- Mettre à jour un ensemble de changements existant : modifiez un ensemble de changements qui a été enregistré mais pas validé.
- Valider un ensemble de changements enregistré : Le système génère un instantané de chaque déployable affecté par les changements.

À propos des conflits avec d'autres ensembles de changements de l'application sur laquelle vous travaillez

Parfois, l'utilisateur A et l'utilisateur B travaillent en même temps sur deux ensembles de changements différents de la même application. Si l'utilisateur A valide un ensemble de changements qui définit *variableX* sur `A` et que plus tard, l'utilisateur B essaie de valider un ensemble de changements avec *variableX* définie sur `B`, il en résulte un conflit.

Un ensemble de changements ouvert avec des conflits est bloqué : il ne peut pas être validé. Le système vous avertit des conflits avec un message d'avertissement sur la page. De plus, la valeur **État** de l'en-tête passe d'**Ouvert** à **Bloqué**.

Consultez Conflits entre les validations de l'ensemble de changements pour obtenir des descriptions des types de conflits identifiés par le système.

Ouvrir un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration

Mettez à jour les données de configuration dans un ensemble de changements existant ou dans un nouvel ensemble de changements. Vous pouvez enregistrer vos changements pour des mises à jour ultérieures ou enregistrer et valider les changements. La validation des changements génère un instantané pour chaque déployable affecté par les changements.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Lorsque vous validez les changements que vous avez apportés à une application (vous validez l'ensemble de changements), le système génère un instantané de chaque déployable qui a été mis à jour. Un instantané est un enregistrement exact des données de configuration pour un déployable. Les instantanés sont en lecture seule : vous ne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez pas modifier un instantané. Vous pouvez toutefois créer un nouvel ensemble de changements basé sur un instantané particulier.

- Parfois, un autre utilisateur a validé les changements apportés à un ensemble de données (créant ainsi un nouvel instantané) pendant que vous travailliez sur un ensemble de changements des mêmes données. Dans ce cas, les données sur lesquelles vous travaillez sont périmées (elles sont dans l'état dans lequel elles se trouvaient avant la validation des changements par l'autre utilisateur). Cela peut entraîner des conflits de données. Pour en savoir plus sur l'utilisation des ensembles de changements et la façon dont CDM gère le contrôle des versions, consultez Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir un ensemble de changements en vue de sa modification :
   - Dans l'onglet **Activité** d'une application, sélectionnez un numéro d'ensemble de changements.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** ou **Données de configuration** d'une application, sélectionnez **Modifier les données de configuration**.

   Important : Enregistrez vos changements dès que vous êtes sûr qu'ils sont corrects et avant de quitter l'onglet **Données de configuration**.

   L'ensemble de changements s'ouvre dans l'onglet **Données de configuration**.
2. Dans l'arborescence des données de configuration, sélectionnez l'élément à modifier dans la vue de script ou dans la vue de listes.

   Par défaut, le panneau Éditeur affiche la vue de script des paires clé:valeur (les éléments de données de configuration ou CDI) dans le nœud sélectionné. Pour plus de détails sur les opérations dans l'onglet **Données de configuration**, consultez Affichage et modification des données de configuration.
3. Ajoutez des composants, collections ou déployables, consultez les instructions des sections Définir ou mettre à jour un composant, Définir ou mettre à jour une collection dans une application, et Créer et mettre à jour un élément déployable.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements dans l'ensemble de changements et préparer les changements dans l'ensemble de changements à valider. Les panneaux Éditeur, Vue de listes et Aperçu sont actualisés pour refléter l'état résolu de l'ensemble de changements. Le système met à jour l'ensemble de changements, mais ne met pas à jour l'application. Les changements apparaissent dans l'onglet **Activité**. Vous devez valider un ensemble de changements pour mettre à jour les données de configuration de l'application. Après l'enregistrement, vous pouvez passer à d'autres activités et revenir plus tard pour modifier l'ensemble de changements.
5. Facultatif : Sélectionnez **Valider**.
   La boîte de dialogue Valider l'ensemble de changements s'ouvre et répertorie chaque déployable affecté par les changements.

   Remarque : Une fois que vous avez validé un ensemble de changements, celui-ci ne peut pas être modifié.

   Le système génère un instantané de chaque déployable affecté par les changements. La boîte de dialogue propose les **actions supplémentaires** suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si aucun déployables n'est affecté par les changements, sélectionnez **Aucune action supplémentaire**. Le système mettra à jour l'application pour conserver les changements.
- - Sélectionnez **Valider les instantanés** pour effectuer les opérations suivantes sur tous les instantanés générés :
    - Le système exécute toutes les politiques mappées de façon statique ou dynamiqueà la déployable associée.
    - Si l'instantané respecte toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation**. Si la validation a été invoquée avec l'option de publication **Publier si valide**, les instantanés valides sont publiés automatiquement.
    - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
    - Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.
  - Sélectionnez **Valider et publier les instantanés** pour effectuer la validation comme décrit dans l'action **Valider les instantanés**. Seuls les instantanés ayant passé la validation sont publiés. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés.

  Sélectionnez **Valider**.
  - Le système met à jour l'application pour conserver les changements apportés aux données de configuration.
  - L'état de l'ensemble de changements devient **Validé**.
  - L'ensemble de changements ne peut pas être modifié.
  - Si des instantanés ont été créés, le message de confirmation inclut un lien vers les instantanés.
  - Si une erreur se produit pendant le processus de validation, l'état de l'ensemble de changements est défini sur Échec de la validation.

Information associée

Ensembles de changements et contrôle de version dans CDM

Définir ou mettre à jour un composant

Définir ou mettre à jour une collection dans une application

Publier ou annuler la publication d'un instantané

Valider un instantané manuellement

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Afficher les instantanés

Conflits entre les validations de l'ensemble de changements

La prestation de services peut inclure plusieurs équipes travaillant en même temps sur des données de configuration, avec potentiellement des centaines de changements de configuration chaque jour. Étant donné que les changements peuvent entrer en conflit avec des changements antérieurs apportés par un autre utilisateur, CDM gère les validations et les instantanés pour bloquer les validations qui entrent en conflit. Vous êtes informé des conflits d'ensemble de changements pour vous aider à les résoudre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Lorsqu'un conflit se produit

Chaque fois que vous tentez de valider un ensemble de changements, le système détermine s'il y a des conflits avec d'autres validations antérieures. Si le système signale un conflit, vous pouvez choisir d'essayer de conserver certains des changements ou d'ignorer tous les changements en conflit et de commencer à partir d'un nouvel ensemble de changements. Pour cette raison, afin de faciliter la tâche de recréation de votre travail, vous pouvez copier-coller les plus grands changements dans un éditeur de texte avant de fermer un ensemble de changements conflictuel.

Comment éviter les conflits

Suivez ces suggestions pour éviter les conflits :

- Essayez de garder un ensemble de changements ouvert pendant une brève période. Si vous avez besoin de faire des recherches, fermez l'ensemble de changements et démarrez un nouvel ensemble de changements une fois que vous disposez de l'information.
- Coordonnez vos tâches d'édition de code avec vos collègues. Cela vous permet d'éviter de mettre à jour le même élément de configuration en même temps.

Types de conflits

Dans chacun des exemples suivants d'un conflit identifié, l'élément décrit est l'élément de données de configuration (CDI) dans votre ensemble de changements. Un autre utilisateur a validé des changements avec lesquels vos changements sont en conflit.

Données périmées dans votre ensemble de changements en cours

- La valeur de l'élément a été changée dans un autre ensemble de changements.
- L'élément n'est plus inclus dans une collection ou un élément déployable dans un autre ensemble de changements.
- Corruption des données causée par un changement incorrect dans la table de données : l'élément nouvellement ajouté dans votre ensemble de changements ouvert a été modifié dans la table de données pour faire référence de manière incorrecte à une version précédente. L'élément dans votre ensemble de changements ouvert a été remplacé par un changement dans la table de données. L'élément mis à jour ou supprimé dans votre ensemble de changements ouvert a été modifié de manière incorrecte dans la table de données pour ne pas faire référence à la version précédente.

Parent changé

L'élément est orphelin, car son parent a été supprimé ou renommé dans un autre ensemble de changements.

Relation parent-enfant changée

De nouveaux éléments ont été ajoutés dans un autre ensemble de changements lors des changements apportés à l'élément de données parent.

Références changées

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'élément était inclus dans une collection ou un élément déployable dans un autre ensemble de changements.
- L'élément ne peut pas être supprimé, car il est inclus dans une collection ou un élément déployable dans un autre ensemble de changements.

Dupliquer

Un élément portant le même nom existe déjà.

Inclusions non valides

- Le composant ou la collection auquel l'inclusion faisait référence a été supprimé dans un autre ensemble de changements.
- Le composant ou la collection auquel l'inclusion faisait référence a été renommé dans un autre ensemble de changements.
- Un descendant du composant à inclure est déjà inclus dans la collection d'un autre ensemble de changements.

Afficher l'historique des changements apportés à un ensemble de changements

Affichez les détails des changements dans chaque ensemble de changements validé dans l'onglet **Activités**.

Avant de commencer

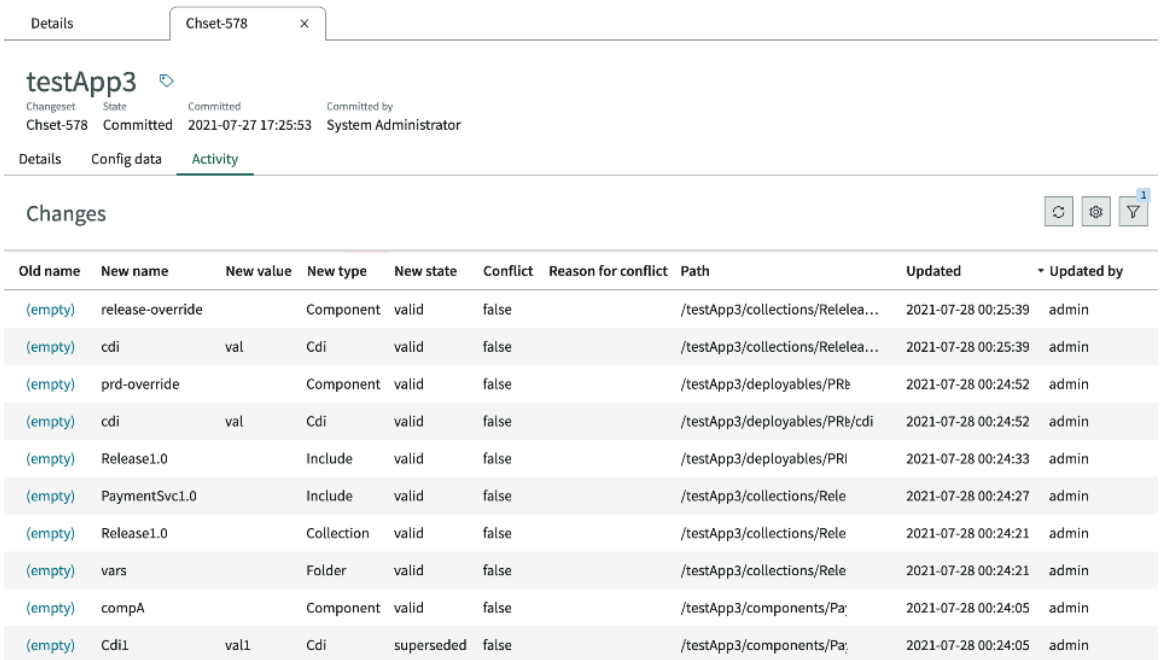
Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exporter_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Lorsque vous travaillez sur un ensemble de changements, sélectionnez l'onglet **Activité**. La section **Changements** affiche la liste des nœuds individuels pour lesquels les changements ont été validés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champs de la section Changements de l'onglet Activité

En-tête	Description
Ancien nom	Nom d'origine de l'élément. L'entrée est répertoriée comme « (vide) » lorsque le nom de l'élément n'a pas changé. Cliquez sur le lien pour afficher une liste détaillée des changements.
Nouveau nom/Nouvelle valeur/Nouveau type/Nouvel état	Nouveau paramètre utilisé pour l'élément dans l'ensemble de changements. Pour tous les éléments, une valeur s'affiche uniquement si les données ont changé.
Conflit/Motif du conflit	Booléen qui indique si cet ensemble de changements a des paramètres en conflit avec un autre ensemble de changements validé.
Chemin d'accès	Chemin d'accès à l'élément qui a changé.
Mis à jour/Mis à jour par	Utilisateur qui a mis à jour l'ensemble de changements et l'horodatage lors de sa validation.

2. Sélectionnez le lien **Nouveau nom** pour afficher le nouveau paramètre, l'ancien paramètre et le paramètre actuel du nom, de la valeur, du type et de l'état d'un CDI ou d'une variable.

   La boîte de dialogue Détails affiche les paramètres et indique si l'ensemble de changements est en conflit avec un autre ensemble de changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de dialogue Détails

Champ	Description
Nouveau nom, Nouvelle valeur, Nouveau type, Nouvel état	Nouveau paramètre utilisé pour l'élément dans cet ensemble de changements. Une valeur s'affiche uniquement si les données ont changé. **Important :** La valeur qui apparaît dans la colonne **Nouveau nom** peut représenter un paramètre qui n'a pas changé. Pour déterminer si le nom a changé, sélectionnez le lien. Si la boîte de dialogue contient une valeur **Nouveau nom**, cela signifie que le nom a changé.
Ancien nom, Ancienne valeur, Ancien type, Ancien état	Paramètre d'origine de l'élément avant que les changements de cet ensemble de changements ne soient validés.
Nom actuel, Valeur actuelle, Type actuel, État actuel	Paramètre de l'élément dans le cas où un ensemble de changements a été validé après la validation de cet ensemble de changements. Une valeur s'affiche uniquement si une valeur a changé dans l'autre ensemble de changements.

Supprimer un ensemble de changements

Sélectionnez l'ensemble de changements sous l'onglet Activité, puis sélectionnez Supprimer.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

Sélectionnez l'ensemble de changements sous l'onglet **Activité**, puis sélectionnez **Supprimer**.

Supprimer une application CDM

Supprimez une application CDM pour supprimer toutes les données de configuration et tous les instantanés associés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

1. Sélectionnez l'icône **Applications** ( ), puis sélectionnez une ou plusieurs applications.
2. Sélectionnez **Supprimer**, puis confirmez l'action de suppression.

Résultats

Le système effectue les opérations suivantes lorsque vous supprimez une application :

- Changer l'état de l'application sur « Supprimé ».
- Déconnecter l'application de son composant SDLC associé.
- Déconnecter les éléments déployables des services CMDB.
- Renvoyer une erreur pour toute tentative d'interrogation des instantanés associés.

Comparer les ensembles de changements provenant de la même application ou d'applications CDM différentes

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des similitudes et des différences entre deux ensembles de changements validés provenant de la même application ou d'applications différentes.

Avant de commencer

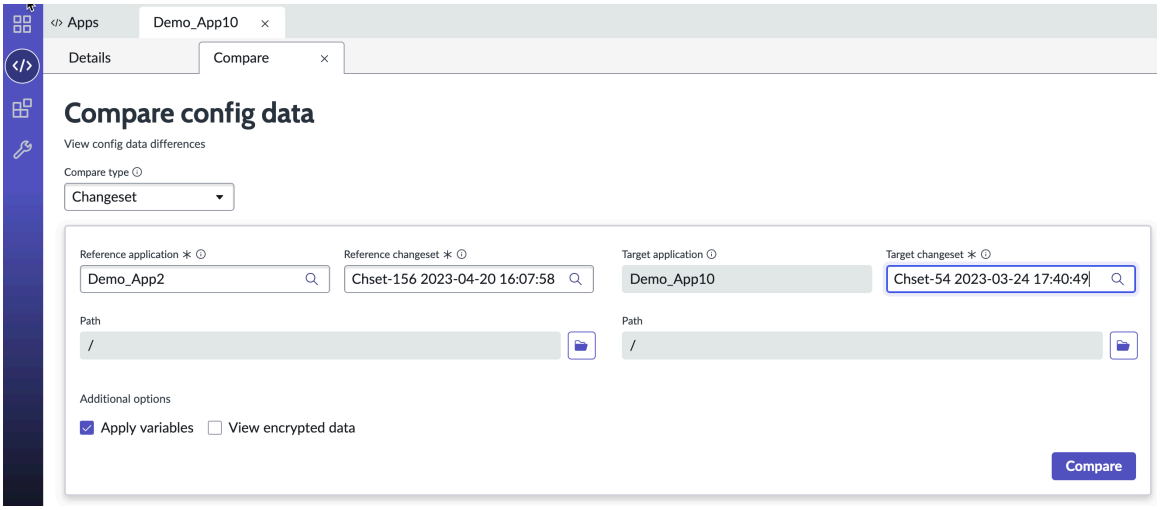
Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
   L'onglet **Comparer les données de configuration** s'ouvre. L'application actuelle est l'application cible et son nom est prérempli dans **Application cible**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'option **Ensemble de changements** dans le champ **Comparer le type**.
3. Sélectionnez une application, puis ses instantanés à comparer.

Option	Description
Application de référence	Application à comparer avec l'application cible Ce champ répertorie les dernières données validées pour toutes les applications, y compris l'application cible.
Instantané de référence	Instantané de l'application de référence à comparer.
Instantané cible	Instantané de l'application cible à laquelle l'instantané de référence est comparé.

4. Facultatif : Sélectionnez l'icône Dossier ( ) pour spécifier un chemin du dossier à comparer.
5. Facultatif : Sélectionnez **Appliquer les variables** pour afficher les valeurs des variables entièrement résolues dans les résultats de la comparaison.
6. Facultatif : Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner **Afficher les données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de la comparaison.

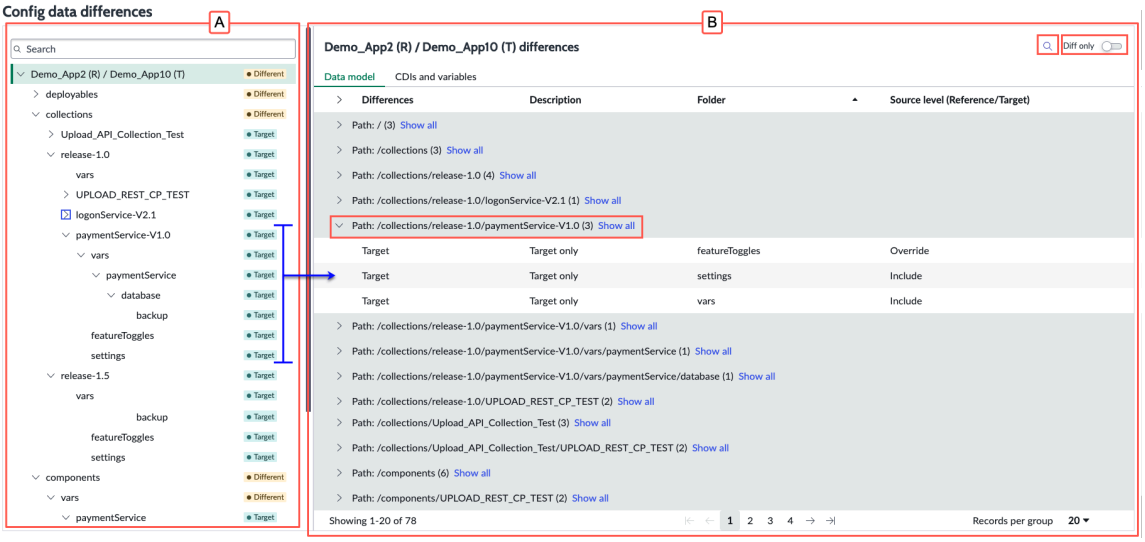
   Remarque : La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours masquées (********).

7. Sélectionnez **Comparer**.

   La section Résultats de la comparaison affiche les différences entre l'ensemble de changements de référence et l'ensemble de changements cible.

   Les lettres dans l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec la mention **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements de l'application qui inclut les nouvelles données, soit **Référence** soit **Cible**.
- Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.
- Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B. Panneau Différences

- Par défaut, toutes les données de configuration sont affichées. Sélectionnez **Différence uniquement** pour afficher uniquement les données qui diffèrent entre les deux ensembles de changements.
- Utilisez l'icône **Rechercher** (icône) pour rechercher du texte dans le panneau Différences de composant.
- Le panneau propose deux onglets : **Modèle de données** et **CDI et variables**. Dans l'un ou l'autre des onglets, développez et fermez les regroupements à l'aide de l'icône Développement ( ).
- Si une sélection comprend plus de 50 CDI, les CDI sont organisés en pages de 50.

L'onglet **Modèle de données** affiche les changements apportés à la structure de l'application au niveau du dossier, telles que l'ajout, la suppression ou le changement de nom d'un dossier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Modèle de données

Colonne	Description
Différences	Chemin d'accès de la structure pour laquelle les différences sont décrites.
Description	Texte qui décrit les différences entre les ensembles de changements de référence et cible.
Dossier	Dossier dans la structure.
Niveau source (référence/cible)	◦ Direct : le dossier est explicitement spécifié ou supprimé dans le nœud. ◦ Inclus : le dossier est inclus à partir d'un dossier enfant.

L'onglet **CDI et variables** affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Lorsque l'option **Différence uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI qui diffèrent s'affiche après le chemin d'accès au nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône Développement () pour afficher les CDI d'un dossier.

Onglet CDI et variables

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher quel était le type de changement. ◦ Cible : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. ◦ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration de la façon dont les ensembles de changements diffèrent. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	à l'autre. Consultez Types de différences entre les applications CDM pour la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Niveau de nœud dans le code auquel le CDI est défini. ◦ Direct : le CDI est défini dans le nœud sélectionné. ◦ Inclure : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ◦ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud inclus. Les valeurs s'affichent dans les formats suivants : ◦ `<niveau de référence/niveau cible>` lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence. ◦ `<niveau de référence>` lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ `<niveau cible>` lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur `true` et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ◦ **Référence (R)** : `true` ◦ **Cible (T)** : [vide] ◦ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet **Informations sur le fichier** affiche ses métadonnées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations sur le fichier : liste de colonnes

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ◦ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ◦ Référence : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ Différent : les données du nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ◦ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ◦ Type de contenu : type de contenu du fichier. ◦ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ◦ URL du fichier : chemin d'accès au dossier dans lequel le fichier se trouve.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Validation et correction des données de configuration

Pour chaque changement apporté à un environnement, il peut y avoir des dizaines ou des centaines de règles (politiques) qui doivent être vérifiées. CDM vous permet de valider automatiquement les données de configuration pour vous assurer que les changements de configuration sont exempts d'erreurs et conformes aux politiques avant que les données de configuration ne soient consommées.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

CDM automatise une grande partie du processus de validation.

Lorsque les équipes déploient une application, elles doivent généralement s'assurer qu'aucune erreur n'est introduite au niveau du code et de la configuration, et que les politiques de conformité sont respectées. Pour chaque changement apporté à un environnement, il peut y avoir des dizaines ou des centaines de règles (politiques) qui doivent être vérifiées. Un processus de validation manuel est sujet aux erreurs.

DevOps permet aux développeurs, aux administrateurs informatiques, aux ingénieurs DevOps Config ou aux chefs d'équipe de s'assurer que les changements de configuration sont

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exempts d'erreurs et conformes aux politiques. De plus, après validation, elle fournit aux développeurs ou aux administrateurs informatiques suffisamment d'informations contextuelles pour identifier et résoudre les problèmes. Cela signifie qu'une fois qu'un utilisateur a validé des changements apportés aux données de configuration, toutes les politiques pertinentes sont appliquées, les résultats évalués et les actions appropriées sont déclenchées (par exemple, déployer ou ne pas déployer).

Voici le processus CDM qui valide automatiquement les données de configuration avant qu'elles ne soient consommées.

1. Vous créez une version de la politique basée sur une politique existante, puis vous activez et publiez la nouvelle version.
2. Pour un mappage dynamique des politiques aux éléments déployables, créez une condition sur la table Élément déployable CDM [sn_cdm_deployable]. Associez la condition à une ou plusieurs politiques. Lors de l'exécution, ces politiques sont exécutées pour valider les éléments déployables qui répondent aux conditions définies.
3. Vous mappez la politique à un élément déployable à l'aide d'un mappage statique ou d'un mappage dynamique pour vous assurer que la politique s'exécute par rapport à n'importe quel instantané de l'élément déployable sur demande (demande manuelle ou automatisée).

   Pour plus d'informations sur les mappages de politiques, consultez PaCE Mappage statique et dynamique.
4. Lorsque vous validez un ensemble de changements pour l'élément déployable, le système doit valider l'instantané résultant. Pour déclencher automatiquement l'exécution des politiques mappées chaque fois qu'un ensemble de changements est validé, sélectionnez l'option **Valider** lors de la validation de l'ensemble de changements. Vous avez également la possibilité de valider l'instantané manuellement.

   Dans les deux cas, les politiques mappées à l'aide du mappage statique et du mappage dynamique sont exécutées.

   - Si vous avez configuré l'intégration du processus automatisé à votre pipeline, les politiques renvoient les résultats du processus de validation vers le pipeline dans des fichiers JSON. Le pipeline décide s'il doit continuer en fonction de la décision de validation : conforme ou non conforme.
   - Si le processus n'est pas intégré à votre pipeline, ou si la validation a échoué ou ne s'est pas terminée, passez en revue la décision de validation et prenez les mesures appropriées.

Utiliser des politiques prédéfinies comme modèles pour vos politiques personnalisées

CDM inclut des politiques que vous pouvez utiliser comme modèles pour des politiques personnalisées qui répondent à des besoins spécifiques. Notez les modèles importants suivants dans les politiques prédéfinies :

- Les politiques utilisent toutes l'include de script `CdmQuery` pour récupérer les données de configuration.
- Utilisez `CdmQuery` avec des clés secrètes pour vous assurer que toutes les données sont incluses.
- L'include de script `CdmPolicyUtil` ajoute des avertissements et des échecs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque toutes les politiques ont été exécutées et qu'une défaillance a été renseignée dans la sortie, la décision est `non_compliant`.
- Utilisez l'enregistreur pour le débogage. Supprimez les journaux lorsque la politique est prête à être publiée.
- Utilisez les paramètres d'entrée de mappage pour fournir des valeurs d'entrée dynamiques.

Directives pour la validation des instantanés

- Ne validez pas manuellement des instantanés qui ont déjà été validés et publiés.
- Si vous sélectionnez l'option **Valider les instantanés** ou **Valider et publier les instantanés** lors de la validation d'un ensemble de changements, le système valide automatiquement chaque instantané lorsqu'il est généré pour la première fois.
- Pour afficher les échecs de validation actuels ou les avertissements pour un instantané, ouvrez l'instantané et sélectionnez l'onglet **Résultats de validation**. Pour plus de détails, consultez Afficher les résultats de la validation de l'instantané.
- Utilisez la fonctionnalité Terrain de jeu pour les tests de politique afin de valider à nouveau les instantanés pendant le développement d'une politique. Les résultats de validation sont marqués comme des résultats de tests et n'affectent pas les opérations.
- S'il est nécessaire de valider à nouveau tous les instantanés pour un élément déployable, procédez à une nouvelle validation uniquement après avoir testé et publié les politiques.

Pratiques à éviter

- N'utilisez pas *`GlideRecord`* pour récupérer les enregistrements de données de configuration.
- Pour afficher des décisions de politique sur l'interface utilisateur, CDM nécessite des données d'avertissement et d'échec dans une structure particulière. Utilisez `CdmPolicyUtil` pour ajouter des avertissements ou des échecs (pas des insertions manuelles). (Comprenez au moins la structure que `CdmPolicyUtil` insère dans les échecs et les avertissements.)
- Dans les politiques, n'essayez pas de récupérer des données qui ne proviennent pas de données CDM. Cette pratique peut entraîner des problèmes d'accès entre les champs d'application.
- N'écrivez pas de politiques « toujours conformes » ou « toujours non conformes ».
- N'utilisez pas de valeurs ou de noms codés en dur dans les politiques. Utilisez plutôt des paramètres d'entrée de mappage pour fournir des valeurs d'entrée dynamiques.

État de l'instantané

- Non validé : il s'agit de l'état initial de l'instantané pour lequel aucune politique n'a été exécutée sur l'instantané.
- Demandé : le flux de validation a démarré.
- En cours : le flux de validation et des politiques sont en cours d'exécution.
- Réussi : l'instantané respecte toutes les politiques.
- Échec : l'instantané ne respecte pas une ou plusieurs politiques.
- Erreur d'exécution : une politique ne s'est pas exécutée jusqu'au bout en raison d'une erreur inattendue, principalement lorsque l'include de script CdmPolicyUtil n'est pas utilisé pour fournir des messages d'avertissement et d'échec.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de flux

Un utilisateur valide les changements apportés aux données de configuration avant un déploiement.

Les données sont validées par rapport à toutes les politiques affectées.

En cas d'échec de la validation, le déploiement est arrêté. Une liste d'erreurs pointant vers leur emplacement dans les données de configuration est fournie à l'utilisateur. Les actions disponibles doivent être déterminées dans le contexte de l'application elle-même et de l'environnement dans lequel l'application est déployée. Par exemple :

- Autorisez le déploiement dans un environnement TEST quel que soit le nombre d'erreurs ou d'avertissements.
- Arrêtez le déploiement dans PROD en cas d'erreur.
- Arrêtez le déploiement dans PROD en cas d'avertissement et si l'application est critique.
- Autorisez le déploiement dans PROD quel que soit le nombre d'avertissements si non critique.

L'utilisateur corrige les erreurs et valide à nouveau les changements.

Les données sont validées à nouveau et les résultats sont corrects.

Un instantané est pris.

Le déploiement est exécuté.

Information associée

CdmQuery : dans le champ d'application

Valider un instantané manuellement

Validez un instantané à partir de l'onglet **Instantané**. Par exemple, validez manuellement un instantané pour vous assurer qu'il est valide pour de nouvelles exigences de politique.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Ne validez pas manuellement des instantanés qui ont déjà été validés et publiés.
- Si vous sélectionnez l'option **Valider les instantanés** ou **Valider et publier les instantanés** lors de la validation d'un ensemble de changements, le système valide automatiquement chaque instantané lorsqu'il est généré pour la première fois.
- Pour afficher les échecs de validation actuels ou les avertissements pour un instantané, ouvrez l'instantané et sélectionnez l'onglet **Résultats de validation**. Pour plus de détails, consultez Afficher les résultats de la validation de l'instantané.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez la fonctionnalité Terrain de jeu pour les tests de politique afin de valider à nouveau les instantanés pendant le développement d'une politique. Les résultats de validation sont marqués comme des résultats de tests et n'affectent pas les opérations.
- S'il est nécessaire de valider à nouveau tous les instantanés pour un élément déployable, procédez à une nouvelle validation uniquement après avoir testé et publié les politiques.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour valider un instantané :
   - Utilisez le point de terminaison de l'API REST pour valider.
   - Dans l'onglet **Instantanés** d'une application, sélectionnez le nom de l'instantané à valider, puis sélectionnez **Valider**.
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Valider**.
2. Confirmez l'action dans la boîte de dialogue Valider un instantané.

   Le système procède comme suit pour valider les instantanés :

   - Le système exécute toutes les politiques mappées de façon statique ou dynamiqueà la déployable associée.
   - Si l'instantané respecte toutes les politiques, la valeur État de validation est définie sur **Réussi** et aucune entrée n'est répertoriée dans l'onglet **Résultats de validation**. Si la validation a été invoquée avec l'option de publication **Publier si valide**, les instantanés valides sont publiés automatiquement.
   - Si une politique rencontre des problèmes, la valeur État de validation est définie sur **Échec**. L'onglet **Résultats de validation** affiche tous les échecs ou avertissements renvoyés par les politiques.
   - Si une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'à son terme, la valeur État de validation est définie sur **Erreur d'exécution** et l'onglet **Résultats de validation** indique que la validation a échoué en raison d'une erreur.

Que faire ensuite

Si la validation de l'instantané a échoué, vous pouvez afficher les problèmes pour les résoudre. Consultez Afficher les résultats de la validation de l'instantané.

Information associée

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Afficher les résultats de la validation de l'instantané

Affichez les avertissements et les échecs de validation dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

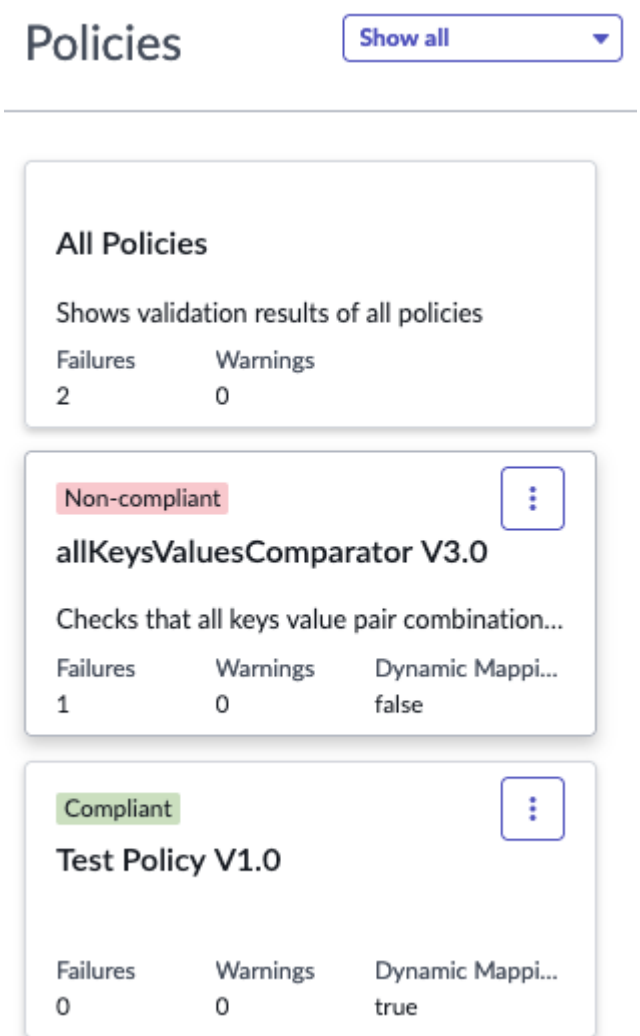
Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exporter_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet **Instantanés** d'une application, sélectionnez l'instantané pour ouvrir l'onglet **Résultats de validation**.
2. Affichez les informations d'échec et d'avertissement dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

   Le panneau **Politiques** affiche une carte pour chaque politique mappée à l'élément déployable associé.



Cartes dans le panneau Politiques

Étiquette de carte	Description
Toutes les politiques	La carte affiche le nombre total d'échecs et d'avertissements pour cette exécution de validation.
Nom de la politique mappée	Chaque politique qui a été exécutée pour l'élément déployable et son exécution détermine si l'instantané est conforme à la politique. Les données suivantes sont également affichées :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette de carte	Description
	◦ Échecs : nombre d'échecs dans l'exécution en cours. ◦ Avertissements : nombre d'avertissements dans l'exécution en cours. ◦ Mappage dynamique : la valeur est **vrai** si la politique est mappée de façon dynamique, dans le cas contraire la valeur est **faux**.

- Sélectionnez une carte dans le panneau **Politiques** pour afficher les données associées dans le panneau **Échecs et avertissements**.
- Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) pour une politique, puis sélectionnez l'action, comme suit :

Options de menu Actions supplémentaires

Option	Description
Enregistrement d'exécution	Afficher les informations sur l'exécution de cette politique. Consultez Afficher l'enregistrement de l'exécution d'une politique pour en savoir plus.
Ouvrir la politique	Ouvrez la politique.
Ouvrir la condition business	Ouvre la condition définie sur la table Élément déployable CDM [sn_cdm_deployable] sur la base de laquelle la politique a été mappée de façon dynamique à l'élément déployable et exécutée. **Remarque :** Cette option de menu n'est disponible que pour la politique mappée de façon dynamique. Pour plus d'informations sur les conditions et le mappage dynamique, consultez Mapper PaCE les stratégies à l'aide du mappage dynamique.

Le panneau **Échecs et avertissements** affiche la liste de tous les échecs et avertissements de la politique mappée à l'élément déployable associé.

Panneau Échecs et avertissements : liste de colonnes

En-tête de colonne	Description
Description	Texte qui fournit des informations sur le résultat d'échec ou d'avertissement.
Type	Type de résultat de validation :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête de colonne	Description
	◦ (Vide) ◦ Informations ◦ Échec ◦ Avertissement
Politique	Nom de la politique ayant renvoyé un échec ou un avertissement. Sélectionnez cette option pour ouvrir la politique.
Données impactées	CDI (paire `nom:valeur`) qui a entraîné l'échec ou l'avertissement.
Chemin d'accès	Chemin d'accès au nœud de l'arborescence de données qui inclut les données impactées.

Afficher l'enregistrement de l'exécution d'une politique

Affichez l'enregistrement d'exécution pour analyser l'exécution de la politique.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_editor ou cdm_exporter_editor ou cdm_policy_editor ou cdm_admin

Procédure

Dans l'onglet **Résultats de validation** d'un instantané, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) d'une politique, puis sélectionnez **Enregistrement d'exécution**.

Informations sur l'exécution de la politique dans l'onglet Détails

Champ	Description
Politique	Nom de la politique qui s'est exécutée.
Nom de version	Version de la politique qui s'est exécutée.
Heure de fin	Horodatage une fois l'exécution terminée.
Décision	Résultat de l'exécution de la politique. • Conforme • Non conformes • Erreur d'exécution • Conforme avec une exception

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajout de messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation — CdmPolicyUtil

Vous utilisez l'include de script `CdmPolicyUtil` pour ajouter des messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation dans la table Résultats de validation de politique CDM. CDM s'attend à ce que les avertissements et les échecs de validation contiennent un chemin d'accès de nœud, un ID d'instantané et une référence au nœud impacté.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

CdmPolicyUtil

- `CdmPolicyUtil` est un include de script public.
- Étant donné que `CdmPolicyUtil` est un include de script global, vous n'avez pas besoin de l'invoquer comme un nouveau *`CdmPolicyUtil()`*.
- Vous pouvez appeler `CdmPolicyUtil` dans tous les champs d'application, mais le champ d'application d'invocation attendu est PaCE (en particulier, lors de l'exécution de politiques PaCE).
- L'appel approprié est `CdmPolicyUtil.methodName(parameters)`.

Remarque : Si vous ajoutez manuellement des messages d'avertissement et d'échec aux résultats de validation au lieu d'utiliser CdmPolicyUtil, l'état de validation de l'instantané affiche une erreur d'exécution.

Méthodes

addFailure

Ajoute un message d'échec. Le message s'affiche dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Paramètres :

- *`Output`* : décision de politique pour l'instantané du sujet (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`* : nœud (*`sn_cdm_node`*) à l'origine de l'échec.
- *`name`* : nom de l'échec.
- *`description`* : description de l'échec.

addWarning

Ajoute un message d'avertissement de la politique. Le message s'affiche dans l'onglet **Résultats de validation** de l'instantané.

Paramètres :

- *`Output`* : décision de politique pour l'instantané du sujet (*`primarySnapshotId`*).
- *`cdmNode`* : nœud (*`sn_cdm_node`*) à l'origine de l'avertissement.
- *`name`* : nom de l'avertissement.
- *`description`* : description de l'avertissement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

getLastCreatedSnapshotIds

Renvoie les derniers ID d'instantanés créés et publiés pour le *additionalDeployables* fourni. Si aucun instantané publié n'est disponible pour un élément déployable particulier, ajoute un message de débogage.

Paramètre :

additionalDeployables – peut être transmis directement, car il concerne la politique.

getLastPublishedSnapshotIds

Récupère les ID d'instantanés les plus récents et publiés pour le *additionalDeployables* fourni. Si aucun instantané publié n'est disponible pour un élément déployable particulier, ajoute un message de débogage.

Paramètre :

additionalDeployables - peut être transmis directement, car il concerne la politique.

Partage de composants entre applications : bibliothèques de composants

Certaines applications peuvent partager la même structure de base et nécessiter des données de configuration presque identiques. Les composants partagés dans CDM vous permettent d'utiliser un composant dans plusieurs applications. Pour une meilleure organisation, ces composants partagés sont gérés dans des bibliothèques de composants.

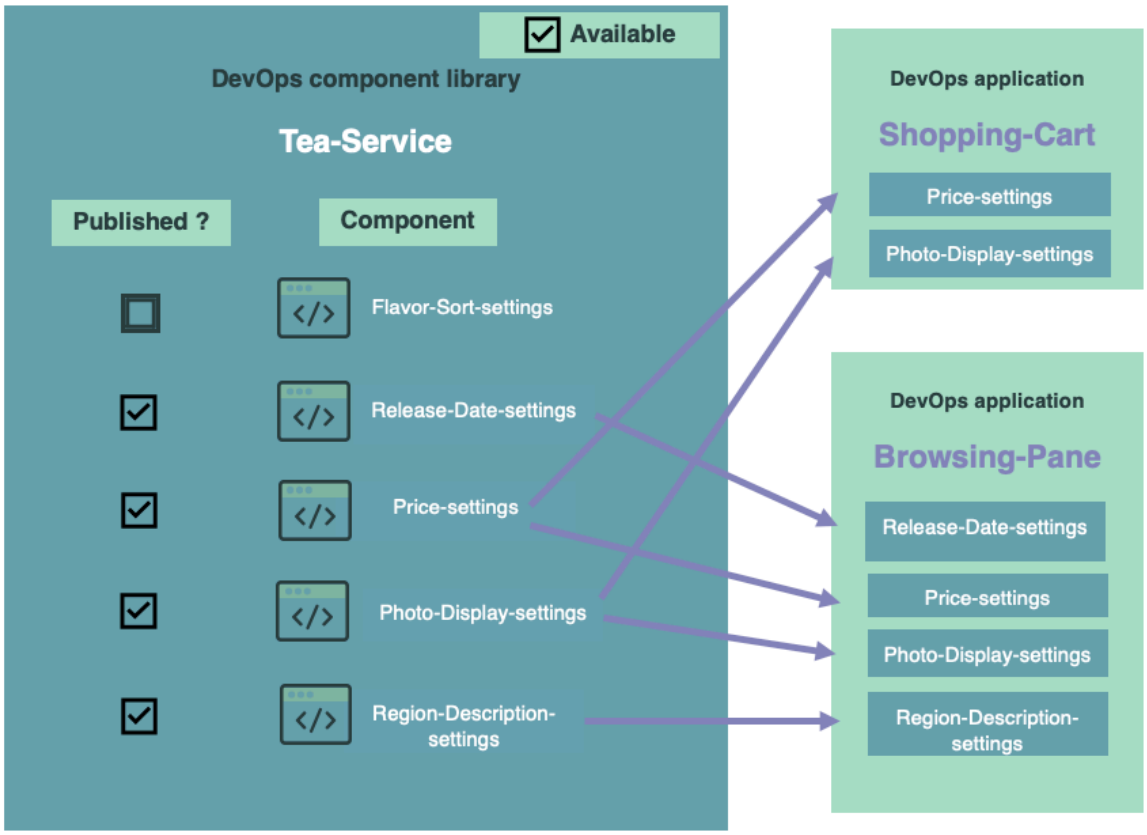
Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Bibliothèques de composants

Les bibliothèques de composants améliorent la cohérence et la maintenabilité en garantissant une source unique de vérité pour les données de configuration d'un composant entre les applications. Vous pouvez utiliser la vue unifiée dans l'espace de travail DevOps Config ou l'API REST CdmSharedLibraryApi pour créer et gérer ces bibliothèques.

Dans cet exemple, une organisation vend du thé sur son site Web. Les services d'application *Shopping-Cart* et *Browsing-Pane* utilisent les données de configuration pour les prix des produits et l'apparence des photos. Pour s'assurer que les données de configuration sont identiques dans les deux applications DevOps, chaque application utilise des composants partagés de la bibliothèque de composants *Tea-Service*. Les composants sont gérés dans la bibliothèque et les applications utilisent chacune deux des composants de la bibliothèque.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisation de composants partagés

- Un utilisateur disposant du rôle sn_cdm.cdm_admin peut créer et gérer une bibliothèque de composants, et créer, ajouter et supprimer des composants partagés dans la bibliothèque.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer un composant partagé.
- Les applications peuvent utiliser n'importe quelle combinaison de composants : des composants définis dans l'application (composants directs) et des composants provenant d'une bibliothèque de composants.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous ne pouvez pas modifier un composant partagé de la même manière que vous pouvez modifier un composant direct. Toutefois, une collection d'une application peut remplacer n'importe quelle valeur d'un composant partagé.

- Pour qu'un composant partagé soit disponible pour une utilisation dans les applications, le composant doit être à l'état **Publié** et la bibliothèque qui contient le composant doit être à l'état **Disponible**.

  Dans l'exemple, aucune application ne peut utiliser le composant *`Flavor-Sort-settings`*, car il n'a pas été publié.

Travailler sur des bibliothèques de composants avec une vue unifiée

La vue unifiée des bibliothèques de composants dans l'espace de travail DevOps Config offre un emplacement unique pour afficher et gérer les bibliothèques de composants et les composants qu'elles contiennent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

À l'aide de la vue unifiée, vous pouvez :

- Rechercher une bibliothèque de composants ou un composant partagé.
- Naviguer rapidement entre différentes bibliothèques de composants ou composants partagés.
- Afficher une liste de toutes les applications qui utilisent des composants partagés d'une bibliothèque.
- Modifier les données de configuration d'une bibliothèque.
- Afficher et créer des ensembles de changements pour la bibliothèque et les composants.
- Afficher les différentes versions d'un composant partagé, et les publier ou les annuler.

Utilisateurs

Les utilisateurs suivants peuvent afficher et gérer les bibliothèques de composants et les composants partagés dans l'espace de travail de DevOps Config.

- L'administrateur CDM peut afficher et gérer les bibliothèques et les composants partagés.
- L'éditeur CDM peut afficher et gérer les composants partagés au sein des bibliothèques.
- Les visualiseurs CDM peuvent afficher les bibliothèques et les composants partagés.

Accès aux bibliothèques de composants

Pour ouvrir les bibliothèques de composants, accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config** et sélectionnez l'icône des bibliothèques de composants ( ).

Liste des bibliothèques de composants

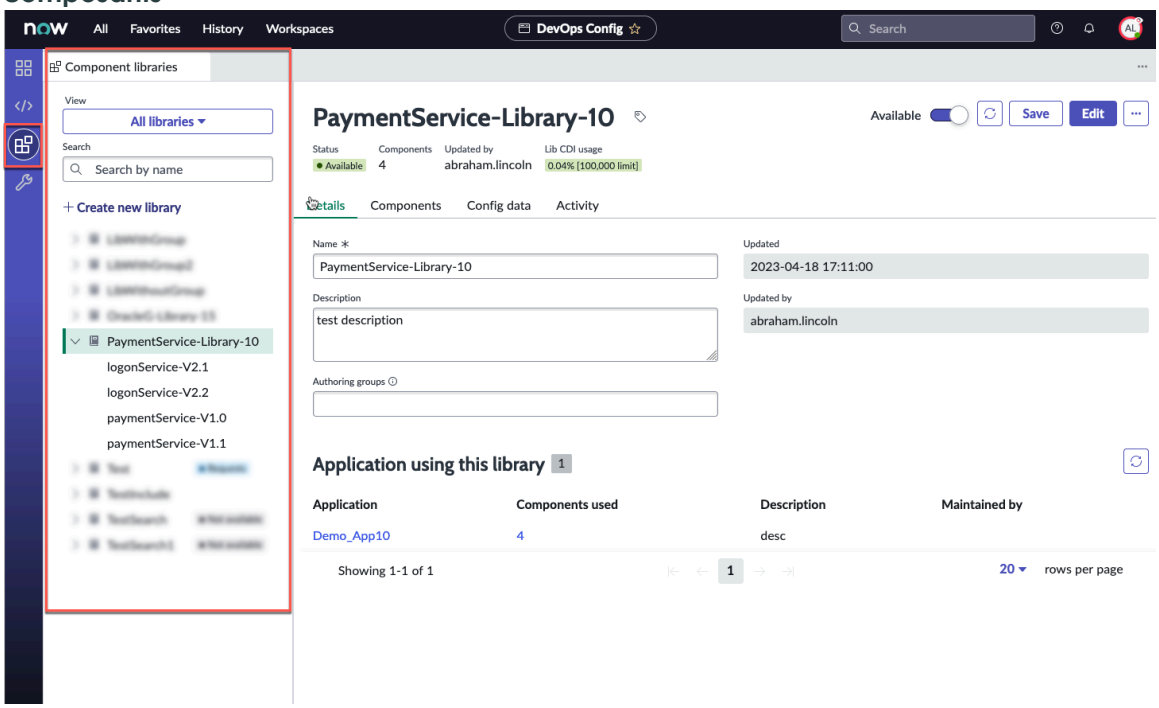
Dans la liste Bibliothèques de composants, vous pouvez examiner toutes les bibliothèques de composants et les composants partagés qu'elles contiennent. Le volet Liste comporte les sections suivantes pour vous permettre d'accéder aux bibliothèques et aux composants et de les gérer rapidement.

- **Vue** : filtrer les bibliothèques selon les catégories suivantes : Toutes les bibliothèques et Bibliothèques modifiables. Les bibliothèques modifiables sont les bibliothèques que vous créez ou que d'autres créent, mais qu'ils vous autorisent à afficher et modifier par l'intermédiaire des groupes de création associés.
- **Rechercher** : rechercher la bibliothèque ou le composant par son nom.
- **Créer une nouvelle bibliothèque** : créer une bibliothèque à l'aide de cette option.
- **Liste** : sélectionner un nœud de bibliothèque ou un nœud de composant partagé pour l'afficher dans le volet de formulaire.

Voici un exemple de vue unifiée pour les bibliothèques de composants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue unifiée dans l'espace de travail DevConfig pour gérer les bibliothèques de composants



Formulaire de bibliothèque de composants

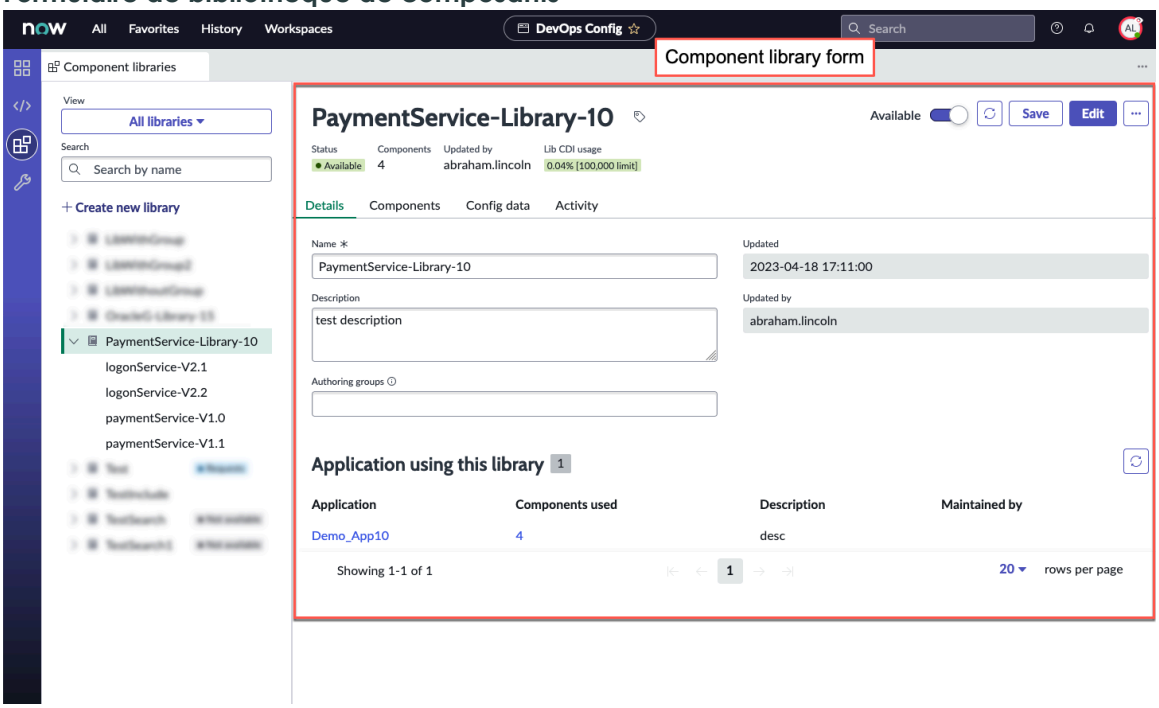
Dans le volet du formulaire Bibliothèque de composants, vous pouvez examiner et gérer vos bibliothèques et les composants qu'elles contiennent. Sélectionnez un nœud de bibliothèque dans le volet gauche pour afficher et modifier les données associées.

- **En-tête** : la section d'en-tête affiche l'état et d'autres métadonnées de la bibliothèque de composants. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Marquer une bibliothèque comme disponible ou non disponible à l'aide du commutateur **Disponible**.
  - Sauvegarder les changements apportés à la bibliothèque.
  - Modifier pour créer ou ouvrir un ensemble de changements pour la mise à jour des composants partagés.
- **Onglets** : les onglets suivants sont disponibles :
  - **Détails** : afficher et mettre à jour les détails d'une bibliothèque tels que le nom, la description et les groupes de création. L'onglet comprend également une liste de toutes les applications qui utilisent un ou plusieurs composants de la bibliothèque.
  - **Composants** : afficher tous les composants disponibles dans la bibliothèque.
  - **Données de configuration** : examiner les données de configuration dans chaque composant de la bibliothèque. Vous pouvez basculer entre la vue Éditeur et la vue Liste à l'aide du commutateur **vue Liste**.
  - **Activité** : afficher une liste de tous les ensembles de changements créés pour la mise à jour de la bibliothèque, de ses composants et des données de configuration.

Voici un exemple de formulaire de bibliothèque de composants dans l'espace de travail de DevOps Config.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de bibliothèque de composants



Formulaire de composant partagé

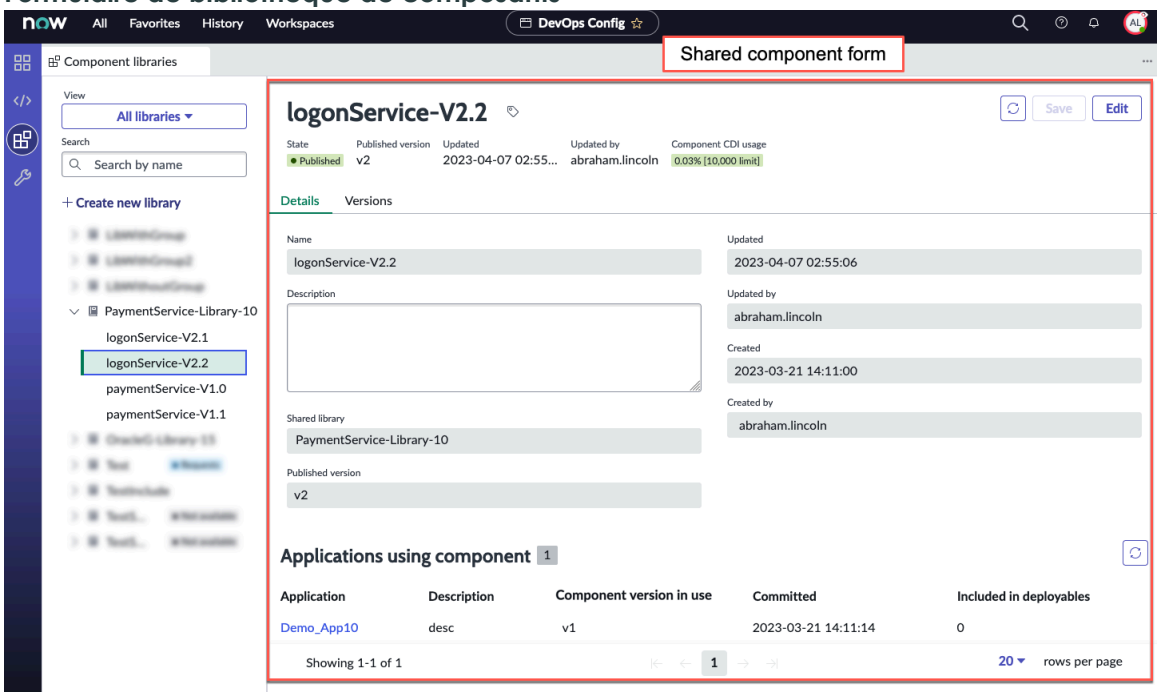
Dans le volet du formulaire Composant partagé, vous pouvez examiner et gérer les composants de vos bibliothèques. Sélectionnez un nœud de composant dans le volet gauche pour afficher et modifier les données associées.

- **En-tête** : la section d'en-tête affiche l'état et d'autres métadonnées de la bibliothèque de composants. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Enregistrer les changements apportés au composant.
  - Modifier pour créer ou ouvrir un ensemble de changements pour la mise à jour du composant.
  - Actualiser les données du formulaire
- **Onglets** : les onglets suivants sont disponibles :
  - **Détails** : afficher les détails du composant et mettre à jour sa description selon vos besoins. L'onglet comprend également une liste de toutes les applications qui utilisent les composants.
  - **Versions** : afficher toutes les versions publiées et non publiées du composant. Vous pouvez également publier la version d'un composant ou annuler la publication d'une version.

Voici un exemple de formulaire de composant partagé dans l'espace de travail de DevOps Config.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de bibliothèque de composants



Créer ou mettre à jour une bibliothèque de composants

Créez une bibliothèque de composants pour gérer les composants qui peuvent être réutilisés dans plusieurs applications.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le panneau de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants**.
3. Cliquez sur **Créer une bibliothèque** pour créer une bibliothèque de composants.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une bibliothèque de composants

Champ	Description
Nom de la bibliothèque	Nom de la bibliothèque de composants. Ce nom doit être unique dans toutes les bibliothèques et applications CDM.
Description	Description de la bibliothèque de composants, tels que le type de composants qu'elle inclut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupes de création	Groupes d'utilisateurs ayant accès en modification de la bibliothèque de composants. Les utilisateurs des groupes disposant des rôles appropriés peuvent afficher la bibliothèque de composants. **Remarque :** Si vous choisissez un groupe de création, assurez-vous d'être membre de ce groupe, sinon vous ne pourrez plus modifier la bibliothèque. Toutefois, si vous disposez des rôles cdm_all_app_access et cdm_admin, vous aurez un accès complet à la bibliothèque de composants, même si vous n'êtes pas membre de ces groupes de création.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats
Une bibliothèque de composants est créée. L'état de la bibliothèque est défini sur Non disponible, ce qui signifie que les composants ajoutés à la bibliothèque ne peuvent pas être utilisés, mis à jour ou exportés.

Que faire ensuite
1. Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants.
2. Activer une bibliothèque de composants.

Activer une bibliothèque de composants

Activez une bibliothèque de composants pour rendre tous ses composants partagés disponibles pour utilisation.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une bibliothèque peut être à l'état Indisponible dans les situations suivantes :

- Lorsqu'une bibliothèque est créée pour la première fois
- Lorsqu'une bibliothèque et ses composants sont en cours de création
- Lorsqu'une version plus récente de la bibliothèque est en cours de création

Si une bibliothèque est indisponible, les composants de cette bibliothèque ne peuvent pas être utilisés, mis à jour ou exportés. Toutefois, cela n'a pas d'impact sur les applications qui utilisent déjà des composants au sein de cette bibliothèque.

Lorsque la bibliothèque est prête, vous pouvez l'activer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants () dans le panneau de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants**.
3. Dans le volet de gauche, sélectionnez une bibliothèque de composants.
4. Sélectionnez le commutateur **Disponible** pour rendre la bibliothèque disponible afin que ses composants partagés puissent être utilisés dans les applications.

Résultats

- La bibliothèque et les composants partagés qu'elle contient deviennent disponibles pour utilisation.
- L'état de la bibliothèque est défini sur Disponible.

Supprimer une bibliothèque de composants

Supprimez une bibliothèque de composants et tous ses composants si aucune application n'utilise les composants de la bibliothèque.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants () dans le panneau de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants**.
3. À partir du bouton **Options** (), sélectionnez **Supprimer**, puis confirmez l'action de suppression.

   Remarque : Si un composant est utilisé dans une application, l'option **Supprimer** n'est pas disponible.

Résultats

La bibliothèque de composants et tous ses composants sont supprimés.

Ajouter ou mettre à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants

Ajoutez ou mettez à jour un composant partagé dans une bibliothèque de composants.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_editor ou cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter un composant à la bibliothèque en tant que composant partagé à partir d'une demande. Pour plus d'informations, consultez Accepter ou rejeter une demande d'inclusion d'un composant dans une bibliothèque de composants.

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Sélectionnez l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants**.
3. Dans l'onglet **Bibliothèques de composants**, sélectionnez une bibliothèque de composants à laquelle vous souhaitez ajouter un composant partagé.
4. Sélectionnez **Modifier** pour créer un ensemble de changements ou sélectionner un ensemble de changements ouvert sur lequel travailler.
5. Ajoutez un composant partagé à la bibliothèque.

   a. Dans l'onglet **Données de configuration** de l'enregistrement de l'ensemble de changements, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour le nœud de **composants** et sélectionnez **Créer un composant partagé**.

   b. Dans la boîte de dialogue Créer un composant partagé, saisissez un nom unique et significatif pour le composant.

   c. Sélectionnez **Créer**.
   Un composant est créé.

6. Ajoutez des éléments de données de configuration (CDI) et des valeurs pour le composant partagé.
   a. Une fois le nœud du composant partagé sélectionné, ajoutez un ou plusieurs CDI et une ou plusieurs valeurs dans le volet Éditeur.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez un nœud de fichier au composant.
   Pour plus d'informations sur l'ajout de fichiers, consultez Gérer les fichiers dans le modèle de données de configuration à l'aide de nœuds de fichiers.
8. Facultatif : Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) pour renommer ou supprimer un composant.
   - Pour renommer le composant, sélectionnez **Renommer** dans le menu.
   - Pour supprimer le composant, sélectionnez **Supprimer** dans le menu.

   Remarque : Ces options ne sont disponibles que si le composant n'est utilisé dans aucune application.

9. Sélectionnez **Valider** pour valider tous les changements pour le composant partagé.
   Une nouvelle version des composants partagés est créée.
10. Dans le champ **Actions supplémentaires**, sélectionnez une option pour publier la version la plus récente ou le faire ultérieurement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Aucune action supplémentaire** : ne traite rien pour la dernière version du composant.
- **Publier la version la plus récente** : publie la dernière version du composant.

> **Remarque :** Pour un composant partagé, une seule version peut être publiée à la fois. Ainsi, la publication d'une version publiée existante est annulée et la nouvelle version est publiée.

Publier ou annuler la publication d'une version de composant partagé

Publiez une version d'un composant partagé dans une bibliothèque afin qu'il puisse être utilisé dans une application.

Avant de commencer

> **Important :** À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la publication d'une version est annulée, cela signifie que le composant et sa version ne peuvent plus être utilisés dans une application. Toutefois, cela n'a aucun impact sur les applications qui utilisent déjà la version.

> **Remarque :** Un composant partagé ne peut avoir qu'une seule version publiée à la fois.

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le volet de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet Liste des **Bibliothèques de composants**.
3. Sélectionnez une bibliothèque de composants dans l'onglet Liste des **Bibliothèques de composants**.
4. Sélectionnez l'onglet **Composants**, puis sélectionnez un nom de composant à ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Versions**.
6. Publiez ou annulez la publication d'une version du composant.

Option	Description
Publier une version d'un composant partagé	Sélectionnez une version non publiée dans la liste et sélectionnez **Publier**. S'il existe une version publiée du composant, la publication est annulée avant la publication de la version sélectionnée. La valeur **publiée** passe à **true**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Annuler la publication d'une version d'un composant partagé	Sélectionnez une version publiée dans la liste, sélectionnez le , puis sélectionnez **Annuler la publication**. La publication de la version sélectionnée du composant est annulée et la valeur **publiée** passe à **false**.

Demande d'inclusion d'un composant dans une bibliothèque de composants

Soumettez une demande pour qu'un composant d'une application susceptible d'être réutilisé dans plusieurs applications soit ajouté à une bibliothèque de composants partagés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_admin ou cdm_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

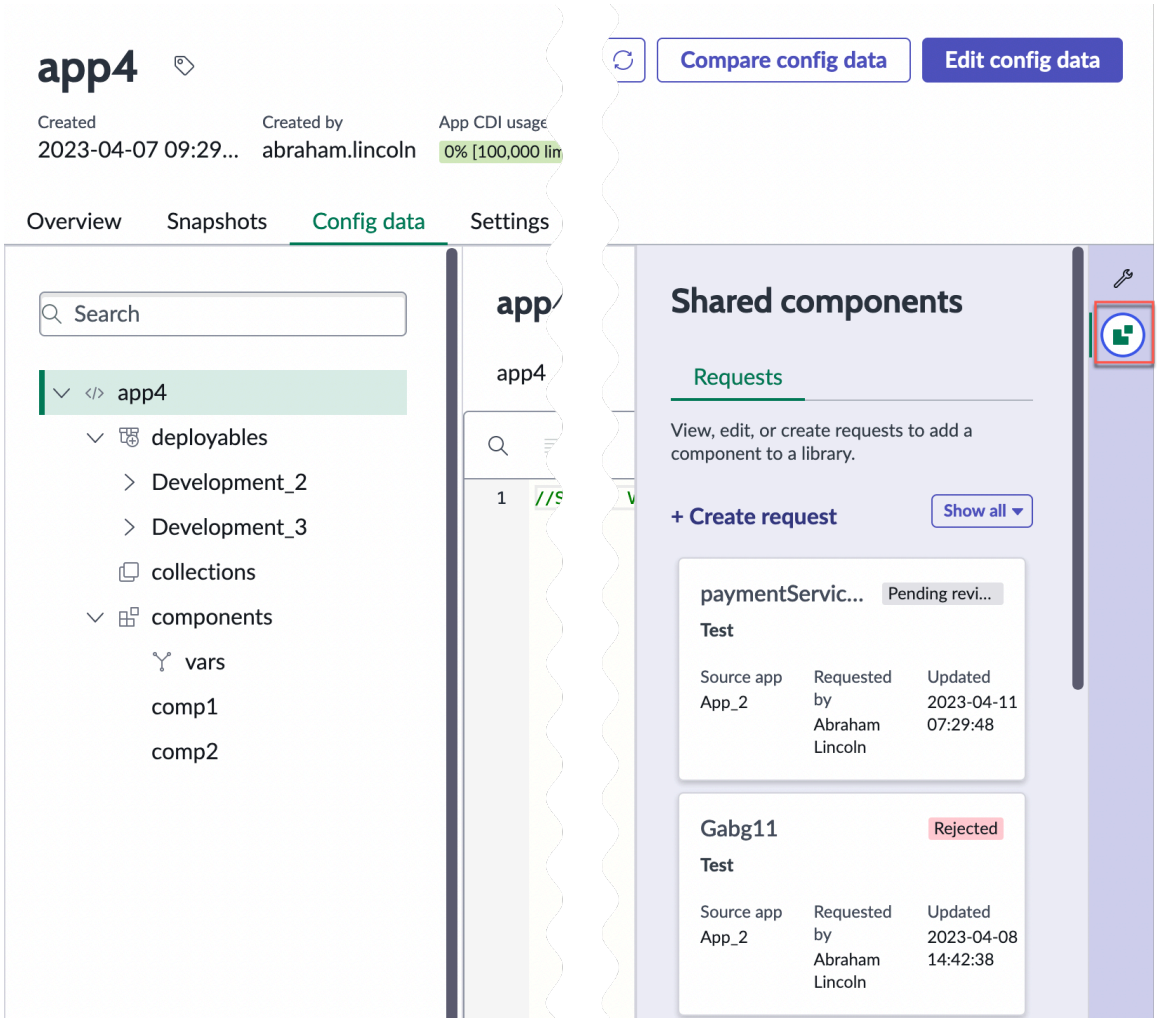
Lors de la création de modèles de données pour leurs applications, les éditeurs et les administrateurs DevOps Config peuvent déterminer que certains composants pourraient être réutilisés dans plusieurs applications. Ils peuvent soumettre une demande aux propriétaires de la bibliothèque de composants pour ajouter ces composants à la bibliothèque.

Remarque : Vous ne pouvez soumettre qu'une seule demande pour un composant pour la même bibliothèque à la fois.

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Sélectionnez l'icône Applications ( ) dans la navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Applications**.
3. Ouvrez une application et sélectionnez l'onglet **Données de configuration**.
4. Sélectionnez l'icône des composants partagés ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le panneau Composants partagés, sélectionnez **+ Créer une demande**.
6. Saisissez les détails dans le formulaire de demande.

Créer une demande de composant partagé

Champ	Description
Composant	Nom du composant à ajouter à la demande. **Remarque :** Les données de configuration du dernier ensemble de changements validé sont ajoutées à la demande, à l'exclusion des valeurs de données secrètes pour les clés, les variables référencées et les pièces jointes dans les nœuds de fichiers.
Bibliothèque cible	Bibliothèque de composants à laquelle le composant demandé doit être ajouté. Seules les bibliothèques existantes et disponibles sont répertoriées dans le champ.
Description du composant	Description du composant, comme son fonctionnement.
Informations supplémentaires	Détails supplémentaires sur le composant qui pourraient être utiles à l'approbateur pendant l'approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Une demande est créée pour que le propriétaire de la bibliothèque ajoute le composant sélectionné en tant que composant partagé dans la bibliothèque cible. L'état de la demande est défini sur En attente de révision et est répertorié dans le panneau Composants partagés.

   Vous pouvez afficher toutes vos demandes des 30 derniers jours et les filtrer en fonction de leur état.

Que faire ensuite

Lorsqu'une demande est à l'état En attente de révision, vous pouvez modifier ses informations ou la retirer en sélectionnant la carte de demande dans le panneau Composants partagés.

- Pour mettre à jour la demande, mettez à jour la description du composant ou les détails supplémentaires dans les champs respectifs, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
- Pour retirer la demande, sélectionnez **Retirer**.

Le propriétaire de la bibliothèque peut examiner et approuver, ou rejeter la demande.

Accepter ou rejeter une demande d'inclusion d'un composant dans une bibliothèque de composants

Examinez une demande d'ajout d'un composant à une bibliothèque de composants et approuvez-la ou rejetez-la.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Quelqu'un a demandé à ajouter un composant local d'une application à la bibliothèque de composants en tant que composant partagé. Si de telles demandes nécessitent votre approbation dans une bibliothèque, vous voyez une étiquette **Demandes** ( ) en regard du nom de la bibliothèque.

Rôle requis : cdm_admin ou cdm_editor

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **DevOps Config** > **Espace de travail de DevOps Config**.
2. Cliquez sur l'icône Bibliothèques de composants ( ) dans le panneau de navigation de gauche pour ouvrir l'onglet **Bibliothèques de composants**.
3. Ouvrez une bibliothèque de composants et sélectionnez l'onglet **Demandes**.

   Remarque : L'onglet **Demandes** n'est disponible que lorsqu'une demande d'ajout d'un composant à la bibliothèque est ouverte.

4. Cliquez sur une carte de demandes pour examiner ses données de configuration.
   Les données de configuration de la carte sélectionnée s'affichent dans le volet d'aperçu.
5. Selon vos besoins, cliquez sur Accepter ou Rejeter la demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action d'approbation	Description
Accepter une demande	**a.** Cliquez sur **Accepter** sur la carte. **b.** Si nécessaire, mettez à jour les champs de la fenêtre contextuelle Approuver la demande. ▪ Dans le champ **Bibliothèque cible**, sélectionnez une bibliothèque à laquelle le composant sera ajouté. ▪ Mettez à jour le nom du composant dans le champ **Composant**. **Remarque :** Si un composant portant le même nom existe dans la bibliothèque, saisissez un autre nom. ▪ Mettez à jour la description du composant dans le champ **Description du composant**. **c.** Ajoutez des commentaires concernant l'approbation, ils seront visibles par le demandeur. **d.** Dans le champ **Actions supplémentaires**, sélectionnez une option d'action à effectuer une fois la demande traitée. ▪ **Aucune action supplémentaire** : ne traite rien pour la dernière version du composant. ▪ **Publier la version** : publie la version du composant. **e.** Cliquez sur **Accepter**.
Rejeter une demande	**a.** Cliquez sur **Rejeter** sur la carte. **b.** Saisissez le motif du rejet pour que le demandeur puisse le consulter dans la demande. **c.** Cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

- La demande est supprimée de l'onglet **Demandes**.
- Tous les commentaires ajoutés à la demande peuvent être consultés par le demandeur dans l'application à partir de laquelle la demande a été envoyée.
- Si la demande est approuvée :
  - L'état de la demande passe à Accepté.
  - Le composant est ajouté à la bibliothèque de composants sélectionnée en tant que composant partagé. Les valeurs de données secrètes (telles que l'ID du compte ou les mots de passe) pour les clés, les variables référencées et les pièces jointes dans les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nœuds de fichiers ne sont pas incluses dans le composant. Vous devez remplacer les pièces jointes dans tous ces nœuds de fichiers.

Si la bibliothèque est disponible, le composant est prêt à être utilisé dans plusieurs applications CDM.

- Si vous avez sélectionné **Publier la version** dans le champ **Actions supplémentaires**, le composant partagé est publié.

- Si la demande est rejetée, l'état de la demande passe à Rejeté.

Gérer les composants partagés dans une application CDM

Ajoutez un composant partagé à une application, affichez les composants partagés qui peuvent être ajoutés ou supprimez un composant partagé d'une application.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles requis : Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

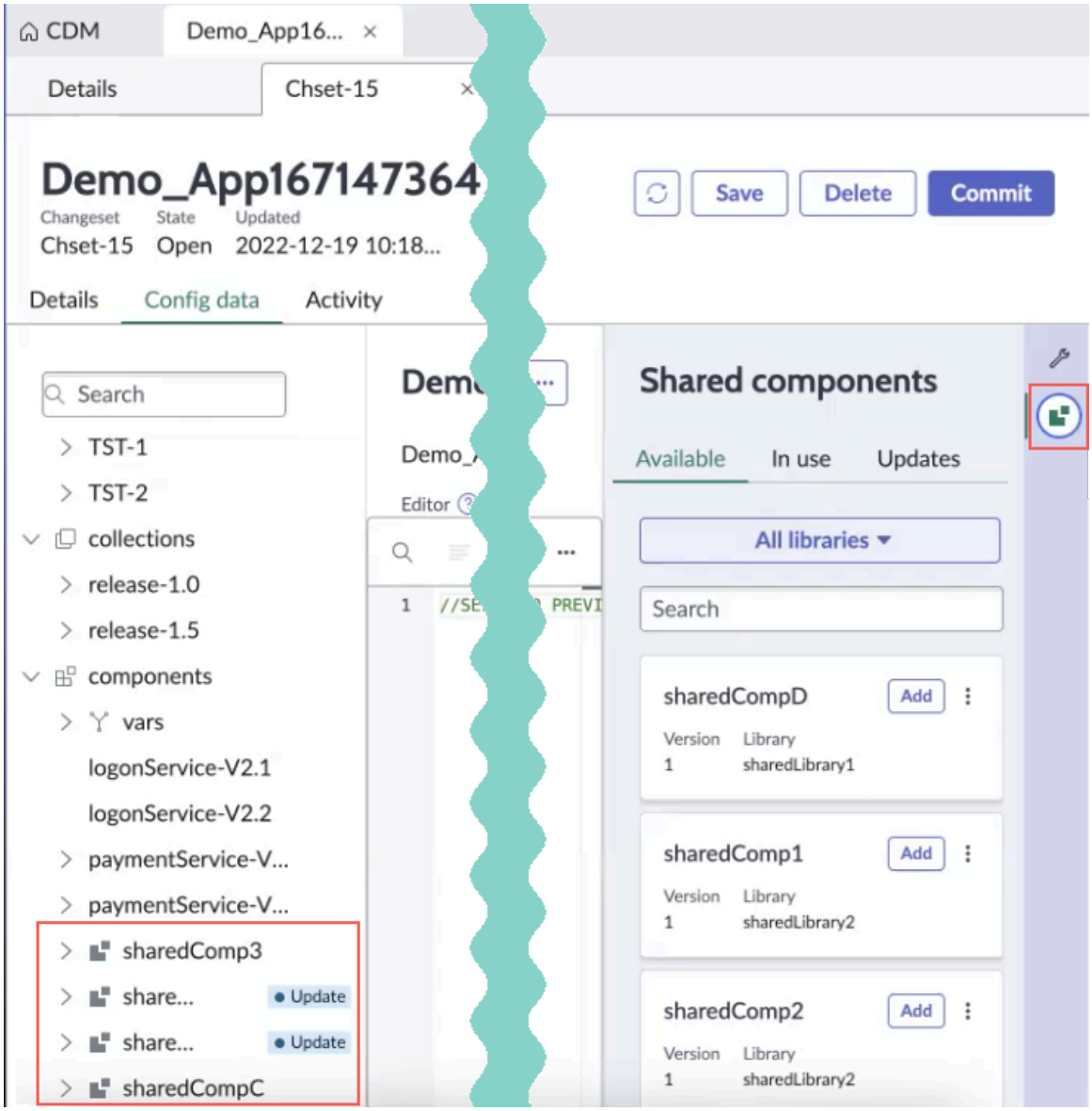
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous pouvez ajouter, mettre à jour ou supprimer un composant partagé.
- Lorsque vous travaillez dans un ensemble de changements d'application, vous ne pouvez pas modifier un composant partagé de la même manière que vous pouvez modifier un composant direct. Toutefois, une collection d'une application peut remplacer n'importe quelle valeur d'un composant partagé. En outre, vous ne pouvez pas renommer un composant partagé dans une application. Si un tel changement est nécessaire, un nouveau composant partagé portant le nom requis doit être créé, puis ajouté à nouveau dans l'application.

Tous ces changements concernent l'ensemble de changements de l'application.

Procédure

1. Lorsque vous travaillez dans l'onglet **Données de configuration** d'un ensemble de changements de l'application, sélectionnez l'icône Composants partagés ( ).
   - Chaque carte d'un onglet Composants partagés affiche le nom, la bibliothèque de composants parent et la version du composant partagé.
   - Les composants sont regroupés par bibliothèque et triés par ordre alphabétique.
   - Utilisez le sélecteur **Bibliothèques** pour afficher uniquement les composants de la bibliothèque sélectionnée.
   - Utilisez la zone de texte **Rechercher** pour filtrer la liste des composants ou des bibliothèques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Disponible :** liste des composants partagés que l'application peut inclure dans ses données de configuration.

  Pour qu'un composant partagé soit disponible pour une utilisation dans les applications, le composant doit être à l'état **Publié** et la bibliothèque qui contient le composant doit être à l'état **Disponible**.

- **En cours d'utilisation :** liste des composants partagés actuellement utilisés dans l'application.
- **Mises à jour :** une carte s'affiche lorsqu'une version publiée plus récente d'un composant est disponible. Sélectionnez l'icône **actualisation** ( ) pour vous assurer que vous affichez toutes les mises à jour actuelles.

2. Ajouter un composant partagé aux données de l'application : dans l'onglet **Disponible**, sélectionnez **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le composant est ajouté au dossier **Composants** dans l'application.
- L'icône Composant partagé ( ) indique que le composant provient d'une bibliothèque de composants.
- Le composant est sélectionné et les panneaux **Éditeur** et **Aperçu** affichent le code du composant partagé.

3. Afficher les données de configuration dans un composant partagé : sur n'importe quelle carte, sélectionnez le menu Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Afficher les données de configuration**.

   Une fenêtre contextuelle affiche la dernière version publiée du code du composant partagé. Les variables ne sont pas résolues et les données chiffrées ne sont pas déchiffrées dans la vue contextuelle.

4. Supprimer un composant partagé : utilisez l'une des méthodes suivantes pour supprimer un composant partagé des données de l'application.
   - Dans l'onglet **En cours d'utilisation**, sélectionnez le **X** dans la carte de composant, puis confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.
   - Dans l'onglet **Données de configuration** d'une application, sélectionnez le menu **Actions** ( ) pour le composant, puis sélectionnez **Supprimer**. Confirmez l'action dans la fenêtre contextuelle.

   Remarque : La suppression n'est pas un effacement. La suppression retire les données de configuration du composant de l'application, mais le composant reste inchangé dans la bibliothèque de composants. Lorsque vous supprimez un composant d'une application, la carte de composant réapparaît dans l'onglet **Disponible**.

5. Mettez à jour un composant partagé.

   Sélectionnez l'icône **actualisation** ( ) pour vous assurer que vous affichez toutes les mises à jour actuelles. Le système utilise l'une des méthodes suivantes pour indiquer qu'une version publiée plus récente d'un composant est disponible :
   - Le texte en surbrillance « Mettre à jour » s'affiche à côté du composant dans le dossier des **composants**.
   - L'onglet **Mises à jour** affiche une carte pour le composant.
   - La fenêtre contextuelle de validation d'un ensemble de changements inclut la notification suivante : « Des mises à jour sont disponibles pour un ou plusieurs des composants partagés ».

   Procédez comme suit pour examiner les données de configuration mises à jour, puis mettre à jour un composant :

   a. Dans l'onglet **Mises à jour**, sélectionnez **Mettre à jour** pour le composant.

   b. Examinez les informations de la fenêtre contextuelle Mettre à jour un composant partagé, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
      - L'onglet **Détails** affiche les informations de nom et de version.
      - L'onglet **Données de configuration les plus récentes** affiche la dernière version du code du composant partagé. Dans la vue, les variables ne sont pas résolues et les données chiffrées ne sont pas déchiffrées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Validez l'ensemble de changements de l'application pour générer un instantané contenant tous ces changements.
   Le système génère un instantané de chaque élément déployable qui est affecté par les changements.

Information associée

Partage de composants entre applications : bibliothèques de composants

Afficher les instantanés

Affichez les instantanés de toutes les déployables d'une application dans l'onglet **Détails** de l'application. Le pipeline de mise en production ne peut accéder qu'à un instantané correspondant à la version actuellement publiée.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer

Procédure

1. Ouvrez une application et sélectionnez l'onglet **Instantanés**.
   L'onglet répertorie tous les déployables associés à l'application. Chaque déployable affiche une courte liste de ses instantanés. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste complète des instantanés.

Onglet Instantanés : colonnes de la liste Instantanés

Nom de colonne	Description
Nom	Nom unique de l'instantané. Lorsqu'un instantané est généré, le système utilise le nom de l'élément déployable et le numéro d'instantané pour générer un nom par défaut (par exemple, `nomÉlémentDéployable_1`, `nomÉlémentDéployable_2`). Vous pouvez modifier le nom. **Conseil :** Vous pouvez modifier le nom dans l'onglet **Détails**. Sélectionnez le nom de l'instantané pour ouvrir l'onglet.
Description	Informations descriptives que vous fournissez pour aider d'autres utilisateurs. **Conseil :** Vous pouvez ajouter une description dans l'onglet **Détails**. Sélectionnez le nom de l'instantané pour ouvrir l'onglet.
Publié	Booléen qui indique si l'instantané est publié. Seuls les instantanés publiés peuvent être exportés. **Important :** Par défaut, les exportateurs utilisent l'instantané publié le plus récemment.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de colonne	Description
	Lors de la définition ou de la mise à jour d'un déployable, vous pouvez spécifier que seuls les instantanés validés peuvent être publiés. Vous pouvez annuler la publication d'un instantané. Consultez Publier ou annuler la publication d'un instantané.
Déployable	Déployable sur lequel l'instantané est basé.
Validation	État de validation : ◦ Non validé : il s'agit de l'état initial de l'instantané pour lequel aucune politique n'a été exécutée sur l'instantané. ◦ Demandé : le flux de validation a démarré. ◦ En cours : le flux de validation et des politiques sont en cours d'exécution. ◦ Réussi : l'instantané respecte toutes les politiques. ◦ Échec : l'instantané ne respecte pas une ou plusieurs politiques. ◦ Erreur d'exécution : une politique ne s'est pas exécutée jusqu'au bout en raison d'une erreur inattendue, principalement lorsque l'include de script CdmPolicyUtil n'est pas utilisé pour fournir des messages d'avertissement et d'échec.
Dernière validation	Horodatage de la dernière validation de l'instantané.
Créé	Horodatage lors de la création de l'instantané.
Créé par	Utilisateur qui a créé l'instantané.
Ensemble de changements	Ensemble de changements contenant les données de l'instantané. Sélectionnez l'icône pour ouvrir l'ensemble de changements.
Balises	Balise de texte qui vous permet de filtrer les instantanés dans une liste.

2. Sélectionnez le nom de l'instantané pour en afficher les détails et définir les valeurs dans l'onglet **Détails**.

Publier ou annuler la publication d'un instantané

Publiez un instantané afin qu'il puisse être exporté pour permettre au pipeline CI/CD d'accéder aux données de configuration et de les utiliser. Les exportateurs ne peuvent s'exécuter que sur des instantanés publiés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor] ou Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous publiez un instantané lorsque vous estimez que les déployable qu'il représente sont prêtes à être exportées vers le pipeline.
- Lors de la définition ou de la mise à jour d'un , déployablevous pouvez spécifier que seuls les instantanés validés peuvent être publiés.
- Un déployable doit être connecté à un service pour publier ses instantanés.
- Si un déployable publié est déconnecté des services, vous pouvez effectuer les actions suivantes, mais vous ne pouvez pas publier d'instantanés tant que le déployable n'est pas connecté à un service :
  - Éditer les données de configuration.
  - Créer des instantanés.
  - Valider les instantanés.
  - Corriger les erreurs de validation.

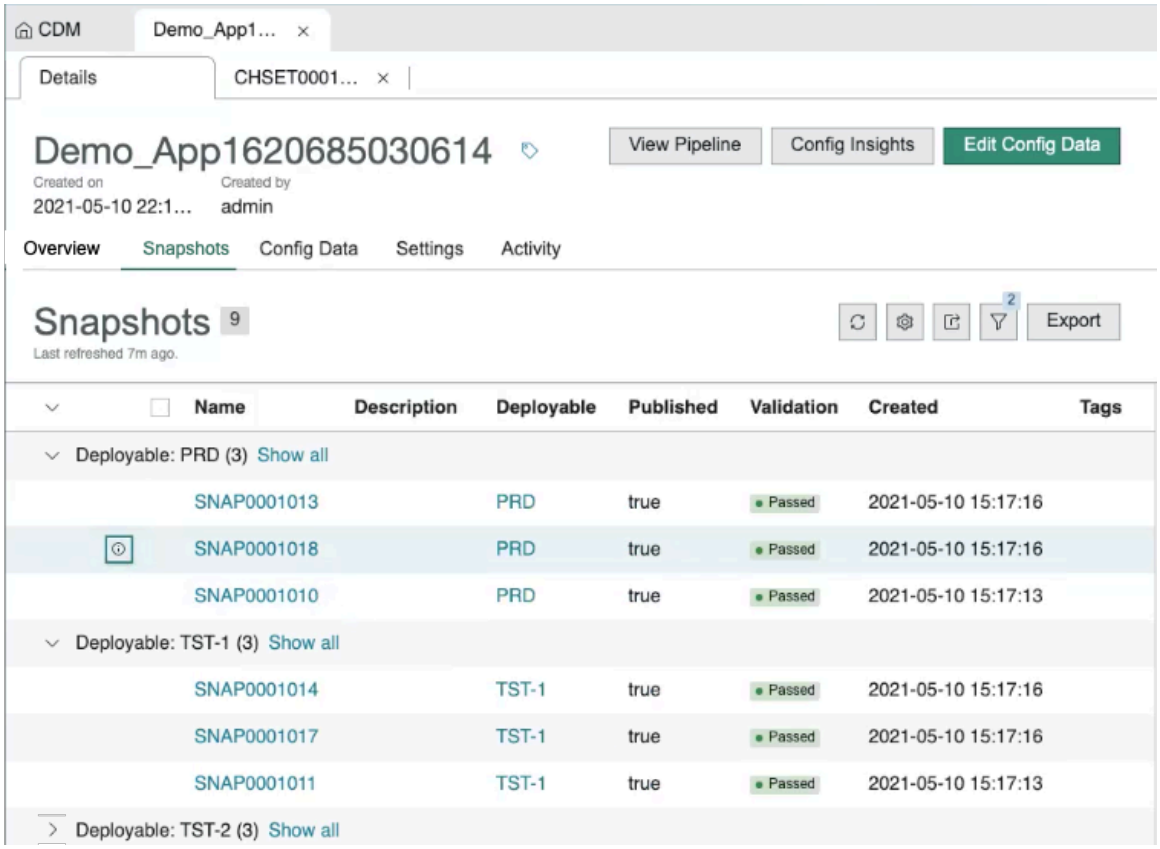
Conseil : Vous pouvez ajouter la description textuelle d'un instantané ou le renommer dans l'onglet **Détails** de l'instantané.

- Lorsque les exportateurs recherchent le dernier instantané, ils doivent rechercher le dernier instantané `créé` qui est publié.
- La valeur de published_date correspond à l'heure à laquelle la publication a lieu.
- L'action d'annuler la publication de l'instantané supprime le marqueur de publication et supprime la valeur published_date.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour publier un instantané :
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Publier**.
   - Dans l'onglet **Version** d'une application, sélectionnez **Publier** dans le menu **Actions** de l'instantané.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Afficher les informations

Informations sur l'en-tête de l'instantané et l'onglet Détails

Numéro de l'ensemble de changements	Le système attribue automatiquement le numéro de l'ensemble de changements. Le système utilise le numéro comme nom d'ensemble de changements par défaut.
Nom/description de l'ensemble de changements	Le système utilise le numéro de l'ensemble de changements comme nom d'ensemble de changements par défaut. Mettez à jour les champs pour aider les autres utilisateurs en adoptant un nom plus convivial ou en associant des informations descriptives à l'ensemble de changements.
Déployable	Déployable sur lequel l'instantané est basé.
État de validation	◦ Non validé : aucune politique n'a été exécutée par rapport à l'instantané. ◦ Réussi : l'instantané a réussi toutes les exécutions de politique. ◦ Échec : l'instantané a échoué à une ou plusieurs exécutions de politique. ◦ En cours : politiques en cours d'exécution. ◦ Erreur d'exécution : une politique n'a pas pu être exécutée jusqu'au bout.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Crée/Créé par	Utilisateur qui a créé l'ensemble de changements et l'horodatage de création.
Date de publication	Horodatage de la publication de l'instantané.

3. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour annuler la publication d'un instantané :
   - Dans n'importe quel onglet d'un instantané ouvert, sélectionnez **Annuler la publication**.
   - Dans l'onglet **Version** d'une application, sélectionnez **Annuler la publication** dans le menu **Actions** de l'instantané.

Comparer les instantanés provenant de la même application ou d'applications différentes

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des similitudes et des différences entre deux instantanés provenant de la même application ou d'applications différentes.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

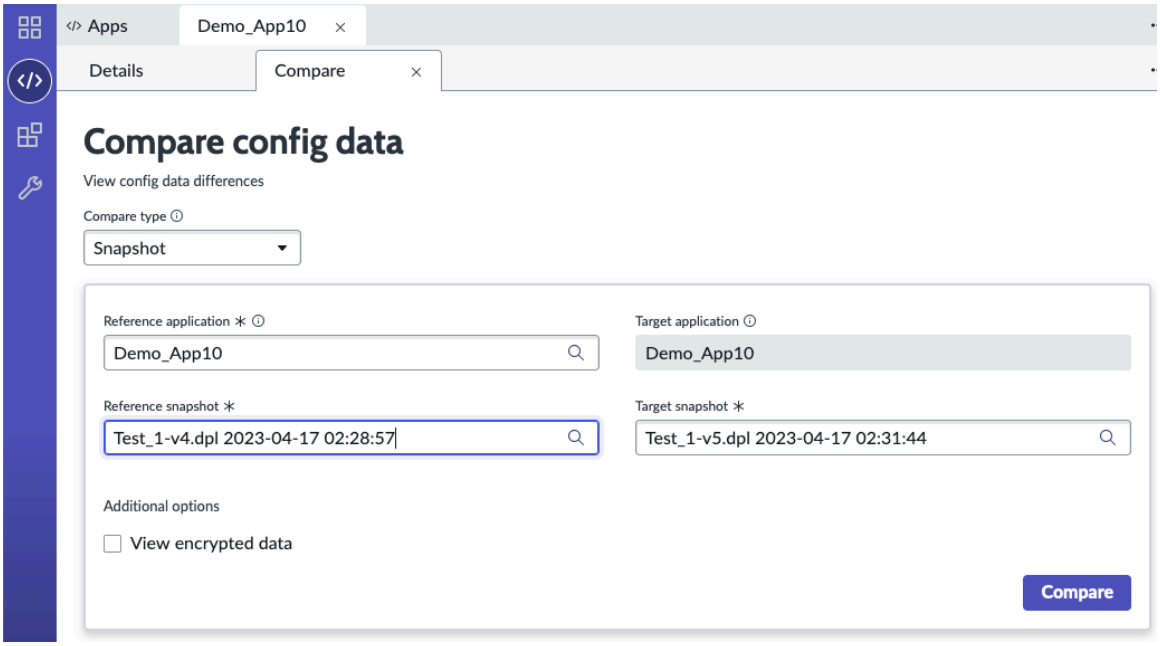
Vous pouvez comparer et contraster les instantanés de n'importe quel élément déployable de la même application ou d'applications différentes.

Pour connaître les changements entre deux instantanés des mêmes éléments déployables, consultez Comparer deux instantanés d'un élément déployable.

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez **Comparer les données de configuration**.
   L'onglet **Comparer les données de configuration** s'ouvre. L'application actuelle est l'application cible et son nom est prérempli dans **Application cible**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'option **Instantané** dans le champ **Comparer le type**.
3. Sélectionnez une application, puis ses instantanés à comparer.

Option	Description
Application de référence	Application à comparer avec l'application cible Ce champ répertorie les dernières données validées pour toutes les applications, y compris l'application cible.
Instantané de référence	Instantané de l'application de référence à comparer.
Instantané cible	Instantané de l'application cible à laquelle l'instantané de référence est comparé.

4. Facultatif : Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner **Afficher les données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de la comparaison.

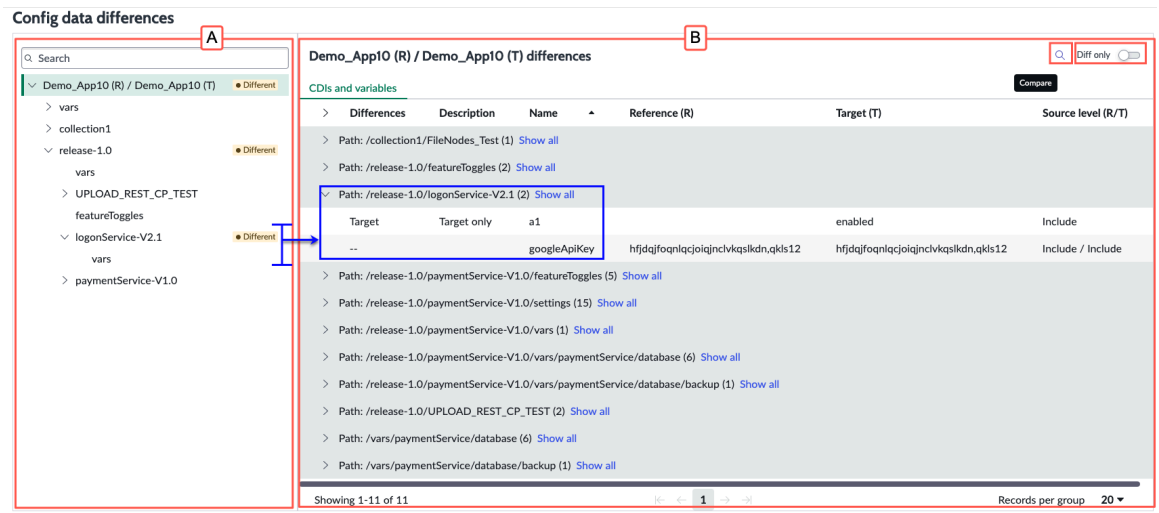
   Remarque : La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours masquées (********).

5. Sélectionnez **Comparer**.
   La section Différences de données de configuration affiche les résultats de la comparaison. Elle affiche les différences entre les instantanés de référence et cible sélectionnés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Si vous validez les modifications apportées à une application de référence alors que l'onglet **Comparer les données de configuration** est ouvert : lorsque vous revenez à l'onglet **Comparer les données de configuration** et sélectionnez **Comparer**, le système utilise l'ensemble de changements validé le plus récent, effectue à nouveau la comparaison, puis affiche les nouveaux résultats dans la section Résultats.

Les lettres dans l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds des applications.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec la mention **Différent**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec l'identité de l'ensemble de changements de l'application qui inclut les nouvelles données, soit **Référence** soit **Cible**.

Vous pouvez rechercher un nom de nœud dans le champ **Rechercher**. Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Différences.

B. Panneau Différences

L'onglet **CDI et variables** affiche les changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux ensembles de changements. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Lorsque l'option **Différence uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI qui diffèrent s'affiche après le chemin d'accès au nœud.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône Développement ( ) pour afficher les CDI d'un dossier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet CDI et variables

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ◦ Cible : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. ◦ Référence : le CDI n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ Différent : pour le CDI spécifié, les valeurs des ensembles de changements cible et de référence diffèrent.
Description	Déclaration de la façon dont les ensembles de changements diffèrent. Par exemple, le texte peut indiquer qu'un CDI apparaît uniquement dans l'ensemble de changements de référence ou que les valeurs de la variable diffèrent d'un ensemble de changements à l'autre. Consultez Types de différences entre les applications CDM pour la liste complète des types de différences et de leurs causes.
Nom	Nom du CDI.
Référence (R)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Valeur du CDI dans l'ensemble de changements cible.
Niveau source (R/T)	Niveau de nœud dans le code auquel le CDI est défini. ◦ Direct : le CDI est défini dans le nœud sélectionné. ◦ Inclure : la valeur du CDI est obtenue à partir d'un nœud inclus dans le nœud sélectionné. ◦ Remplacer : la valeur du CDI dans un nœud inclus est remplacée par une valeur spécifiée dans le nœud inclus. Les valeurs s'affichent dans les formats suivants : ◦ `<niveau de référence/niveau cible>` lorsqu'une valeur apparaît à la fois dans la cible et dans la référence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	◦ `<niveau de référence>` lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ `<niveau cible>` lorsqu'une valeur n'apparaît que dans l'ensemble de changements cible. Par exemple, lorsqu'un CDI est défini dans l'ensemble de changements de référence avec la valeur `true` et que le CDI n'apparaît pas dans l'ensemble de changements cible, les trois dernières colonnes de l'onglet **CDI et variables** auront les valeurs suivantes : ◦ **Référence (R)** : `true` ◦ **Cible (T)** : [vide] ◦ **Niveau source (R/T)** : Direct

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, l'onglet **Informations sur le fichier** affiche ses métadonnées.

Onglet Informations sur le fichier : liste de colonnes

Colonne	Description
Différences	Indicateur permettant d'afficher où se situent les différences. ◦ Cible : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements cible. ◦ Référence : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'ensemble de changements de référence. ◦ Différent : les données du nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ◦ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ◦ Type de contenu : type de contenu du fichier. ◦ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ◦ URL du fichier : chemin d'accès au dossier dans lequel le fichier se trouve.
Référence (R)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Cible (T)	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparer deux instantanés d'un élément déployable

Utilisez l'outil Analyseur de données de configuration pour rechercher des changements entre deux instantanés d'un élément déployable d'une application.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Il doit y avoir plusieurs instantanés disponibles dans un élément déployable pour pouvoir comparer et l'instantané cible ne doit pas être le premier instantané dans l'élément déployable.

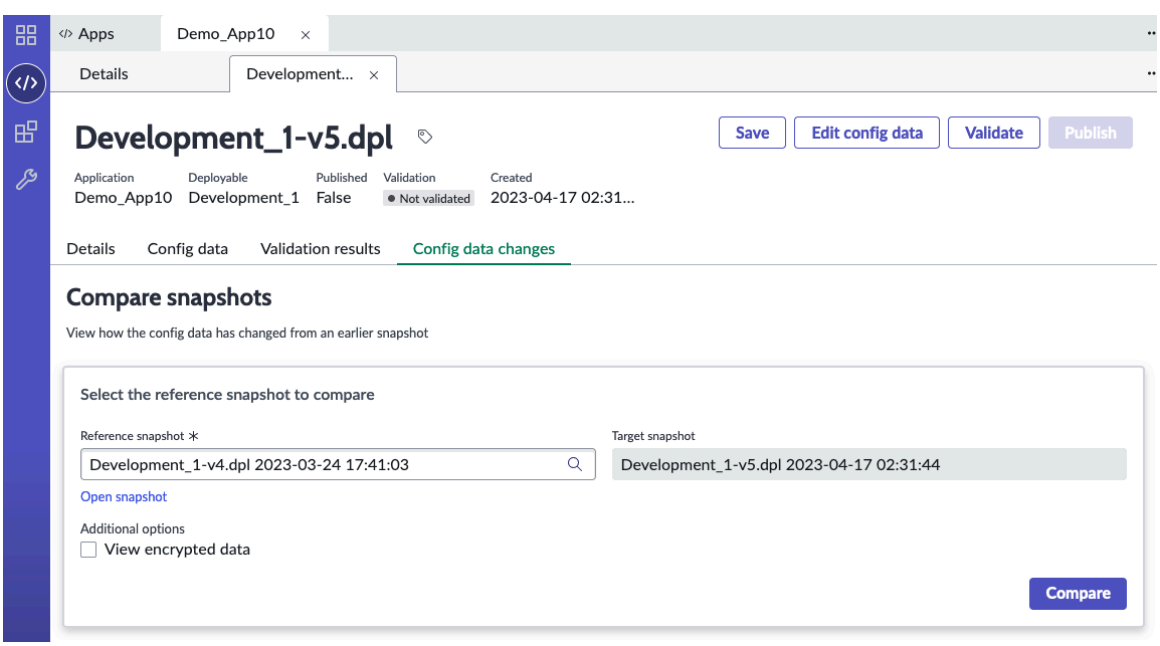
Rôle requis : cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comparer les instantanés de différents éléments déployables ou de différentes applications, consultez Comparer les instantanés provenant de la même application ou d'applications différentes.

Procédure

1. Lors de l'affichage d'une application, sélectionnez l'onglet **Instantanés**.
2. Ouvrez un instantané d'un élément déployable.
3. Sur la page Enregistrement d'instantané, sélectionnez l'onglet **Changements des données de configuration**.
   L'instantané actuel est rempli automatiquement dans le champ **Instantané cible**.



4. Sélectionnez un autre instantané dans le champ **Instantané de référence**.
   Le champ **Instantané de référence** répertorie tous les instantanés antérieurs à l'instantané cible. Le champ **Instantané de référence** est inactif lorsqu'aucun instantané plus ancien n'est disponible. Même si des instantanés plus récents créés après les instantanés cibles existent dans l'élément déployable, ils ne sont pas répertoriés.

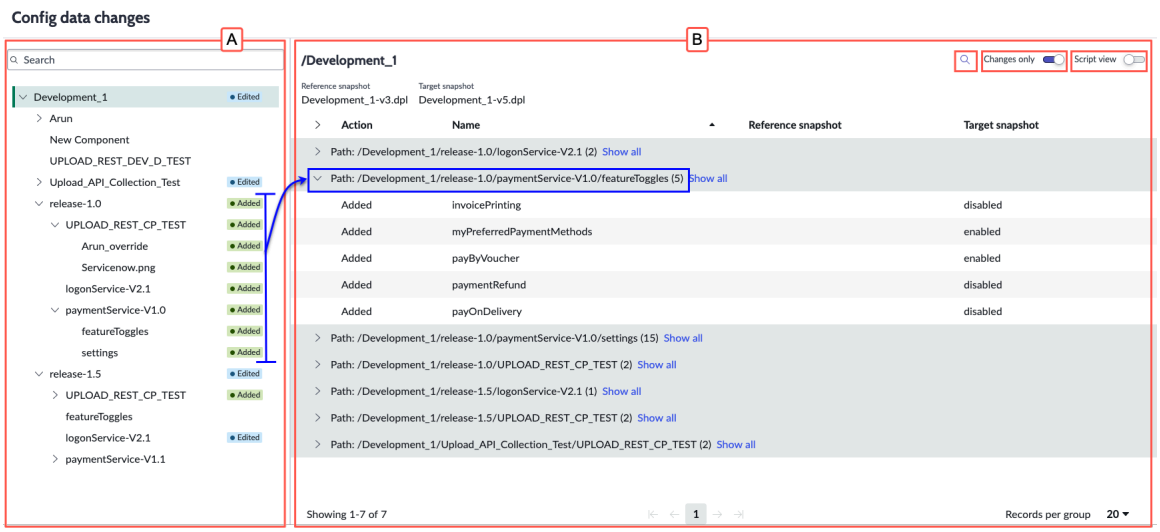
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Facultatif : Si vous disposez du rôle cdm_secrets, vous pouvez sélectionner **Afficher les données chiffrées** pour afficher les valeurs chiffrées en texte clair dans les résultats de la comparaison.

   Remarque : La case à cocher est inactive pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle cdm_secrets. Lorsque les valeurs de la cible et de la référence diffèrent, les résultats de la comparaison indiquent que les valeurs diffèrent, mais les données elles-mêmes apparaissent toujours masquées (********).

6. Sélectionnez **Comparer**.
   La section Changements des données de configuration affiche les résultats de la comparaison. Elle affiche les changements entre les instantanés de référence et cible sélectionnés.

   L'image suivante affiche la section Changements des données de configuration qui contient le résultat de la comparaison que vous pouvez utiliser pour analyser les données.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds de l'élément déployable.

- Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec la mention **Modifié**.
- Les nœuds qui incluent des CDI nouvellement ajoutés (soit directement, soit dans des nœuds descendants) sont annotés avec la mention **Ajouté**.

Vous pouvez rechercher un nom de nœud dans le champ **Rechercher**. Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau Changements.

B. Panneau de changements

Le panneau affiche une liste des changements apportés aux CDI individuels pour le nœud sélectionné dans le panneau de navigation.

- Par défaut, le nœud racine est sélectionné et le panneau de données inclut tous les CDI pour les deux instantanés. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les données de ce nœud et de ses descendants.
- Les chemins d'accès des nœuds s'affichent en gris. Utilisez l'icône Développement ( ) pour afficher les CDI d'un dossier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque l'option **Changements uniquement** est sélectionnée, le nombre de CDI ayant fait l'objet de changements s'affiche après le chemin d'accès au nœud.
- Lorsque la **vue Script** est sélectionnée, la vue de listes bascule vers la vue Éditeur.

Liste des colonnes du panneau de changements

Colonne	Description
Action	Indicateur permettant d'afficher quel était le type de changement. ◦ Ajouté : un CDI apparaît uniquement dans l'instantané cible. ◦ Supprimé : un CDI apparaît uniquement dans l'instantané de référence. ◦ Modifié : pour le CDI spécifié, les valeurs des instantanés cible et de référence diffèrent.
Nom	Nom du CDI.
Instantané de référence	Valeur du CDI dans l'instantané de référence.
Instantané cible	Valeur du CDI dans l'instantané cible.

Si un nœud de fichier est sélectionné dans l'arborescence, le résultat de la comparaison affiche les changements dans le fichier entre les instantanés de référence et cible sélectionnés.

Liste de colonnes pour une comparaison de nœuds de fichiers

Colonne	Description
Action	Indicateur permettant d'afficher quel était le type de changement. ◦ Ajouté : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'instantané cible. ◦ Supprimé : le nœud de fichier n'est disponible que dans l'instantané de référence. ◦ Modifié : les données du nœud de fichier diffèrent dans les ensembles de changements cible et de référence.
Métadonnées du fichier	Métadonnées du fichier joint au nœud de fichier. ◦ Nom du fichier : nom du fichier joint dans le nœud de fichier. ◦ Type de contenu : type de contenu du fichier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
	◦ Contenu : contenu du fichier joint. L'aperçu n'est pas disponible dans la liste, mais vous pouvez télécharger le fichier pour le prévisualiser. ◦ URL du fichier : chemin d'accès au dossier dans lequel le fichier se trouve.
Instantané de référence	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements de référence.
Instantané cible	Détails du fichier présent dans l'ensemble de changements cible.

Exporter un instantané

Exportez un instantané pour générer les données de configuration utilisées dans le pipeline.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

- Le rôle cdm_secrets est nécessaire pour exporter des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Le rôle cdm_viewer peut exporter n'importe quel instantané qui n'inclut pas de données chiffrées.
- Le rôle cdm_exporter_editor peut créer, modifier, publier, activer et supprimer des exportateurs.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les exportateurs du pack de contenu ont la valeur **Source** de **ServiceNow**. Vous pouvez dupliquer des exportateurs de packs de contenu, mais vous ne pouvez pas les supprimer ni les modifier.
- Vous ne pouvez exécuter que des exportateurs publiés actifs.
- Pour l'exportation, les instantanés ne peuvent pas dépasser 10 000 éléments de données de configuration (CDI) par élément déployable ou 100 000 CDI par application.
- Les dossiers d'exécutions des exportateurs sont supprimés après trois ans. Pour obtenir des instructions sur la modification de la période par défaut, consultez Définir la période de purge pour les enregistrements d'exécutions de l'exportateur.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration**.
2. Dans l'onglet **Exportateurs**, sélectionnez le nom de l'exportateur.

Conseil : Ajoutez des exportateurs couramment utilisés à la liste **Mes exportateurs** pour un accès rapide.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Versions** de l'exportateur s'ouvre et affiche la liste des versions brouillon et publiées de l'exportateur.

3. Sélectionnez une version publiée de l'exportateur à exécuter.
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur**. Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule. Utilisez le panneau Terrain de jeu de test pour spécifier l'instantané à exporter et tester les paramètres avant d'exporter les données de configuration.
4. Spécifiez les paramètres d'exécution de l'exportateur sur la page **Sélectionner des entrées**.

Tester les paramètres du terrain de jeu

Champ	Description
Élément déployable et instantané publié à exporter	L'élément déployable pour l'exportation et l'instantané publié particulier que vous avez validé et que vous souhaitez utiliser. Les éléments déployables apparaissent dans la liste au format `<AppName/DeployableName>`. Lorsque vous sélectionnez un élément déployable, un autre champ répertorie tous les instantanés publiés pour l'élément déployable. L'instantané publié le plus récemment apparaît en premier dans la liste. Sélectionnez l'instantané à exporter.
Arguments d'entrée	Les arguments que le script d'exportation utilise pour générer les données de configuration en tant que sortie. La zone de texte affiche les valeurs par défaut de tous les arguments. Mettez à jour les valeurs selon vos besoins.
Format de sortie	Format dans lequel générer les données de configuration.
Déployables supplémentaires	Déployables pour lesquels générer des données de configuration en plus de l'élément déployable primaire que vous avez spécifié dans le champ **Élément déployable et instantané publié à exporter**. Seuls les derniers instantanés publiés s'affichent pour ce paramètre facultatif.

5. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications, puis sélectionnez **Évaluer**.
   Le script de l'exportateur s'exécute à l'aide des paramètres que vous avez spécifiés, puis affiche les données de configuration résultantes dans la zone Sortie de la page Examiner la sortie.
6. Passez en revue les résultats.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour apporter des changements, sélectionnez **Sélectionner des entrées**, spécifiez de nouveaux paramètres, puis sélectionnez **Évaluer**. Répétez l'opération aussi souvent que nécessaire.

Remarque : Lorsque vous êtes convaincu que l'exportateur génère des données de configuration complètes et respecte les normes de format de sortie requises, vous pouvez les publier et les activer.

Tester un exportateur et exporter un instantané

Définissez et validez les paramètres d'entrée pour tester un exportateur avant d'exporter les données de configuration dans un instantané.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

- Le rôle cdm_secrets est nécessaire pour exporter des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Le rôle cdm_viewer peut exporter n'importe quel instantané qui n'inclut pas de données chiffrées.
- Le rôle cdm_exporter_editor peut créer, modifier, publier et supprimer des exportateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assurez-vous d'installer le pack de contenu de l'exportateur pour DevOps Config. Les exportateurs du pack de contenu sont de bons points de départ pour vos exportateurs personnalisés. Certains exportateurs de packs de contenu génèrent des sous-ensembles de données de configuration et d'autres génèrent des données pour des applications complètes. Par exemple, pour exporter des données de configuration mises à jour pour une base de données, vous pouvez sélectionner l'exportateur **returnAllDataforNodeName**. Dans les arguments d'entrée de l'exportateur, vous devez spécifier l'élément déployable de la base de données en tant que nœud, puis spécifier les paramètres mis à jour en tant qu'arguments d'entrée. Une fois que vous avez déterminé que les paramètres génèrent les données de configuration souhaitées, vous pouvez exporter les données vers le pipeline.

- Les exportateurs du pack de contenu ont la valeur **Source** de **ServiceNow**. Vous pouvez dupliquer des exportateurs de packs de contenu, mais vous ne pouvez pas les supprimer ni les modifier.
- Vous ne pouvez exécuter que des exportateurs publiés.
- Pour l'exportation, les instantanés ne peuvent pas dépasser 10 000 éléments de données de configuration (CDI) par élément déployable ou 100 000 CDI par application.
- Pour en savoir plus sur la création d'un exportateur personnalisé, consultez Créer un exportateur personnalisé.
- Les dossiers d'exécutions des exportateurs sont supprimés après trois ans. Pour obtenir des instructions sur la modification de la période par défaut, consultez Définir la période de purge pour les enregistrements d'exécutions de l'exportateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration**.
2. Dans l'onglet **Exportateurs**, sélectionnez le nom de l'exportateur.

   Conseil : Ajoutez des exportateurs couramment utilisés à la liste **Mes exportateurs** pour un accès rapide.

3. Sélectionnez la version de l'exportateur dans l'onglet **Versions**.
   L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur**. Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule. Utilisez le panneau **Terrain de jeu de test** pour spécifier l'instantané à exporter et tester les paramètres avant d'exporter les données de configuration.
4. Spécifiez les paramètres d'exécution de l'exportateur sur la page **Sélectionner des entrées**.

Tester les paramètres du terrain de jeu

Champ	Description
Élément déployable et instantané publié à exporter	L'élément déployable pour l'exportation et l'instantané publié particulier que vous avez validé et que vous souhaitez utiliser. Les éléments déployables apparaissent dans la liste au format `<AppName/DeployableName>`. Lorsque vous sélectionnez un élément déployable, un autre champ répertorie tous les instantanés publiés pour l'élément déployable. L'instantané publié le plus récemment apparaît en premier dans la liste. Sélectionnez l'instantané à exporter.
Arguments d'entrée	Les arguments que le script d'exportation utilise pour générer les données de configuration en tant que sortie. La zone de texte affiche les valeurs par défaut de tous les arguments. Mettez à jour les valeurs selon vos besoins.
Format de sortie	Format dans lequel générer les données de configuration.
Déployables supplémentaires	Déployables pour lesquels générer des données de configuration en plus de l'élément déployable primaire que vous avez spécifié dans le champ **Élément déployable et instantané publié à exporter**. Seuls les derniers instantanés publiés s'affichent pour ce paramètre facultatif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Évaluer**.
   - Le script de l'exportateur s'exécute à l'aide des paramètres que vous avez spécifiés.
   - Le panneau **Terrain de jeu de test** affiche la page Vérifier la sortie.
   - Les données de configuration générées par l'exportateur s'affichent dans la zone **Sortie**.
   - Le système répertorie les informations relatives à l'exécution dans l'onglet **Exécutions**.
6. Passez en revue les résultats.
   a. Pour apporter des changements, sélectionnez **Sélectionner des entrées**, spécifiez de nouveaux paramètres, puis sélectionnez **Évaluer**.
   b. Répétez l'étape précédente aussi souvent que nécessaire.

   Remarque : Lorsque vous êtes convaincu que l'exportateur génère des données de configuration complètes et respecte les normes de format de sortie requises, vous pouvez les publier et les activer.

7. Publiez l'exportateur en sélectionnant **Publier** dans l'onglet **Générateur d'exportateur**.

   Remarque : Vous devez définir un exportateur sur Actif pour qu'il puisse être exécuté dans un pipeline.

Générer un code d'invocation d'API pour un exportateur

Générez un exemple de code d'invocation d'API pour un exportateur. Le code peut invoquer l'exportateur. Choisissez parmi plusieurs langues couramment utilisées.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Procédure

1. Préparez un exportateur pour l'exécution conformément aux instructions de la section Tester un exportateur et exporter un instantané.

   Conseil : Testez l'exportateur pour vérifier son fonctionnement.

2. Dans le menu **Évaluer**, sélectionnez **Générer un exemple d'API**.
   La boîte de dialogue Exemple d'invocation d'API de l'exportateur s'ouvre.
3. Sélectionnez la langue de votre choix.
   Le système applique les paramètres que vous spécifiez et affiche l'exemple d'API obtenu dans la zone de texte.
4. Sélectionnez **Copier dans le presse-papiers**.
   Vous pouvez maintenant coller le code dans un éditeur pour l'utiliser dans votre code.

Créer un exportateur personnalisé

Copiez un script d'exportateur existant comme point de départ pour un exportateur personnalisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

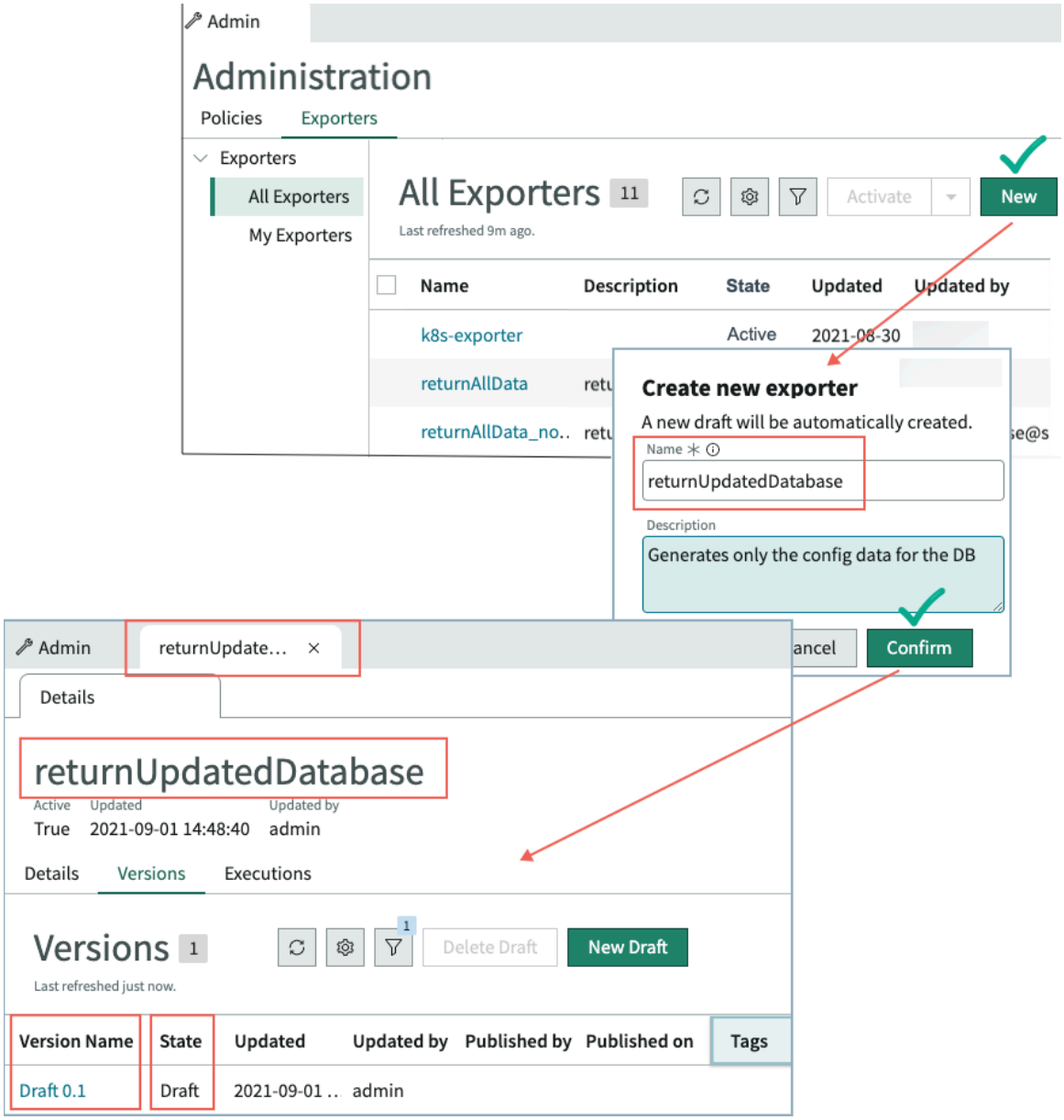
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les packs de contenu DevOps Config fournissent une variété d'exportateurs. Vous pouvez utiliser n'importe lequel des scripts d'exportateur fournis comme point de départ pour un exportateur personnalisé que vous concevez.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur () pour ouvrir la page **Administration**.
2. Dans l'onglet **Exportateurs**, sélectionnez **Nouveau**, saisissez un nom et une description uniques et significatifs, puis sélectionnez **Confirmer**.
   La première version brouillon de l'exportateur s'appelle **Brouillon 0.1** et est répertoriée dans l'onglet **Versions**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez le **nom de la version** pour ouvrir le script de l'exportateur par défaut dans l'onglet **Générateur d'exportateur**.

   Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule.

4. Dans l'onglet **Exportateurs**, sélectionnez le nom de l'exportateur qui servira de point de départ au nouvel exportateur personnalisé.
5. Sélectionnez la version de l'exportateur à utiliser dans l'onglet **Versions** de l'exportateur. L'exportateur s'ouvre dans l'onglet **Générateur d'exportateur**. Le texte du script de l'exportateur s'affiche dans un panneau en lecture seule.
6. Copiez le texte du script à utiliser dans le nouvel exportateur.
7. Facultatif : Pour permettre aux utilisateurs de spécifier des conditions d'exécution dynamiques ou des valeurs CDI lors de la modification de l'exportateur, créez un argument d'entrée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Arguments d'entrée**.

b. Dans la fenêtre contextuelle Créer un argument, définissez l'argument.

Fenêtre contextuelle Créer un argument

Champ	Description
(Optional) Nom/Description	Nom et description significatifs de l'argument.
Valeur par défaut	Valeur que l'argument aura lorsqu'un utilisateur ouvrira l'exportateur pour modification.
Obligatoire	Cochez la case pour exiger que la valeur de l'argument soit spécifiée.

c. Sélectionnez **Créer**.
L'argument s'affiche maintenant dans le champ **Arguments d'entrée** du panneau Terrain de jeu de test.

Afficher l'historique des exécutions de l'exportateur

Affichez une liste des exécutions de l'exportateur pour identifier les mises à jour de configuration réussies et isoler les changements qui ont causé une défaillance dans le pipeline.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

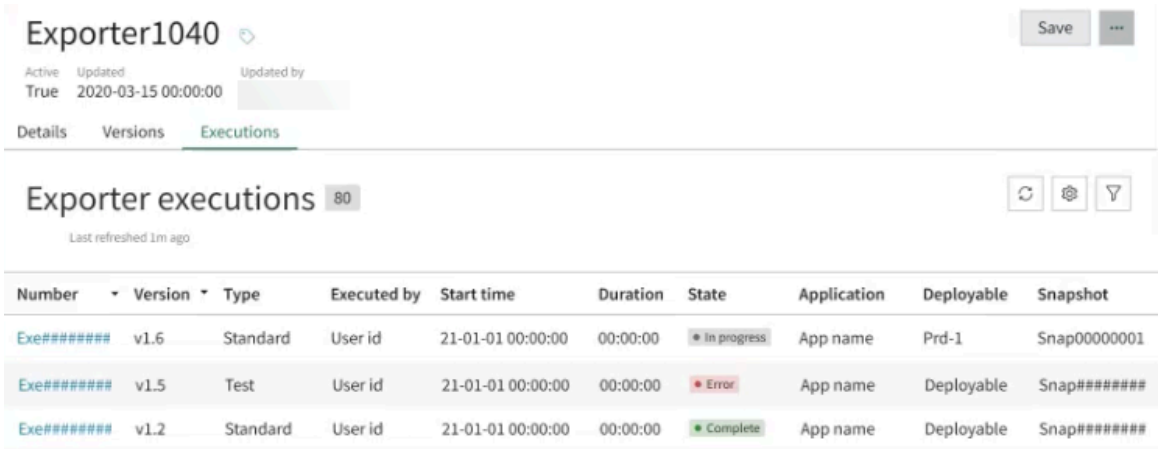
Rôle requis : cdm_viewer ou cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Administrateur ( ) pour ouvrir la page **Administration**.
2. Dans l'onglet **Exportateurs**, sélectionnez le nom de l'exportateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Exécutions** pour afficher la liste des exécutions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Liste des exécutions de l'exportateur

Colonne	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour le produit.
Version	Version de l'exportateur.
Type	◦ Test : une exécution dans le terrain de jeu de test. ◦ Standard : une exécution qui génère les données de configuration publiées.
Exécuté par	Utilisateur ayant exécuté l'exportateur.
Heure de début / Durée	Horodatage du début de l'exécution et de la période d'exécution de l'exportateur.
État	Résultat de l'exécution.
Application / Élément déployable / Instantané	Application, élément déployable et instantané utilisés par l'exportateur.

Supprimer un exportateur

Supprimez un exportateur pour vous assurer que les utilisateurs ne peuvent pas l'utiliser pour générer des données de configuration.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez pas supprimer, modifier ou activer les exportateurs inclus dans le pack de contenu CDM. Les exportateurs du pack de contenu ont une valeur **Source** de **ServiceNow**.
- Si un exportateur a effectué une exécution standard, vous ne pouvez pas le supprimer. Cela garantit une piste d'audit complète et précise. Vous pouvez archiver un exportateur qui a effectué une exécution standard. Consultez Archiver un exportateur.
- Si un exportateur ne dispose pas d'une exécution standard, vous pouvez supprimer toutes les versions brouillon et les versions publiées en supprimant l'exportateur.
- Vous pouvez supprimer n'importe quelle version brouillon d'un exportateur.

Conseil : Vous ne pouvez pas générer une version brouillon d'un exportateur de pack de contenu, mais vous pouvez dupliquer une version et modifier des versions brouillon du doublon. La modification d'un doublon d'un exportateur de pack de contenu est un bon moyen de créer un exportateur personnalisé. Consultez Créer un exportateur personnalisé.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour supprimer toutes les versions d'un exportateur : lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** ou lorsque vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Lorsque vous travaillez sur un exportateur, sélectionnez **Supprimer** dans l'onglet **Générateur d'exportateur**.
   - Lors de l'affichage d'une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Supprimer**.

   Toutes les versions de l'exportateur sont supprimées et l'exportateur n'est plus répertorié dans l'onglet **Versions**.
2. Pour supprimer uniquement une version brouillon particulière d'un exportateur, sélectionnez la version, sélectionnez **Supprimer le brouillon**, puis confirmez l'action.

Archiver un exportateur

Archivez un exportateur pour conserver son enregistrement et supprimez-le des listes que vous utilisez dans votre travail quotidien.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_exporter_editor, ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez archiver uniquement les exportateurs qui ont des exécutions standard.
- Vous pouvez copier et tester un exportateur archivé. Vous ne pouvez pas utiliser l'API pour exécuter un exportateur archivé.
- Vous ne pouvez pas effectuer l'opération d'exportation à l'aide d'un exportateur archivé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous ne pouvez pas supprimer, modifier, publier ou renommer un exportateur archivé ou l'une de ses versions.
- Vous ne pouvez pas créer un nouveau brouillon ou réutiliser le nom d'un exportateur archivé.
- Pour restaurer un exportateur dans le cadre d'une utilisation normale, définissez sa valeur d'**état** sur **Actif** et publiez une version.

Procédure

Lorsque vous travaillez sur un exportateur dans l'onglet **Générateur d'exportateur** ou lorsque vous consultez une liste d'exportateurs, sélectionnez l'exportateur, puis sélectionnez **Archiver**. La valeur **État** de l'exportateur est définie sur **Archivé**.

Définir la période de purge pour les enregistrements d'exécutions de l'exportateur

Modifiez la période de suppression par défaut. Par défaut, les enregistrements d'exécutions de l'exportateur sont supprimés après une période de trois ans.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]

Procédure

1. Accédez à **Tous** > **Maintenance du système** > **Nettoyage de table**.
2. Dans la colonne **Nom de la table**, sélectionnez **sn_cdm_exporter_execution**.
3. Modifiez le paramètre **Âge** sur la période de conservation en secondes, puis enregistrez l'enregistrement.

   Minimum : 1 an. Par exemple :

   - 1 an = 31 536 000
   - 2 ans = 63 072 000
   - 3 ans = 94 608 000

Examiner une alerte qui implique un changement des données de configuration

Un pourcentage élevé d'alertes se produisent en raison d'erreurs dans les données de configuration. Si la chaîne d'événements ayant donné lieu à une alerte inclut une demande de changement qui implique le même CI que l'alerte, vous pouvez utiliser divers outils pour isoler les changements de configuration susceptibles d'avoir provoqué l'alerte.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis : cdm_viewer et evt_mgmt_user.

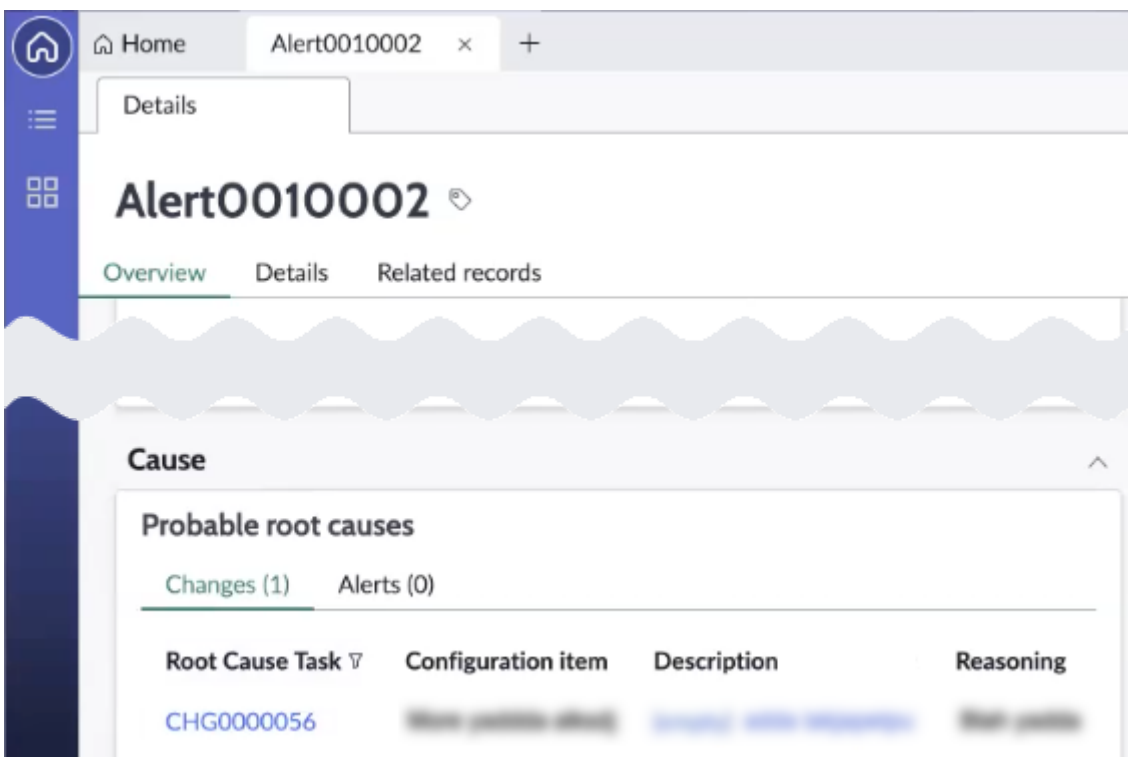
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous travaillez dans l'onglet **Changements de configuration** tout en examinant les causes d'une alerte. Cet onglet comprend plusieurs outils qui vous permettent de visualiser la série de changements de configuration susceptibles d'avoir conduit à l'alerte. Vous pouvez filtrer, trier et organiser les données de configuration pour identifier les changements problématiques apportés aux paires clé:valeur (CDI) des éléments de données de configuration.

Procédure

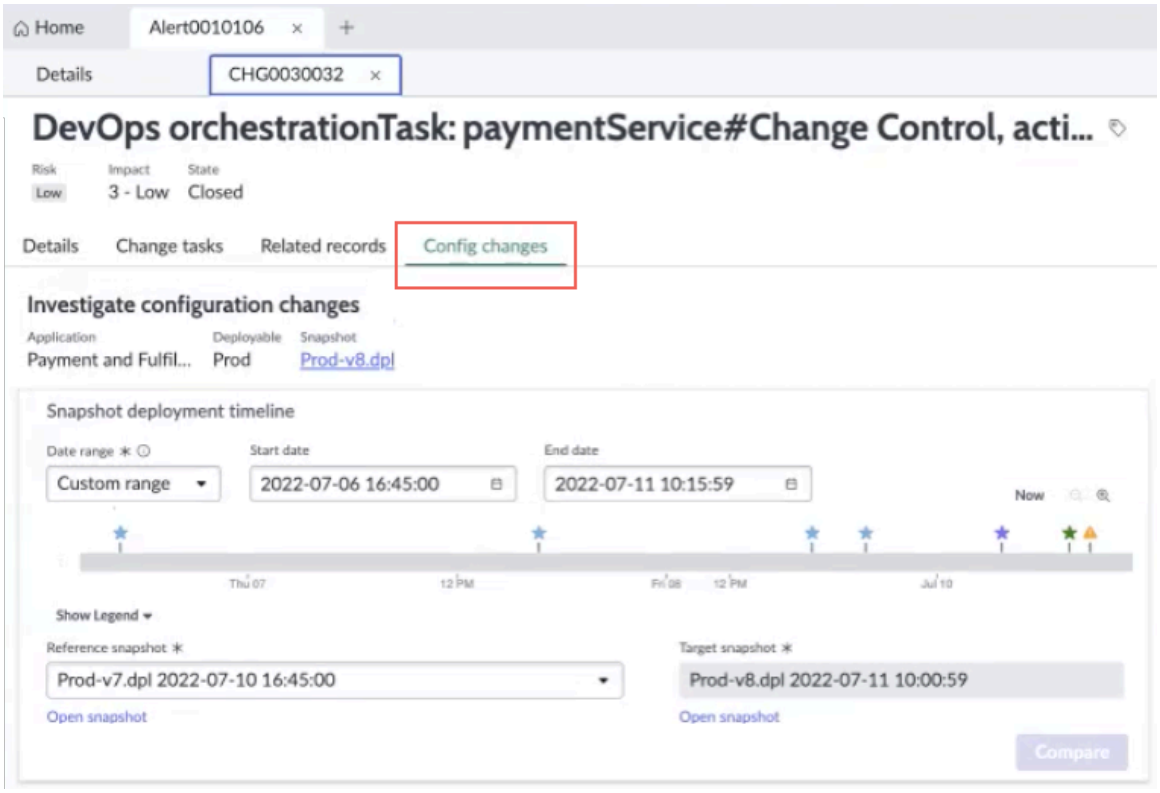
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour afficher une alerte :
   - Sur la page d'accueil ( ) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez une alerte.
   - Sur la page de liste ( ) de l'espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à **Alertes**, puis sélectionnez une alerte.

   Les cinq principales causes les plus probables de l'alerte sont répertoriées dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble**. Si la chaîne d'événements ayant entraîné l'alerte inclut une demande de changement qui implique le même CI que l'alerte, cet enregistrement CHG apparaît dans la liste.



2. Sélectionnez une demande de changement dans l'onglet **Changements**.
   La demande de changement s'ouvre. Si la demande de changement a impliqué un changement des données de configuration car un instantané CDM a été déployé, l'onglet **Changements de configuration** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Changements de configuration**, utilisez les informations de la section Examiner les changements de configuration.

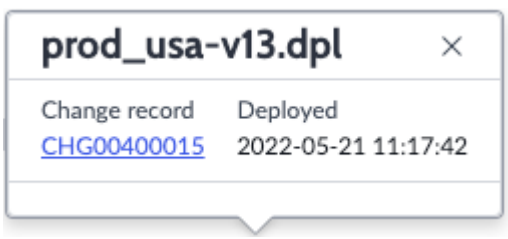
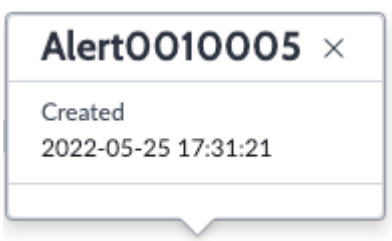
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Section Examiner les changements de configuration de l'onglet Changements de configuration

Champ	Description
Application	Application CDM affectée par l'alerte.
Déployable	Élément déployable CDM dont l'instantané a été déployé.
Instantané	Instantané CDM qui a été déployé. Pour ouvrir l'instantané dans un nouvel onglet de l'espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez-le.
Chronologie du déploiement de l'instantané	
Plage de dates / Date de début / Date de fin	Période affichée par la chronologie. Par défaut, la chronologie affiche la période qui inclut l'alerte, l'instantané cible (instantané associé à la demande de changement) et les cinq derniers instantanés déployés. Spécifiez une période prédéfinie dans la case **Plage de dates** ou utilisez les outils de calendrier pour spécifier des heures de début et de fin personnalisées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Chronologie / Afficher la légende	La chronologie affiche les déploiements de l'instantané et l'alerte. Sélectionnez **Afficher la légende** pour afficher les icônes qui identifient les instantanés et les événements sur la chronologie. En plus de l'instantané qui précède immédiatement l'instantané actuel (cible), vous pouvez comparer l'instantané cible à n'importe quel instantané antérieur apparaissant sur la chronologie. Pour afficher des instantanés supplémentaires, modifiez la plage de dates. Utilisez les icônes de zoom ( ) pour réduire ou agrandir la partie de la plage de dates qui apparaît sur la chronologie. Le zoom ne modifie aucun des autres paramètres de la chronologie. Utilisez les flèches gauche et droite pour afficher les éléments qui ne sont plus visibles. Sélectionnez un instantané pour afficher son nom, l'enregistrement du changement associé et la date de déploiement. Sélectionnez le lien pour ouvrir la demande de changement associée.  Sélectionnez une alerte pour afficher son ID d'alerte et sa date de création. 
Instantané de référence / Instantané cible	L'instantané cible est l'instantané associé à la demande de changement. (L'alerte peut être associée à plusieurs demandes de changement, chacune d'entre elles étant associée à un instantané cible.) Le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

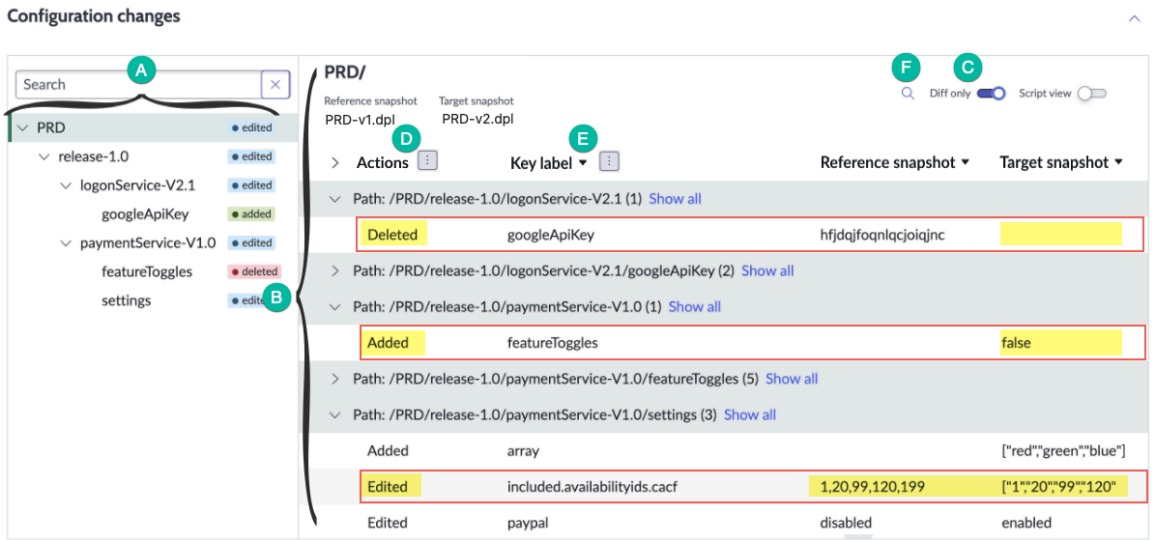
Champ	Description
	plus souvent, l'instantané cible précède immédiatement l'alerte. Par défaut, le système sélectionne l'instantané qui a immédiatement précédé l'instantané cible comme instantané de référence. Tout en examinant la cause de l'alerte, vous pouvez utiliser la liste des **Instantanés de référence** pour sélectionner n'importe quel instantané précédant l'instantané de référence dans la plage de dates sélectionnée sur la chronologie. (Les instantanés sur la chronologie après l'instantané cible n'apparaissent pas dans la liste.) Si vous sélectionnez un instantané de référence différent, sélectionnez **Comparer** pour générer la liste des différences entre les deux instantanés sélectionnés. Les informations sur la différence s'affichent dans la section Changements de configuration. Pour tout instantané de la chronologie, procédez comme suit pour l'ouvrir dans l'espace de travail pour l'exploitation des services. **a.** Choisissez l'instantané cible ou sélectionnez un instantané dans la liste des **Instantanés de référence**. **b.** Sélectionnez **Ouvrir un instantané**.

4. Travaillez maintenant avec les informations de la section Changements de configuration de l'onglet **Changements de configuration**.

   Lorsque l'onglet **Changements de configuration** s'ouvre, le système identifie immédiatement les différences de CDI entre l'instantané de référence et l'instantané cible. La section Changements de configuration affiche les différences.

   Les lettres dans l'illustration suivante identifient les outils que vous pouvez utiliser pour analyser les données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



A. Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la structure des nœuds de l'instantané. Sélectionnez un nœud pour afficher son contenu dans le panneau de données. Les nœuds qui incluent des CDI modifiés (directement ou dans des nœuds descendants) sont annotés avec la mention **ajouté**, **supprimé** ou **modifié**, selon le cas. Utilisez le champ **Rechercher** pour rechercher du texte dans le panneau de navigation.

B. Panneau de données

Le panneau de données affiche des groupes de CDI pour le nœud sélectionné. Par défaut, le nœud racine est sélectionné dans l'arborescence des nœuds, et la liste inclut tous les CDI pour les deux instantanés. Sélectionnez un nœud dans le panneau de navigation pour afficher uniquement les CDI de ce nœud et de ses descendants. Vous pouvez passer de cette vue de liste des données de configuration à une vue de script, comme décrit dans la section G. Vue de script.

Développez et fermez les regroupements à l'aide de l'icône Développement ( ). Si une sélection comprend plus de 50 CDI, ces derniers sont organisés en groupes de 50.

C. Différence uniquement

Sélectionnez **Différence uniquement** pour afficher uniquement les CDI qui diffèrent entre les deux instantanés.

D. Filtrer les types de changements qui doivent apparaître dans la liste

L'icône Générateur de conditions ( ) s'affiche lorsque vous pointez sur le nom de la colonne **Actions** dans la vue de liste. Sélectionnez l'icône pour spécifier les types de changements de données de configuration qui doivent apparaître dans la liste.

Filtres « Types de changements »

Filtre	Signification
(vide)	[Non utilisé.]

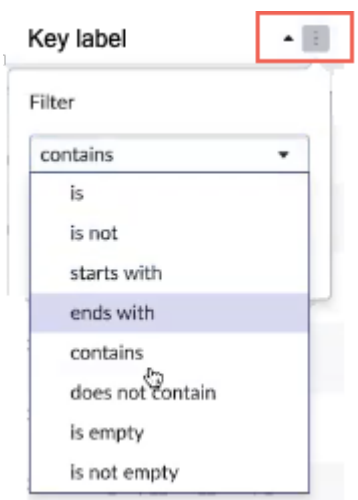
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre	Signification
--	Aucune différence dans ce CDI entre les instantanés de référence et cible.
Ajouté	Le CDI a été ajouté à l'instantané cible.
Supprimé	Le CDI a été supprimé de l'instantané cible.
Modifié	La valeur du CDI a été modifiée dans l'instantané cible.

E. Filtrer la liste en fonction des noms et des valeurs des CDI

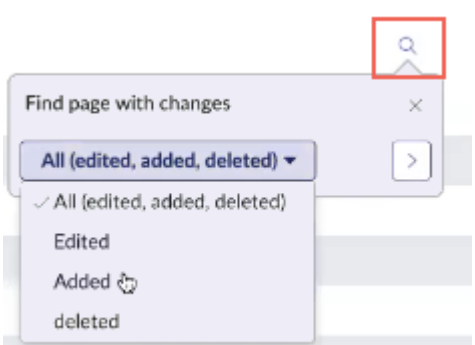
L'icône Générateur de conditions ( ) s'affiche lorsque vous pointez sur la colonne **Étiquette de clé** dans la vue de liste. Sélectionnez l'icône pour filtrer la liste des changements de données de configuration qui doivent apparaître dans la liste.

L'icône Indicateur de tri ( ) indique que les CDI sont triés par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette de clé.



F. Rechercher les nœuds avec un type particulier de changement

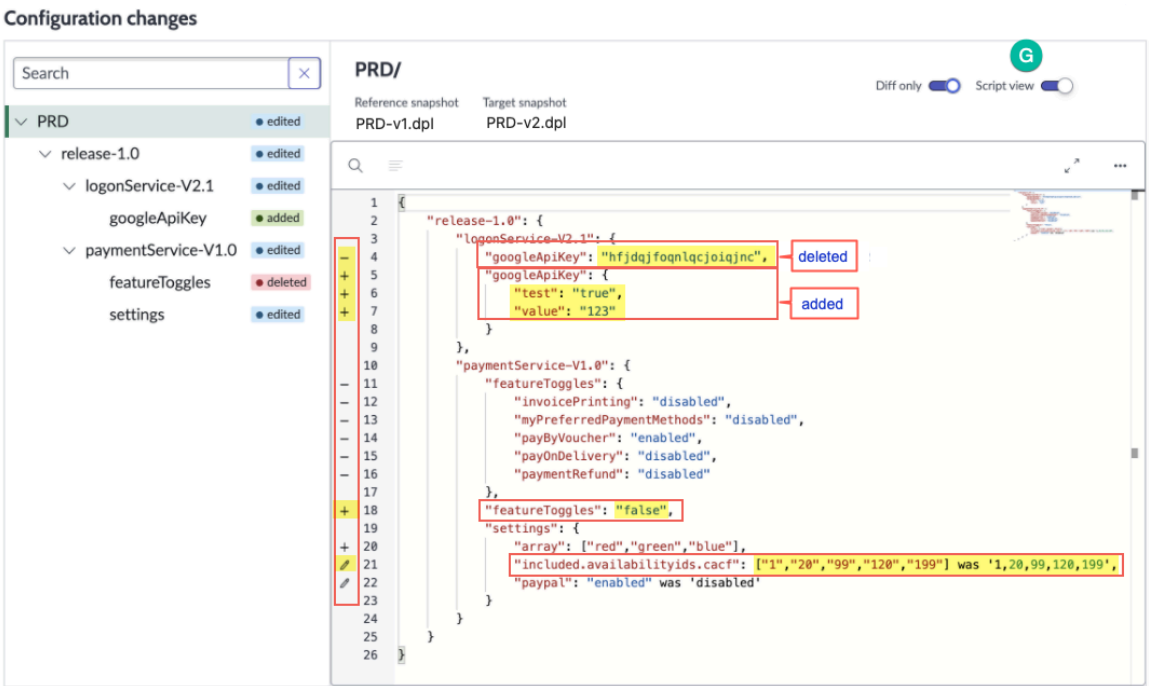
Dans la vue de liste, sélectionnez l'icône Rechercher ( ) et spécifiez le type de changement à isoler.



G. Vue de script

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les données apparaissent initialement sous forme de liste. Sélectionnez **Vue de script** pour afficher les données de configuration sous forme de code.
- Les différences sont indiquées par des symboles en regard du numéro de ligne.
  - Les suppressions sont indiquées par « - »
  - Les ajouts sont indiqués par « + »
  - Les modifications sont indiquées par l'icône Crayon ( ) plus des notes dans le texte en ligne, comme illustré dans cet exemple « Différences uniquement ».
- Conversions de texte en tableau : dans l'exemple, étant donné que la structure de données du CDI `googleApiKey` est passée d'une valeur de texte à un tableau, le formulaire de texte est supprimé et le formulaire de tableau est ajouté.



Analyse et génération de rapports à l'aide du tableau de bord DevOps Config Insights

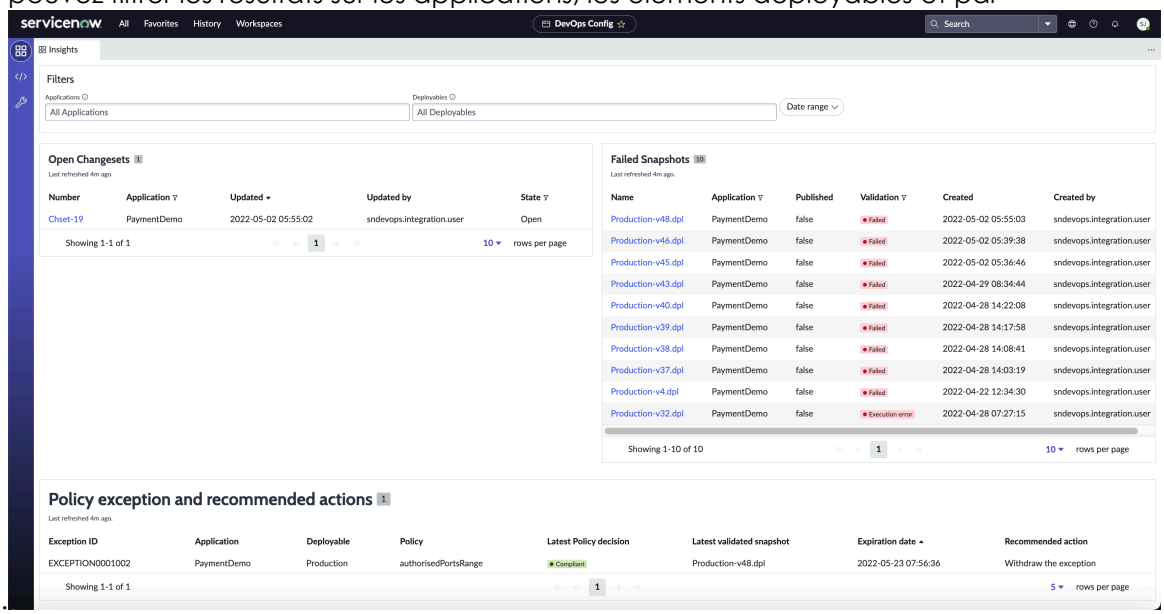
Utilisez le tableau de bord DevOps Config Insights avec Analyse des performances pour identifier rapidement les erreurs de configuration et prendre des mesures en conséquence. Affichez la tendance de validation des instantanés, les ensembles de changements ouverts et les instantanés ayant échoué pour toutes les applications et tous les éléments déployables.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les seuils d'erreur sont configurables et les widgets sont personnalisables (vous pouvez les réorganiser ou les masquer).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez filtrer les résultats sur les applications, les éléments déployables et par date.

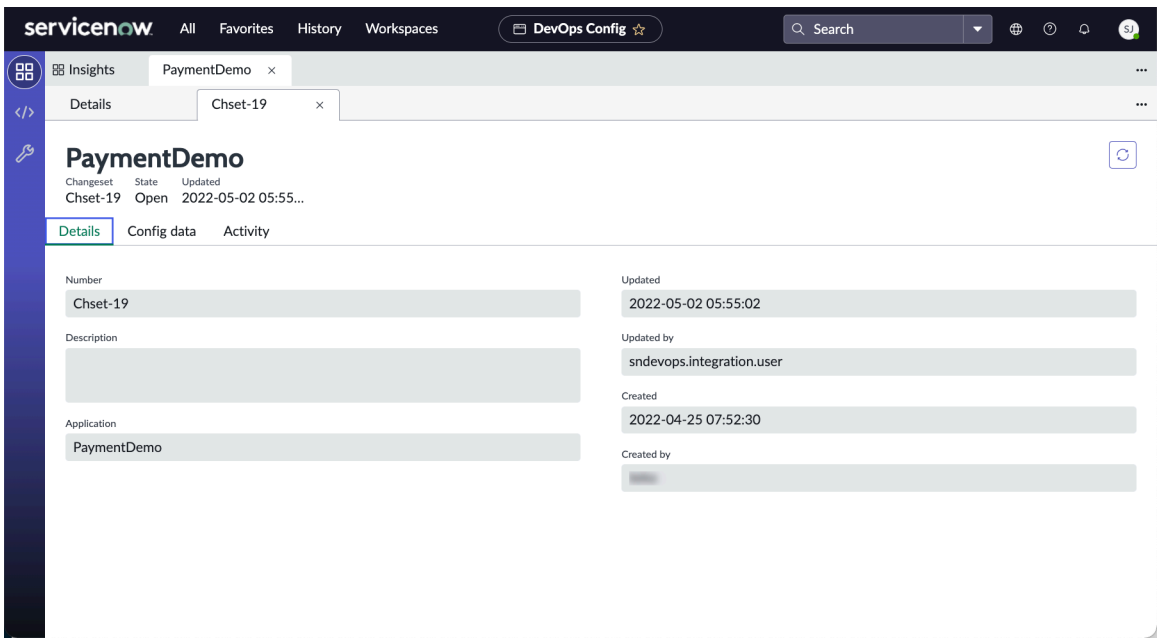


Rapport	Description et cas d'utilisation
Ouvrir des ensembles de changements	Ouvrez les détails des ensembles de changements Cas d'utilisation : En tant qu'ingénieur DevOps ou ingénieur d'application, je souhaite passer en revue mes ensembles de changements ouverts afin de pouvoir agir immédiatement sur eux et de ne pas les laisser devenir obsolètes. Une validation accidentelle des ensembles de changements ultérieurement pourrait ajouter des risques à mon modèle de données et, par conséquent, à la flotte.
Instantanés en échec	Instantanés non conformes pour les changements validés. Cas d'utilisation : En tant qu'ingénieur DevOps ou ingénieur d'application, je souhaite rechercher dans les instantanés non conformes les changements que j'ai validés afin de m'assurer que mes changements sont conformes aux politiques de l'entreprise avant d'envoyer les données dans mon environnement de production.
Exception de politique et actions recommandées	Actions recommandées pour les politiques qui ont des exceptions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

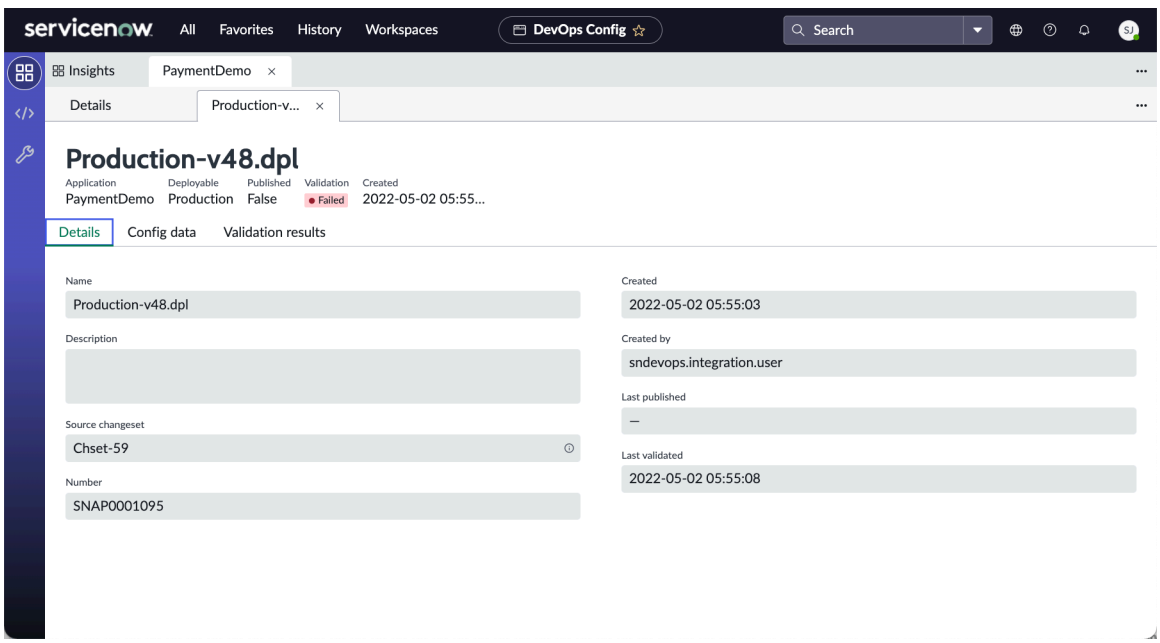
Rapport	Description et cas d'utilisation
	Cas d'utilisation : En tant que client DevOps Config et GRC, je souhaite pouvoir voir la liste des exceptions actives et, pour celles qui arrivent bientôt à expiration, l'action recommandée.

Ensembles de changements DevOps Config Insights ouverts



Passez en revue les détails de l'ensemble de changements, vous pouvez alors apporter des changements aux données de configuration et valider l'ensemble de changements, ou ignorer complètement l'ensemble de changements. L'objectif est généralement que ce nombre soit 0 sur le tableau de bord.

Instantanés DevOps Config Insights en échec



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez les instantanés et corrigez les erreurs de configuration ou identifiez les changements qui doivent être apportés à une politique. L'objectif est généralement que ce nombre soit 0 sur le tableau de bord.

Exceptions de politique DevOps Config

Actions possibles	
Rien	Si le problème est déjà résolu et que le dernier état d'instantané est transmis ; ou retirer l'exception si elle n'est plus nécessaire.
Corriger le problème	Si le dernier état de validation de l'instantané est réussi avec exception et qu'il y a le temps de résoudre le problème avant l'expiration de l'exception.
Étendre l'exception	Si le dernier état de validation de l'instantané est réussi avec exception et qu'il n'y a pas assez de temps pour résoudre le problème.

Référence DevOps Config

Contenu de référence pour DevOps Config.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Mettre à jour les associations pour un élément déployable

Mettez à jour le nom et la description d'un déployable, ainsi que ses associations avec des applications et d'autres éléments. Cette procédure est facultative.

Avant de commencer

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : cdm_policy_editor ou cdm_editor ou cdm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure facultative explique comment mettre à jour les détails d'une définition de déployable. Pour plus d'informations sur la configuration des données dans un déployable, consultez Créer et mettre à jour un élément déployable.

Remarque : Vous ne pouvez pas changer le type d'environnement SDLC (développement, test ou production) d'un déployable, car un tel changement aurait un impact important. Par exemple, les politiques mappées et leurs entrées peuvent différer considérablement entre les versions de test et de production d'un jeu de données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet **Paramètres** d'une application, sélectionnez **Éléments déployables** dans l'arborescence.
2. Activez la case à cocher de déployable, sélectionnez **Modifier**, puis mettez à jour les paramètres du déployable.

Modifier les éléments déployables

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le déployable.
Nœud de l'élément déployable CDM	Élément déployable dans le jeu de données.
Nœud principal	
Application CDM	CDM Application qui inclut le déployable.
Domaine	
Appliquer la conformité de l'	Option permettant de s'assurer que seuls les instantanés ayant passé la validation peuvent être exportés.
CMDB CI	Élément de configuration dans le CMDB.
Environnement	L'environnement SDLC que le déployable met en œuvre. ◦ Développement ◦ Test ◦ Production
Description	Description textuelle permettant aux autres utilisateurs de comprendre le but, le champ d'application et l'intention de déployable.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Créer ou mettre à jour un CDI de variable

Types de données de configuration pris en charge par DevOps Config

DevOps Config stocke les données de configuration de chaque couche de la pile informatique dans un emplacement centralisé.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les données de configuration comprennent :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configuration de l'application et du service
- Configuration d'intergiciels (bases de données, files d'attente de messages, équilibreurs de charge, par exemple)
- Configuration de Kubernetes et du maillage de services
- Configuration des ressources dans le cloud (AWS, GGP, Azure DevOps, par exemple)
- Configuration de l'infrastructure traditionnelle (serveurs, machines virtuelles, réseau, par exemple)

Clés API	mots de passe	noms d'utilisateur	activer/désactiver les fonctionnalités
chemins d'installation	méthodes d'équilibrage de charge	connexions à la base de données	tailles de rappel
règles de mise à l'échelle	régions géographiques	noms d'hôtes	IP
paramètres de grappe	dimensionnement	listes d'utilisateurs sudo	ssh
niveaux de correctif	pare-feu	URL	certificates
versions	numéros des versions	correctifs	::

En règle générale, les données de configuration sont stockées dans des fichiers (.json, .yaml, .properties, .ini, .xml, .csv) et se trouvent dans une variété d'emplacements, y compris les dépôts GIT, les dossiers réseau, les outils tiers (JFrog artifactory, Sonatype Nexus) et d'autres bases de données.

DevOps Config gère et valide vos données de configuration dans un emplacement centralisé en tant que source unique de vérité.

Modèle de données CDM

Le modèle de données CDM est une structure de données standardisée qui prend en charge le cycle de vie plus global de la livraison de logiciels : automatisation, validation de la qualité et CSDM. CDM importe les données de configuration existantes, les valide à l'aide de politiques que vous définissez et exporte les données de configuration valides vers le pipeline DevOps existant de votre entreprise pour implémenter des applications, des services et une infrastructure.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vue d'ensemble du modèle de données CDM

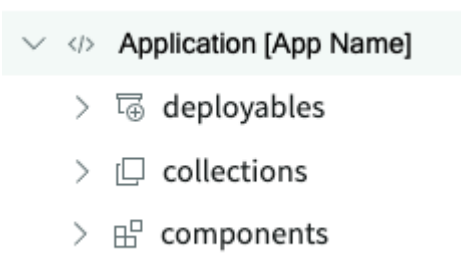
Le modèle de données CDM ne change pas votre façon de concevoir la configuration. Vous utilisez plutôt l'API REST CDM et l'interface utilisateur pour mapper vos données de configuration (JSON, YAML, INI, XML et autres) existantes dans une structure de données intuitive qui offre les avantages suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Met en œuvre un contrôle rigoureux et transparent des versions et des changements.
- Permet de chiffrer les données sensibles et assure un contrôle d'accès approprié pour les données.
- Active la validation automatisée des données de configuration.
- Permet de réutiliser les structures de données de configuration à l'aide de variables, y compris des valeurs, et des valeurs de superposition.

Structure du modèle de données CDM

Une application dans CDM est la collection complète de données de configuration d'un service d'application, d'un modèle d'application ou d'une groupe de CI dynamique [infrastructure] dans le CMDB. L'utilisateur CDM crée un enregistrement d'application qui inclut les dossiers vides suivants dans une structure hiérarchique standard. Une fois que le système a ingéré vos données de configuration existantes, vous structurez les données en composants dans le dossier approprié. Vous créez des collections de composants, puis vous combinez les collections dans un élément déployable, c'est-à-dire un jeu de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé par votre processus de livraison. Chaque composant, collection, variable et élément déployable est un nœud dans la structure.



Composants

Les composants sont les blocs de base qui représentent généralement les données de configuration pour un élément logique d'une application ou une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut inclure des composants descendants, directs ou inclus. Un composant peut inclure des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans les collections et dans déployables.

Vous pouvez regrouper des composants dans une bibliothèque de composants partagés.

Conseil : Il est souvent utile de définir une valeur par défaut pour une variable dans un composant ou une collection. Il s'agit d'une stratégie puissante, car vous pouvez créer une grande variété d'éléments déployables à partir d'un petit ensemble de composants et de collections. Les éléments déployables qui héritent d'un composant ou d'une collection peuvent utiliser des remplacements, des superpositions et des paramètres variables pour répondre aux besoins du type d'environnement. Par exemple, le `développement` déployable peut utiliser les mêmes composants et collections que le `test` déployable. Le `développement` utilise la valeur de variable de *`base de données`* par défaut. Le `test`, en revanche, utilise une valeur différente qui convient à l'environnement de test.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dossier des variables de composants

Le dossier des **variables** de composants peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Composants** peut utiliser. Il n'existe qu'un seul dossier de **variables** de composants.

Collectes

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une version. Vous pouvez considérer une collection comme une composition de version.

Une collection peut inclure des paramètres de variable ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration de VM utilisées dans la version-1 sont différentes de celles utilisées dans la version-2. La version-1 peut utiliser la valeur `2Gb` pour le paramètre de *mémoire* (`« memory » : « 2Gb »`) et la version-2 peut spécifier une valeur différente (`« memory » : « 4Gb »`). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. De telles valeurs sont appelées des superpositions.

Une collection peut représenter une version particulière d'une application, d'une localisation ou d'un ensemble de fonctionnalités. Par exemple, une collection nommée `collection-2` peut inclure l'ensemble des composants ou des versions de composants qui représentent la fonctionnalité `version 2.0` pour l'application. En revanche, une collection nommée `collection-3` qui représente la fonctionnalité `version 3.0` peut inclure le même ensemble de composants ou de versions de composants, des composants ou des versions de composants supplémentaires, ainsi que d'autres paramètres de variable, de remplacement et de superposition.

Dossier des variables de collections

Le dossier des **variables** de collection peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Collections** peut utiliser. Chaque collection dispose d'un dossier de **variables** de collection. Une variable de collection a une priorité supérieure à celle d'une variable de composant.

Déployables

Vous ajoutez et configurez des éléments déployables dans la structure de données. Un déployable est un jeu de données de configuration (pour un environnement DEV, TEST ou PROD) qui peut être déployé par votre processus de livraison. Chaque déployable dans une application représente la configuration d'un service dans le CMDB.

Un élément déployable est constitué de la collection ou de l'ensemble des collections qui définissent la version pour un environnement particulier. La combinaison collections + environnement est liée à un service d'application dans le CMDB ou à un service d'infrastructure.

Un déployable peut inclure des paramètres de variable ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de `base de données` a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans l'déployable de production peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

Un exemple déployable nommé `DEV-2` inclurait la collection `collection-2` et spécifierait les paramètres de variable, de remplacement et de superposition spécifiques à l'environnement de développement de la version 2.0. En

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

revanche, le déploiement nommé `PROD-2` inclurait également la collection `collection-2` mais spécifierait plutôt des paramètres spécifiques à l'environnement de production de la version 2.0.

Lorsque vous êtes satisfait d'un ensemble de changements, vous pouvez enregistrer et valider les changements. Le système vérifie les conflits avec les ensembles de changements validés par d'autres utilisateurs. S'il n'y a pas de conflit, le système conserve les changements, puis génère un instantané de tous les déploiements affectés par ceux-ci. Un instantané représente un ensemble de données de configuration potentiellement exportable. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques sur chaque instantané et en renvoyant les résultats de validation.

Dossier des variables d'éléments déployables

Le dossier des **variables** d'éléments déployables peut contenir des variables que n'importe quel CDI du dossier **Éléments déployables** peut utiliser. Chaque élément déployable dispose d'un dossier de **variables** d'éléments déployables. Une variable d'élément déployable a une priorité plus élevée qu'une variable de collection.

Exemple

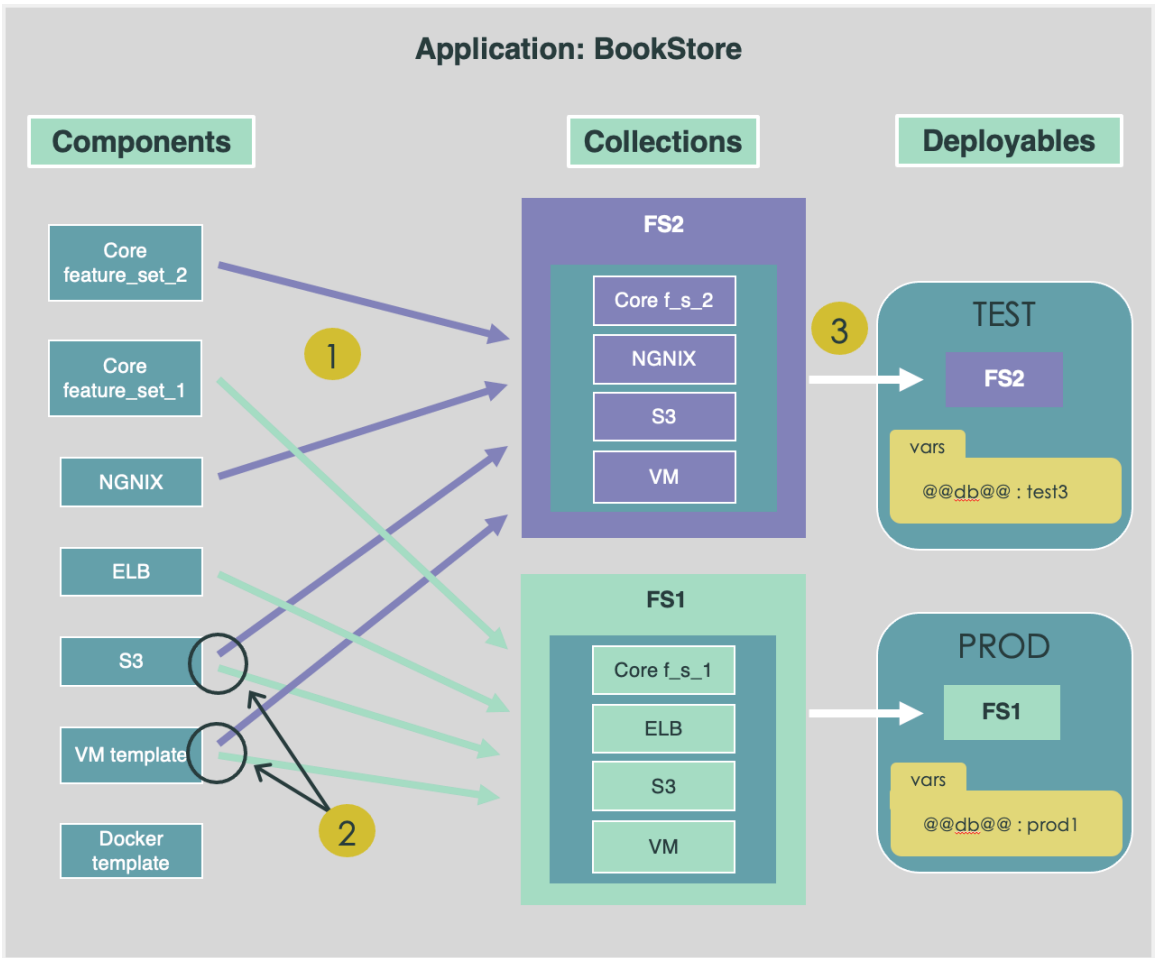
Dans le diagramme suivant de l'exemple d'application Librairie, les nombres identifient les relations entre les composants, les collections et déploiements.

1. Les composants sont regroupés pour former des collections qui représentent des environnements ou des versions d'environnements. La collection FS2 (ensemble de fonctionnalités 2) contient des données de configuration pour la version Core 2 de l'application qui est actuellement en cours de développement et de test. FS1, en revanche, contient la version antérieure Core 1 qui a été minutieusement testée et qui exécute actuellement l'application dans l'environnement de production.
2. Dans l'exemple, FS2 (la collection utilisée dans les environnements de tests) et FS1 (la collection utilisée dans l'environnement de production) utilisent des données de configuration pour les deux *S3* et un *VM template* particulier. Les collections FS1 et FS2 héritent donc toutes deux de ces deux composants. Étant donné que les collections représentent des ensembles de fonctionnalités différents, il est probable que FS1 et FS2 utilisent des variables ou des remplacements pour spécifier quelques paramètres différents pour les composants.
3. Chaque élément déployable comprend la collection adaptée à son environnement (développement, test ou production). Dans l'exemple, l'élément déployable TEST utilise la collection FS2, la version la plus récente de l'ensemble de fonctionnalités et d'autres paramètres de configuration utilisés dans les environnements de tests. L'élément déployable PROD, en revanche, utilise FS1 dans l'environnement de production. FS1 est la version antérieure de la collection des données de configuration qui avait été validée pour la production.

   Dans chaque élément déployable, les variables sont définies sur des valeurs adaptées à l'environnement. Par exemple, dans PROD, la variable de *base de données* est définie sur `prod1` (la base de données de production). L'élément déployable TEST, quant à lui, spécifie l'une des bases de données utilisée par l'équipe de test, `test3`.

Ce diagramme est simplifié. Dans votre implémentation, déploiements peut inclure plusieurs collections, des paramètres de variable et de remplacement, ainsi que des paramètres de superposition (paramètres qui n'apparaissent pas dans les composants et collections qui composent l'élément déployable). En outre, vous pouvez avoir plusieurs éléments déployables pour chaque type d'environnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Définitions

CDI

Un élément de données de configuration (CDI) est simplement un nœud clé-valeur.

Variable

Une variable est un élément clé-valeur qui peut être référencé dans un CDI.

Nœuds parents et nœuds enfants (terminaux)

- Les CDI et les variables sont des éléments clé-valeur. Les CDI et les variables ne peuvent être que des nœuds enfants.
- Les nœuds de composants, de collections, d'éléments déployables et de dossiers peuvent être des nœuds parents, c'est-à-dire des nœuds qui peuvent avoir des éléments clé-valeur ou d'autres nœuds parents.

Remarque :

À partir de Gestion des données de configuration version 4.2, vous pouvez définir un nœud à l'aide de n'importe quel caractère UTF-8, y compris la barre oblique (/).

Chemin d'accès du nom

Le chemin d'accès du nom est le chemin d'accès complet au dossier du nœud sélectionné dans la liste. Dans l'API REST, vous pouvez fournir le chemin d'accès au nom sous forme de tableau dans les formats suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Format avec barre oblique inverse : par exemple : testApp/deployables/Development1/cdi1

  Remarque : Si le nom de votre nœud contient une barre oblique inverse (« / »), vous ne pouvez pas utiliser ce format.

- Chemin d'accès au nom du back-end avec caractères de remplacement : par exemple : testApp#deployables#Development1#cdi1
- Tableau : par exemple :['testApp','deployables','Development1','cdi1']

Composants

Les composants sont les blocs de base qui représentent généralement les données de configuration pour un élément logique d'une application ou une partie d'un service d'infrastructure. Par exemple, une application monolithique, un micro-service, un serveur physique ou un modèle Docker.

Un composant peut contenir des variables qui peuvent prendre différentes valeurs dans les collections et dans déploiements. Pour des instructions plus détaillées, consultez Définir ou mettre à jour un composant.

Collectes

Une collection est l'ensemble des composants qui, ensemble, définissent une version. Vous pouvez considérer une collection comme une composition de version.

Une collection peut contenir des paramètres de variable ou de remplacement spécifiques à une version particulière. Par exemple, les données de configuration de VM utilisées dans la version-1 sont différentes de celles utilisées dans la version-2. La version-1 peut utiliser la valeur `2Gb` pour le paramètre de *mémoire* (`« memory » : « 2Gb »`) et la version-2 peut spécifier une valeur différente (`« memory » : « 4Gb »`). En outre, une collection peut inclure des paramètres de configuration qui n'apparaissent pas dans ses composants. Vous pourriez considérer ces valeurs comme des « superpositions ».

Déploiements

Un déploiement est un jeu de données de configuration (pour un environnement de développement, de test ou de production) qui peut être déployé dans votre pipeline CI/CD en tant que service. Chaque déploiement dans une application configure un service dans le CMDB. Par exemple, vous pouvez créer trois éléments déployables, un pour chaque type d'environnement : Développement, Test et Production.

Un déploiement est constitué de la collection ou de l'ensemble des collections qui définissent la version pour un environnement particulier. La combinaison collections + environnement est liée à un service d'application dans le CMDB ou un service d'infrastructure.

Un déploiement peut contenir des paramètres de variable ou de remplacement spécifiques à l'environnement. Par exemple, la variable de `base de données` a une valeur dans l'environnement de développement et une valeur différente dans l'environnement de production. Une valeur de remplacement dans l'déploiement de production peut spécifier un paramètre de conteneur requis qui n'est pas nécessaire dans l'environnement de développement.

Ensembles de changements et instantanés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous validez les changements apportés à une application CDM, le système conserve les changements en tant qu'ensemble de changements de l'application. Le système génère également un instantané de chaque déployable affecté par les changements. Un instantané représente un ensemble de données de configuration potentiellement exportable. Le système valide les données de configuration en exécutant des politiques sur chaque instantané et en renvoyant les résultats de validation. Les instantanés qui passent la validation et qui sont publiés peuvent être exportés vers le pipeline de mise en production en tant que données de configuration.

Composants partagés et bibliothèques de composants

Les composants partagés dans Gestion des données de configuration vous permettent d'utiliser un composant dans plusieurs applications.

Pour une meilleure organisation, ces composants partagés sont gérés dans des bibliothèques de composants. Ces bibliothèques de composants améliorent la cohérence et la maintenabilité en garantissant une source unique de vérité pour les données de configuration d'un composant dans toutes les applications.

Nœuds de fichiers

Un nœud de fichier est créé lorsque vous joignez un fichier au modèle de données de configuration d'une application CDM ou d'une bibliothèque de composants. Il contient un lien vers le fichier joint. À l'aide de nœuds de fichiers, vous pouvez joindre des fichiers de n'importe quel type MIME pris en charge sur Now Platform.

Information associée

Préparation d'une application pour le chargement des données de configuration

Créer et mettre à jour un élément déployable

Variables contextuelles pour les données de configuration

Les variables contextuelles sont des variables prêtes à l'emploi fournies par ServiceNow qui vous permettent d'utiliser le contexte d'un nœud pour définir une variable.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Par exemple : CollectionA a défini les variables suivantes :

- « environnement » : « (#DEPLOYABLE. ENVIRONMENT_TYPE#) »
- « élément déployable » : « (#DEPLOYABLE.NAME#) »

Lorsque vous ajoutez la collection à un élément déployable, ces variables sont définies sur les valeurs définies dans le contexte, qui correspond au type d'environnement et au nom de l'élément déployable pour la collection A.

Les variables contextuelles prêtes à l'emploi disponibles sont les suivantes :

Variables contextuelles

Variable	Description
NOM	Nom du nœud.
APPLICATION.NAME	Nom de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables contextuelles (suite)

Variable	Description
DEPLOYABLE.NAME	Nom de l'élément déployable.
DEPLOYABLE.ENVIRONMENT_TYPE	Type d'environnement de l'élément déployable.
COLLECTION.NAME	Nom de la collection.
FULL_PATH	Chemin d'accès complet au fichier de la collection.
RELATIVE_PATH	Chemin d'accès au fichier de la collection par rapport à l'élément déployable.
RELATIVE_PARENT_PATH	Chemin d'accès au fichier du parent au nœud.

API et DevOps Config

Vous pouvez utiliser DevOps Config et les API CDM pour accéder à vos données de configuration.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

DevOps Config

API de configuration DevOps

Gérez le cycle de vie de votre application à l'aide des opérations de suppression, d'obtention, d'application de correctif et de publication.

CDM

CdmApplicationsApi

Chargez des données de configuration dans les dossiers de composant, de collection, d'élément déployable et de variable de composant trouvés dans l'interface utilisateur de l'espace de travail DevOps Config. Exportez des données de configuration d'élément déployable vers votre pipeline DevOps et gérez les applications et les composants partagés.

CdmChangesetsApi

Gérez vos ensembles de changements, y compris :

- Créez de nouveaux ensembles de changements.
- Déployez des ensembles de changements.
- Récupérez des listes d'ensembles de changements individuels ou des ensembles de changements.
- Récupérez des changements de nœud dans un ensemble de changements.
- Récupérez une liste d'applications ou d'éléments déployables affectés par un ensemble de changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Supprimez des ensembles de changements.
- Renvoyez une liste de composants partagés associés à un ensemble de changements spécifié.

CdmEditorApi

Créez des nœuds, mettez à jour des nœuds, incluez des nœuds existants sous d'autres nœuds, supprimez des nœuds et récupérez des nœuds et des inclusions de nœuds.

CdmPoliciesApi

Gérez les mappages de politiques des éléments déployables dans CDM. Les politiques correctement mappées à un élément déployable sont exécutées lorsqu'un instantané de l'élément déployable est validé.

CdmSharedLibraryApi

Créez et gérez des bibliothèques partagées et des composants partagés. Chargez et exportez les données de configuration d'un composant partagé.

CdmSnapshotApi

Publiez, annulez la publication et validez à nouveau les instantanés dans CDM.

CdmVersionApi

Publiez, annulez la publication et exportez des versions (instantanés) dans CDM pour les composants partagés dans les bibliothèques partagées.

DevOps Config rôles

DevOps Config utilise ces rôles.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_devops.app_admin]	Administrateur d'application DevOps Config Peut créer/lire/mettre à jour/ supprimer des applications DevOps Config.	Néant
[sn_devops_config.viewer]	DevOps Config visionneuse Dispose d'un accès en lecture seule dans DevOps Config.	sn_cdm.cdm_viewer
[sn_devops_config.editor]	Éditeur DevOps Config Peut gérer les données de configuration, créer/valider des ensembles de changements, et	• sn_devops_config.viewer • sn_cdm.cdm_editor

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

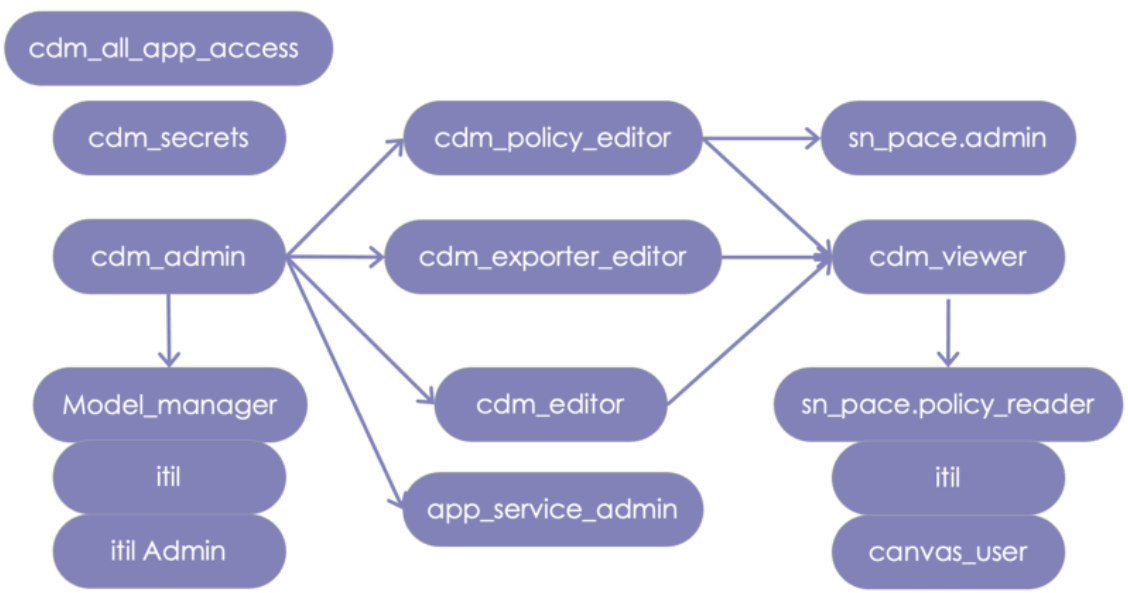
Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	publier/annuler la publication d'instantanés.	
[sn_devops_config.secrets]	Clés secrètes DevOps Config Capable de gérer des données de configuration chiffrées au sein d'une application.	sn_cdm.cdm_secrets
[sn_devops_config.admin]	DevOps Config administrateur Dispose des autorisations du rôle d'éditeur et de la capacité à gérer les politiques, les exportateurs et les applications.	• sn_devops.app_admin • sn_devops_config.editor • sn_cdm.cdm_admin

Rôles dans CDM

Liste des rôles et des autorisations dans CDM.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Rôles de CDM



Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient les rôles
Visionneuse CDM [sn_cdm.cdm_viewer]	• Lire les données de configuration à partir de n'importe quelle application à laquelle il a accès (régie par des	• [sn_pace.policy_reader] • [itil] • [canvas_user]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient les rôles
	groupes d'utilisateurs définis par la propriété **Maintenu par**). • Afficher la liste et le contenu des bibliothèques de composants, ainsi que les composants partagés qu'elles contiennent. • Afficher la liste et le contenu des ensembles de changements. • Afficher la liste et le contenu des instantanés et des résultats de validation. • Exporter les instantanés. • Afficher les exportateurs. • Afficher les politiques et les mappages de politiques. • Afficher la page Enquêter pour une demande de changement (CHG) sur l'espace de travail pour l'exploitation des services. **Remarque :** Si le groupe **Maintenu par** est défini au niveau de l'application pour afficher les données de configuration, cet utilisateur doit être membre du groupe.	
Utilisateur Gestion des événements [evt_mgmt_user]	• Afficher le contenu des instantanés. • Afficher la page Enquêter pour une demande de changement (CHG) sur l'espace de travail pour l'exploitation des services. • Afficher les instantanés, les nœuds et les ensembles de changements, que cet utilisateur soit membre ou non des groupes **Maintenu par** définis au niveau de l'application.	itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient les rôles
Éditeur CDM [sn_cdm.cdm_editor]	• Créer/mettre à jour/ supprimer des données de configuration dans des composants et des collections, y compris les variables, les remplacements et les inclusions. • Créer et valider des ensembles de changements. • Valider les instantanés. • Publier ou annuler la publication d'un instantané. • Créer, mettre à jour et supprimer des données de configuration au sein des applications CDM. • Ajouter et gérer des bibliothèques de composants. • Ajouter et supprimer des composants partagés dans une bibliothèque de composants. **Remarque :** Le rôle cdm_editor n'accorde pas l'autorisation de créer/mettre à jour/supprimer une application et ses éléments déployables, ni de modifier le paramètre **Appliquer la validation** aux éléments déployables. Si le groupe **Maintenu par** est défini au niveau de l'application pour afficher les données de configuration, cet utilisateur doit être membre du groupe.	cdm_viewer
Éditeur de l'exportateur CDM [sn_cdm.cdm_exporter_editor]	Créer/mettre à jour/ supprimer des exportateurs.	cdm_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient les rôles
Éditeur de stratégie CDM [sn_cdm.cdm_policy_editor]	• Créer/mettre à jour/ supprimer des politiques. • Mapper les politiques aux éléments déployables.	• cdm_viewer • [sn_pace.admin]
Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]	• Lire et exporter des données chiffrées (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du rôle cdm_viewer). • Chiffrer/déchiffrer les données de façon permanente (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du rôle cdm_editor). • Modifier les données chiffrées (lorsqu'elles sont accordées à un utilisateur disposant du rôle cdm_editor). **Remarque :** Le rôle cdm_secrets n'est effectif qu'avec le rôle cdm_viewer, cdm_editor ou cdm_admin.	Aucun
Administrateur du service d'application [sn_cdm.app_service_admin]	Permet à l'administrateur CDM de créer un service d'application.	Aucun
Administrateur CDM [sn_cdm.cdm_admin]	• Créez/mettez à jour/supprimez des applications. • Créer/mettre à jour/ supprimer des éléments déployables. • Créer/mettre à jour/ supprimer des données de configuration. • Changer les paramètres des éléments déployables pour appliquer la validation de l'instantané.	• cdm_editor • cdm_exporter_editor • cdm_policy_editor • app_service_admin • Model_manager (pour créer/mettre à jour/ supprimer le modèle d'application) • [itil] (pour créer/mettre à jour/supprimer les composants SDLC) • [itil admin]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Autorisations	Contient les rôles
Accès à toutes les applications CDM [sn_cdm.cdm_all_app_access]	**Remarque :** Le rôle cdm_all_app_access n'est effectif qu'avec les rôles cdm_admin, cdm_editor ou cdm_viewer. • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_admin peuvent mettre à jour ou supprimer une application ou une bibliothèque de composants partagés, qu'ils soient membres des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application (champ **Maintenu par**) ou de la bibliothèque (champ **Groupes de création**). • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_editor peuvent modifier une bibliothèque d'applications ou de composants partagés, qu'ils soient ou non membres de l'un des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application ou la bibliothèque. • Les utilisateurs disposant du rôle cdm_all_app_access et cdm_viewer peuvent afficher une application, qu'ils soient membres ou non de l'un des groupes d'utilisateurs qui gèrent l'application.	Aucun

Comment les données chiffrées sont-elles traitées ?

Par défaut, les valeurs chiffrées apparaissent dans toutes les vues sous la forme `*******`. Seuls les utilisateurs disposant du rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets] peuvent afficher, créer, mettre à jour et supprimer des valeurs chiffrées dans les données de configuration. Le système valide et exporte les données chiffrées de manière appropriée.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations des utilisateurs ayant le rôle Clés secrètes CDM [sn_cdm.cdm_secrets]

- Les valeurs chiffrées apparaissent dans toutes les vues sous la forme `*******`, par défaut.
- Sélectionnez l'option de menu **Afficher les données chiffrées** pour afficher des valeurs chiffrées dans n'importe quelle vue.
- Validez et exportez un instantané qui inclut des données chiffrées. Toutes les données exportées sont lisibles par les applications de pipeline CI/CD.
- Créer, mettre à jour, supprimer des capacités :
  - Affichez une valeur chiffrée.
  - Modifiez une valeur chiffrée.
  - Lors de la création d'un CDI, spécifiez que la valeur doit être chiffrée.
  - Chiffrez de façon permanente une valeur qui ne l'est pas encore.
  - Déchiffrez de façon permanente une valeur qui est actuellement chiffrée.
  - Supprimez un CDI dont la valeur est chiffrée.

Autorisations de tous les autres utilisateurs

- Les valeurs chiffrées apparaissent toujours dans toutes les vues sous la forme `*******`.
- Demandez la validation manuelle des instantanés qui incluent des données chiffrées.
- Supprimez les valeurs chiffrées dans les données de configuration.
- Impossible d'afficher, de créer ou de mettre à jour des valeurs chiffrées dans les données de configuration.
- Impossible d'exporter un instantané qui inclut des données chiffrées.

Domain Separation et DevOps Config

DevOps Config ne prend pas en charge Domain Separation. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la séparation en domaines et de DevOps Config

L'application DevOps Config valide et gère les données de configuration de vos applications d'entreprise à chaque étape du pipeline DevOps. La séparation en domaines est prise en charge uniquement au niveau de la couche de ségrégation des données.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Séparation de domaine et CDM

CDM prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de la séparation en domaines et de CDM

La séparation en domaines pour CDM signifie que seul un utilisateur dans le domaine de l'application ou le domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités pour CDM fonctionnent dans un environnement séparé par domaine, à condition que toutes les actions suivantes soient effectuées par des utilisateurs au sein de ce domaine :

- Créer une application
- Créer/charger des données de configuration
- Valider l'ensemble de changements
- Créer des instantanés
- Valider les instantanés
- Stratégies de carte
- Exporter les instantanés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne la séparation en domaine dans CDM

Pour configurer la séparation en domaines pour CDM :

1. Créez votre domaine, puis créez des utilisateurs CDM dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (administrateur CDM dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces conseils pour une séparation en domaines réussie :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.
- Les politiques et les exportateurs doivent se trouver dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

Tables séparées par domaine dans CDM

Les tables CDM incluent une colonne **Domaine**.

- sn_cdm_application
- sn_cdm_changeset
- sn_cdm_deployable
- sn_cdm_exporter
- sn_cdm_exporter_execution
- sn_cdm_exporter_execution_log
- sn_cdm_exporter_version
- sn_cdm_exporter_version_argument
- sn_cdm_node
- sn_cdm_node_main
- sn_cdm_pace_policy_mapping
- sn_cdm_restricted_groups
- sn_cdm_snapshot

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Politiques DevOps Config par défaut

Le pack de contenu Politique DevOps Config contient un ensemble de politiques DevOps Config par défaut pour valider vos données de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Sélectionnez une catégorie pour afficher les politiques DevOps Config disponibles dans cette catégorie.

Générique 	Kubernetes 
Red Hat OpenShift 	

Politiques génériques dans DevOps Config

Par défaut, le pack de contenu Politique DevOps Config contient un ensemble de politiques génériques pour valider vos données de configuration.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques DevOps Config par défaut pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou administrer le cycle de vie complet des politiques PaCE.

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de la politique et la personnaliser.

Navigation par la première lettre pour les politiques sur cette page

A | C | D | F | G | K | L | M | N | S | U

Comparateur de toutes les paires clés-valeurs (allKeysValuesComparator)

Vérifie si toutes les combinaisons clé-valeur des éléments déployables supplémentaires sont identiques à celles de l'élément déployable principal.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'une clé est présente dans l'élément déployable principal, mais pas dans les éléments déployables supplémentaires.
- Lorsqu'une clé est présente dans les éléments déployables supplémentaires, mais pas dans l'élément déployable principal.
- Lorsqu'une clé est présente à la fois dans l'élément déployable principal et dans l'élément déployable supplémentaire, mais avec des valeurs différentes.

Cas d'utilisation : détecter tout décalage de configuration entre les environnements de préparation et de production.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- includeNodes
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure des nœuds autres que les éléments de données de configuration (CDI) pour la validation.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent être ignorés pendant la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Domaines d'e-mail autorisés (authorizedEmailDomains)

Vérifie si une valeur de domaine d'un e-mail qui est identifiée sur la base d'une expression régulière est incluse dans la liste de domaines d'e-mail autorisés.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'un domaine d'e-mail n'est pas un domaine autorisé.

Cas d'utilisation : empêcher les données (sensibles) de quitter un domaine de messagerie d'entreprise approuvé.

Arguments d'entrée

- authorizedDomains
  - Liste de domaines de messagerie autorisés séparés par des virgules.
  - Exemple :

    ```
    gmail.com,servicenow.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Hôtes autorisés dans les URL (authorisedHostsInURLS)

Vérifie si le format du composant hôte des valeurs d'URL dans un instantané est autorisé.

Entraîne un statut non conforme lorsque les valeurs d'URL d'un instantané ne sont pas conformes au format spécifié pour le composant hôte.

Cas d'utilisation : empêcher l'exposition de données (sensibles) par le biais d'URL non autorisées.

Arguments d'entrée

- authorizedHostsRegex
  - Liste d'expressions régulières séparées par des virgules et utilisées pour valider le composant hôte dans les URL.
  - Exemple :

```
notpresent$,code.devsnc+,mydomain.com
```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Combinaisons clé-valeur autorisées (authorisedKVCombinations)

Vérifie si les valeurs de clés d'entrée trouvées dans un instantané sont autorisées.

Entraîne un statut de non-conformité lorsqu'une clé a une valeur non autorisée.

Arguments d'entrée

- authorisedList
  - Liste JSON des clés avec une liste de valeurs de chaîne autorisées pour chaque clé.
  - Exemple :

```
{

 "image":"k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444",
  "domain":"example.service-now.com"
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si les clés autorisées et leurs valeurs de clés utilisées pour la validation sont sensibles à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Plage de ports autorisés (authorisedPortsRange)

Vérifie si les valeurs de port d'entrée trouvées dans un instantané sont autorisées.

Entraîne un statut de non-conformité lorsqu'une valeur de port n'est pas dans la plage acceptable.

Cas d'utilisation : vérifier que les noms de port se trouvent dans la plage acceptable pour l'environnement dans lequel ils sont utilisés. La politique peut être utilisée pour n'importe quelle vérification de plage de valeurs, pas seulement pour des numéros de port. Par exemple, pour vérifier que tous les paramètres définissant une taille de rappel se trouvent dans la plage appropriée.

Arguments d'entrée

- keysRegexWithRange
  - Liste JSON des clés de port et de la plage de ports avec les valeurs minimale et maximale. Une clé est identifiée comme un port lorsque la clé correspond aux expressions régulières spécifiées dans l'entrée.
  - Exemple :

```
{
  "^web_port$": "5000-5003",
  "env.db.port": "10000-65535"
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Validateur de certificat (certificateValidator)

Vérifie si les certificats existent dans un instantané et s'ils ont expiré ou vont expirer pendant la période d'expiration.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `date d'expiration` ou la clé `certificat` avec la valeur de format codée PEM dans un instantané a expiré ou expirera pendant la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

période d'expiration. La période d'expiration est calculée à partir de la date d'exécution de la politique à laquelle sont ajoutés les jours d'expiration.

Arguments d'entrée

- certificatesNode
  - Nom du nœud qui contient les certificats.
  - Valeur par défaut : `certificats`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- expirationDays
  - Nombre de jours pour calculer la période d'expiration des certificats. La période d'expiration est calculée à partir de la date d'exécution de la politique à laquelle sont ajoutés les jours d'expiration.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de certificat séparés par des virgules qui sont ignorés par la politique.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de nœuds cohérents (consistentNodesComparator)

Vérifie si toutes les combinaisons clé-valeur sont identiques pour chaque nœud de premier niveau d'un instantané.

Entraîne un statut de non-conformité lorsque deux nœuds de premier niveau dans un instantané ont des combinaisons clé-valeur différentes.

Cas d'utilisation : lorsque tous les nœuds d'un instantané sont un groupe d'appareils ou de machines virtuelles (MV), ils ont la même configuration.

Argument d'entrée

exceptionList

- Liste de nœuds ou de combinaisons clé-valeur séparés par des virgules à exclure de la validation.
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Regex d'hôte correct (correctHostRegex)

Vérifie le format des clés liées à l'hôte pour s'assurer qu'un nom d'hôte peut être utilisé.

Entraîne un statut de non-conformité lorsqu'une clé avec une valeur d'URL dans un instantané ne correspond pas à l'expression régulière fournie pour les hôtes autorisés.

Arguments d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- authorizedHostRegex
  - Expression régulière utilisée pour valider le composant hôte dans les URL.
  - Exemple :

    ```
    mydomain.com
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules avec les valeurs d'URL à exclure de la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Détecter les variables inutilisées (detectUnusedVariables)

Vérifie si le dossier `vars` d'un élément déployable ou d'une collection inclut des variables qui ne sont pas utilisées dans un instantané.

Entraîne un avertissement lorsqu'une variable est déclarée, mais pas utilisée dans un instantané.

Noms de clés différents Mêmes valeurs (differentKeyNamesSameValues)

Vérifie si les valeurs sont identiques pour les paires de clés.

Entraîne un statut non conforme lorsque les paires de clés spécifiées n'ont pas la même valeur.

Cas d'utilisation : obtenir un contrôle plus précis des conditions en vérifiant que les valeurs sont les mêmes pour différentes clés.

Argument d'entrée

keyPairs

- Tableau de paires de clés qui doivent avoir les mêmes valeurs. Une paire de clés doit avoir des clés différentes et ne doit pas se composer d'une seule clé (`[key1`) ou de plusieurs clés (`[key1=key2=key3]`).
- Exemple :

  ```
  ["key1=key3","key2=key4"]
  ```

- Type : tableau de chaînes
- Obligatoire : vrai

Comparateur de nœuds de valeurs différentes (differentValuesNodesComparator)

Vérifie si la valeur de clé est différente dans tous les composants lorsqu'une clé existe dans plusieurs composants d'un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a la même valeur dans plusieurs composants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si une clé comporte plusieurs occurrences dans le même composant, utilisez la politique Valeur de clé unique (uniqueKeyValue).

Argument d'entrée

keynameList

- Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir des valeurs différentes pour les nœuds de premier niveau.
- Exemple :

```
key1,key2
```

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Validateur de format d'image Docker (dockerImageFormatValidator)

Vérifie si l'image Docker d'un service suit la regex comme spécifié dans l'entrée. Par exemple, fournissez une valeur regex pour garantir que le balisage et la gestion des versions des images Docker suivent les bonnes pratiques.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'image ne correspond pas à la valeur d'entrée regex dans l'argument d'entrée `imageExpectedRegex`.

Arguments d'entrée

- imageExpectedRegex
  - Valeur regex pour une image Docker.

    Exemple de valeur d'entrée pour garantir que la balise d'une image est une valeur alphanumérique :

    ```
    ^.*:([0-9]+.?)+([-_]{1}[A-Za-z0-9.]+)?$
    ```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- serviceExceptionList
  - Liste de services séparés par des virgules qui sont exemptés de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Validateur du registre d'images Docker (dockerImageRegistryValidator)

Vérifie si le registre d'une image Docker est inclus dans la liste autorisée de registres.

Analyse l'image Docker pour chaque service, extrait la valeur d'un registre dans une image, puis vérifie si la valeur de registre extraite est incluse dans l'entrée *`authorizedRegistryList`*.

Entraîne un statut non conforme lorsque le registre d'images n'est pas dans l'entrée *`authorizedRegistryList`*.

Argument d'entrée

authorizedRegistryList

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste de registres séparés par des virgules.

  Exemple :

  ```
  k8s.example.io,gke.example.io,docker.example.com:8444
  ```

- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Validateur de réseau Docker (dockerNetworkValidator)

Vérifie si le réseau d'un service Docker est défini dans les sections du réseau.

Entraîne un statut non conforme lorsque le réseau d'un service n'est pas défini dans la section de réseau de niveau supérieur ou lorsque le réseau d'un service configuré dans la propriété *labels/com.docker.lb.network* n'est pas défini dans la section de niveau de service et la section de réseau de niveau supérieur.

Valeurs en double (duplicateValues)

Vérifie les valeurs en double dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'il existe des valeurs de clé en double dans un instantané, à l'exception des valeurs définies dans la liste d'exception.

Cas d'utilisation : obtenir un contrôle plus précis des conditions en vérifiant que les valeurs des instantanés sont différentes.

Arguments d'entrée

- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : vrai
- pathSeparator
  - Chaîne indiquant le séparateur de chemin pour les nœuds.
  - Valeur par défaut : `/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Tableau de chaînes à exclure de la validation.
  - Valeur par défaut : `[ « vrai », « faux », « oui », « non », « activé », « désactivé »]`
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux

Combinaisons clé-valeur interdites (forbiddenKVcombinations)

Vérifie s'il existe des combinaisons clé-valeur interdites dans un instantané.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut de non-conformité lorsqu'une clé trouvée dans un instantané a une valeur interdite comme spécifié dans la liste d'entrée.

Argument d'entrée

forbiddenKV

- Liste JSON de clés avec une liste de valeurs interdites pour chaque clé.
- Exemple :

```
{
  "username":"root,admin",
   "password":"qwerty123"
}
```

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

Validateur de liste générique (genericListValidator)

Compare les valeurs de clés d'un instantané avec la liste des valeurs fournies dans l'entrée. La valeur de clé peut être une chaîne, une liste de chaînes séparées par des virgules, un tableau de chaînes ou un objet. Lorsque la valeur de clé est un objet, les clés de l'objet sont utilisées dans la comparaison.

Notez les points suivants concernant la conformité à la politique :

- Lorsque l'opérateur est `IN`, la politique est conforme lorsque toutes les chaînes de la valeur de clé sont incluses dans la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est `EQUALS`, la politique est conforme lorsque toutes les chaînes de la valeur de clé correspondent à toutes les chaînes, répertoriées dans n'importe quel ordre, dans la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est `CONTAINS`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé contient toutes les chaînes de la liste d'entrée.
- Lorsque l'opérateur est `NOT CONTAINS`, la politique est conforme lorsqu'aucune des chaînes de la valeur de clé n'existe dans la liste d'entrée.

Arguments d'entrée

- keysToValidateObject
  - Tableau d'objets où chaque objet contient un chemin d'accès de clé, un opérateur et une liste de référence.
  - Les opérateurs autorisés sont `IN`, `CONTAINS`, `NOT CONTAINS` et `EQUALS`.
  - Exemple de valeur d'entrée pour imposer qu'un utilisateur défini dans le `chemin d'accès système/racine/utilisateur` soit `user1` ou `user2` :

```
[
  {
   keyPath: ["system", "root", "user"]

   operator: "IN"

   referenceList: [user1, user2]

   }
]
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

    - Valeur par défaut : `[]`
    - Type : tableau d'objets
    - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
    - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de liste doit être sensible à la casse.
    - Valeur par défaut : `vrai`
    - Type : vrai | faux
    - Obligatoire : faux

Validateur générique (genericValidator)

Vérifie si la valeur d'une clé est valide en fonction de l'opérateur et de la valeur d'entrée de référence.

Notez les points suivants concernant la conformité à la politique :

- Lorsque l'opérateur est `=` ou `==`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé correspond à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `<`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est inférieure à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `>`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est supérieure à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `<=`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est inférieure ou égale à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `>=`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est supérieure ou égale à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `!=` ou `<>`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé ne correspond pas à la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `IN`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé est incluse dans la liste d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `NOT IN`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé n'est pas incluse dans la liste d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `CONTAINS`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé contient la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `NOT CONTAINS`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé ne contient pas la valeur d'entrée de référence.
- Lorsque l'opérateur est `REGEX`, la politique est conforme lorsque la valeur de clé correspond au schéma d'expression régulière spécifié dans la valeur d'entrée de référence.

  Arguments d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- keysToValidate
  - Tableau d'objets où chaque objet contient une clé, un opérateur et une valeur de référence.
  - Les opérateurs autorisés sont <, <=, >, >=, = ou ==, <> ou !=, `RANGE`, `CONTAINS`, `NOT CONTAINS`, `IN`, `NOT IN` et `REGEX`.
  - Exemple :

```
[
      {
        "key": "webport-KO",
        "operator": "RANGE",
        "refValue": "8000-9000"
      },
      {
        "key": "webport-OK",
        "operator": ">=",
        "refValue": 8000
      },
      {
        "key": "fqdn-OK",
        "operator": "REGEX",
        "refValue": ".francecentral.cloudapp.azure.com$"
      },
      {
        "key": "trace_level-KO",
        "operator": "IN",
        "refValue": "INFO,ERROR,FATAL"
      },
      {
        "key": "trace_level-KO",
        "operator": "NOT IN",
        "refValue": "DEBUG,VERBOSE"
      },
      {
        "key": "trace-KO-ifcasesensitive",
        "operator": "CONTAINS",
        "refValue": "ERROR"
      }
    ]
```

  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de liste doit être sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparateur d'existence de clé (keyExistenceComparator)

Vérifie si toutes les clés d'un élément déployable principal existent également dans les éléments déployables supplémentaires fournis dans l'entrée.

Entraîne un statut non conforme si une clé est présente dans l'élément déployable principal, mais pas dans les éléments déployables supplémentaires.

Cas d'utilisation : comparer vos variables d'environnement et vérifier qu'elles sont cohérentes.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- includeNodes
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure les nœuds enfants des éléments déployables pendant la comparaison.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent être ignorés pendant la comparaison.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Convention de dénomination de clé (keyNamingConvention)

Vérifie si les noms de clés suivent un schéma de dénomination donné.

Entraîne un statut de non-conformité lorsque les clés ne suivent pas le schéma de dénomination préfixe-suffixe comme spécifié dans les arguments d'entrée.

Arguments d'entrée

- maxLength
  - Valeur entière indiquant la longueur maximale d'un nom de clé.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- approvedPrefixArray

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tableau de chaînes qui indiquent les préfixes approuvés pour un nom de clé.
- Type : tableau de chaînes
- Obligatoire : faux

- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : vrai
- approvedSuffixArray
  - Tableau de chaînes qui indiquent les suffixes approuvés pour un nom de clé.
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Validateur du chemin d'accès de la clé (keyPathValidator)

Vérifie si une clé pour le chemin d'accès à la clé spécifié est trouvée dans un instantané et, si elle est trouvée, la valeur de la clé est valide en fonction de la valeur de l'opérateur et de la valeur d'entrée de référence.

Entraîne un statut de non-conformité lorsque la clé du chemin d'accès de clé spécifié a une valeur non valide. En outre, si l'argument d'entrée `ignoreIfNotFound` est défini sur `faux`, cela entraîne un statut de non-conformité lorsque le chemin d'accès à la clé spécifié dans l'argument d'entrée n'est pas trouvé dans un instantané.

Arguments d'entrée

- pathAndDesiredValues
  - Objet JSON qui contient un ensemble de clés et un mappage de condition et de valeur que les clés doivent avoir.
  - Exemple :

```
{
    "release-1.0/paymentService-V1.0/integerValues":
 ["<","3"],
    "release-1.0/paymentService-V1.0/database/dbPort":
 [">","8000"]
}
```

  - Type : JSON
  - Obligatoire : vrai
- pathSeparator

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaîne indiquant le séparateur de chemin pour les nœuds.
- Valeur par défaut : `/`
- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

- ignoreIfNotFound
  - Valeur booléenne indiquant si la clé du chemin d'accès de la clé spécifié doit exister dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Vérification de sous-chaîne de valeur de clé (keyValueSubstringCheck)

Recherche la sous-chaîne spécifiée dans la valeur d'un instantané pour un nom de clé spécifié.

Entraîne un statut de non-conformité lorsque la valeur d'un nom de clé ne contient pas la sous-chaîne spécifiée dans l'argument d'entrée.

Argument d'entrée

keyNameWithKeyValues

- Objet JSON qui contient un ensemble de sous-chaînes obligatoire, incluant des paires de sous-chaînes de nom de clé, de sous-chaîne et de sous-chaînes de valeur de clé.
- Exemple :

```
{
  "live": "2022"
  "environment": "aws"
}
```

- Type : JSON
- Obligatoire : vrai

Comparateur de liste (listComparator)

Vérifie si deux clés ont les mêmes valeurs en comparant la liste de valeurs entre les deux clés. La comparaison n'est pas sensible à la casse.

Entraîne un statut non conforme lorsque toutes les listes de valeurs de la première clé correspondent à toutes les valeurs, répertoriées dans n'importe quel ordre, de la deuxième clé.

Arguments d'entrée

- list1Node
  - Nom de clé du nœud primaire.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- list2Node

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom de clé du nœud à comparer avec le nœud primaire.
- Type : chaîne
- Obligatoire : vrai

Clés obligatoires (mandatoryKeys)

Vérifie si la liste des noms de clés spécifiés dans l'entrée est présente dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nom de clé spécifié n'est pas présent dans un instantané.

Arguments d'entrée

- mandatoryKeys
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Validateur de limite de mémoire (memoryLimitValidator)

Vérifie si les ressources affectées à une valeur de clé se trouvent dans les limites spécifiées d'une unité de mémoire. Compare des valeurs de clés non sensibles à la casse des unités de mesure (y compris Ko, Mo et Go) et des unités binaires (y compris Kio, Mio et Gio). Convertit une valeur de clé et ses valeurs d'entrée en octets avant la comparaison.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une valeur de clé ne se trouve pas dans les limites spécifiées ou n'est pas une unité de mémoire.

Argument d'entrée

pathAndLimitsArray

- Tableau des chemins d'accès aux clés et des valeurs minimales et maximales des limites d'unités de mémoire telles que min. et max.
- Type : tableau d'objets
- Obligatoire : vrai

Exemple :

```
[
  {
  keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
  min: "250m",
  max: "500m"
  },
  {
  keyPath: ["deploy", "resources", "limits", "cpu"],
  min: "1GB",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  max: "8GB"
  }
]
```

Liste de balises obligatoires (mandatoryTagsList)

Vérifie si les valeurs des nœuds de balise trouvés dans un instantané sont autorisées.

Entraîne un statut de non-conformité lorsqu'un nœud de balise a une valeur qui n'est pas incluse dans la liste des balises autorisées.

Arguments d'entrée

- tagsNodeName
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- tagsList
  - Liste de valeurs de balises autorisées séparées par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Valeur obligatoire (mandatoryValue)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'entrée ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est nulle ou vide, ou un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée est introuvable dans un instantané.

Arguments d'entrée

- keysList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- stopAtFirstFound
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier uniquement la première occurrence de la valeur de clé dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : vrai
- trimValue

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Valeur booléenne indiquant s'il faut supprimer les espaces de début ou de fin de la valeur de clé avant la comparaison.
- Valeur par défaut : `vrai`
- Type : vrai | faux
- Obligatoire : vrai

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Valeur obligatoire par type (mandatoryValueByType)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'entrée ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesString` n'est pas une valeur de chaîne ou est vide.
- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesInteger` n'est pas une valeur entière ou est vide.
- Lorsque la valeur d'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `keyNamesBoolean` n'est pas une valeur booléenne ou est vide.

Arguments d'entrée

- keyNamesString
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur de chaîne.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- keyNamesInteger
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur entière.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- keyNamesBoolean
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules qui doivent avoir une valeur booléenne.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune donnée sensible en clair (noClearSensitiveData)

Vérifie si les valeurs sont chiffrées pour les noms de clés contenant les mots clés spécifiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nom de la clé contenant les mots clés spécifiés n'est pas chiffré.

Cas d'utilisation : DevOps Config est utilisé par les organisations pour gérer et gouverner les données sensibles (mots de passe, clés API et jetons) grâce à ses contrôles d'accès basés sur les autorisations.

Arguments d'entrée

- keyWords
  - Liste de chaînes séparées par des virgules utilisées pour identifier les clés sensibles dans un instantané. La politique utilise la méthode de comparaison non sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `pass,pwd,secret`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune clé en double (noDuplicateKeys)

Vérifie s'il n'y a pas de noms de clés en double dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme si un nom de clé comporte plusieurs occurrences dans un instantané.

Cas d'utilisation : les outils d'automatisation du déploiement peuvent mal gérer plusieurs occurrences de paramètres, ce qui entraîne des temps d'arrêt des services.

Argument d'entrée

keyNames

- Liste de noms de clés séparés par des virgules.
- Valeur par défaut : `dbConnectionString,dbUserName`
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Aucune valeur vide (noEmptyValues)

Vérifie si toutes les clés ont une valeur non vide.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé non incluse dans la liste d'exceptions est nulle ou vide.

Arguments d'entrée

- trimValue
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut supprimer les espaces de début ou de fin de la valeur de clé avant la comparaison.
  - Valeur par défaut : `vrai`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type : vrai | faux
- Obligatoire : vrai

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Aucune valeur interdite (noForbiddenValues)

Vérifie s'il existe des noms de clés avec des valeurs interdites dans un instantané.

Entraîne un statut de non-conformité lorsqu'une clé trouvée dans un instantané a une valeur interdite comme spécifié dans la liste d'entrée.

Arguments d'entrée

- forbiddenValues
  - Liste de valeurs interdites séparées par des virgules.
  - Valeur par défaut : `racine`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- excludedKeyNames
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Valeur par défaut : `name,*desc*`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de FTP (noFTP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole FTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient FTP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Terme de recherche qui ne doit pas figurer dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `FTTP:/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Pas de HTTP (noHTTP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole HTTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient HTTP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Terme de recherche qui ne doit pas figurer dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `HTTP:/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

Comparateur de clés de nœud (nodeKeysComparator)

Vérifie si toutes les clés du nœud primaire sont identiques dans le nœud secondaire.

Entraîne un statut non conforme si une clé est présente dans le nœud primaire, mais pas dans le nœud secondaire ou inversement.

Arguments d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- fromNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud primaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `[]`
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- toNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès au nœud secondaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `[]`
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Pas de LDAP (noLDAP)

Vérifie si toutes les URL d'un instantané utilisent le protocole LDAPS.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une URL contient LDAP dans un instantané.

Arguments d'entrée

- searchValue
  - Terme de recherche qui ne doit pas figurer dans la valeur de clé.
  - Valeur par défaut : `LDAP:/`
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `faux`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- exceptionList
  - Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparateur de valeurs de nœuds (nodesValueComparator)

Compare toutes les combinaisons clé-valeur entre deux nœuds dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme pour les conditions suivantes :

- Lorsqu'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `sameValueKeys` a une valeur différente dans deux nœuds.
- Lorsqu'une clé spécifiée dans l'argument d'entrée `diffValueKeys` a la même valeur dans deux nœuds.
- Lorsque l'argument d'entrée `allowMissingKeys` est défini sur `faux` et si une clé est présente dans le nœud primaire mais pas dans le nœud secondaire ou inversement.

Cas d'utilisation : assurer la cohérence entre les nœuds en comparant les valeurs des clés entre deux nœuds.

Arguments d'entrée

- fromNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès du nœud primaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `[]`
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- toNode
  - Tableau de chaînes indiquant le chemin d'accès au nœud secondaire dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `[]`
  - Type : tableau de chaînes
  - Obligatoire : vrai
- includePath
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut inclure le chemin d'accès complet du nœud dans la sortie.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux
- sameValueKeys
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules avec les mêmes valeurs.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- diffValueKeys
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules avec des valeurs différentes.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : faux
- allowMissingKeys

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier que toutes les clés du nœud primaire sont identiques dans le nœud secondaire.
- Valeur par défaut : `faux`
- Type : vrai | faux
- Obligatoire : faux

Aucun caractère d'espace autorisé (noWhiteSpaceAllowed)

Vérifie que les valeurs de clés ne contiennent aucun espace, y compris des espaces de début et de fin.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une valeur de clé inclut un caractère espace.

Cas d'utilisation : empêcher les caractères espace de causer des problèmes pour les outils ou les applications lors de l'application des paramètres.

Argument d'entrée

excludedKeyNames

- Liste de clés séparées par des virgules à exclure de la validation.
- Valeur par défaut : `description`
- Type : chaîne
- Obligatoire : faux

Valeur de clé identique (sameKeyValue)

Vérifie que les valeurs d'une clé incluse dans plusieurs composants d'un instantané sont identiques dans tous les composants.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a des valeurs différentes dans plusieurs composants.

Argument d'entrée

keyList

- Liste de noms de clés séparés par des virgules
- Obligatoire : vrai
- Type : chaîne

Comparateur de valeurs identiques (sameValuesComparator)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'argument d'entrée `keyList` ont la même valeur dans les éléments déployables.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est différente dans plusieurs éléments déployables ou entraîne un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée n'est trouvé dans aucun des éléments déployables.

Cas d'utilisation : détecter tout décalage de configuration entre les environnements de préparation et de production.

Arguments d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- keysList
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai
- stopAtFirstFound
  - Valeur booléenne indiquant s'il faut vérifier uniquement la première occurrence de la valeur de clé dans un instantané.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : vrai
- caseSensitive
  - Valeur booléenne pour indiquer si la comparaison de clé est sensible à la casse.
  - Valeur par défaut : `vrai`
  - Type : vrai | faux
  - Obligatoire : faux

Valeur de clé unique (uniqueKeyValue)

Vérifie si la valeur de clé est différente pour une clé lorsque la clé a plusieurs occurrences dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une clé a la même valeur dans plusieurs occurrences.

Argument d'entrée

keyList

- Liste de noms de clés séparés par des virgules.
- Obligatoire : vrai
- Type : chaîne

Valeurs uniques entre les éléments déployables (checkUniqueKeyValue_crossDeployables)

Vérifie si toutes les clés fournies en tant qu'argument d'entrée `keyName` ont des valeurs différentes dans les éléments déployables.

Entraîne un statut non conforme lorsque la valeur d'une clé est identique dans plusieurs éléments déployables ou entraîne un avertissement lorsque le nom de clé spécifié dans l'entrée n'est trouvé dans aucun des éléments déployables.

Cas d'utilisation : détecter tout décalage de configuration entre les environnements de préparation et de production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments d'entrée

- additionalDeployablesInput
  - Liste d'éléments déployables supplémentaires à comparer avec l'élément déployable principal.
  - Type : liste
  - Obligatoire : vrai
- keyName
  - Liste de noms de clés séparés par des virgules.
  - Type : chaîne
  - Obligatoire : vrai

Variables non résolues (unresolvedVariables)

Vérifie s'il existe des variables non résolues dans un instantané.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une variable utilisée dans une valeur de clé ne peut pas être résolue.

Cas d'utilisation : s'assurer que toutes les variables utilisées dans les paramètres des données de configuration sont remplacées par une valeur, car toute variable non résolue peut interrompre l'opération de déploiement.

Politiques Kubernetes dans DevOps Config

Par défaut, le pack de contenu Politique DevOps Config contient un ensemble de politiques permettant de valider votre configuration Kubernetes.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques DevOps Config par défaut pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou administrer le cycle de vie complet des politiques PaCE.

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de la politique et la personnaliser.

Navigation par la première lettre pour les politiques sur cette page

A | B | C | D | I | K | M | N | P | R | S | T

Le module d'extension de contrôle d'admission Toujours extraire les images est activé (container_always_pull_images_plugin_is_enabled)

Vérifie si le module d'extension du contrôleur d'admission `AlwaysPullImages` est activé pour le serveur d'API Kubernetes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque le module d'extension `AlwaysPullImages` n'est pas spécifié avec l'argument `--enable-admission-plugins` lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver`.

Le fichier d'authentification de base n'est pas défini (container_basic_auth_file_is not_set)

Vérifie si le serveur d'API Kubernetes n'utilise pas le mécanisme d'authentification utilisateur de base.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--basic-auth-file` est spécifié pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver`.

L'adresse de liaison n'est pas définie (container_bind_address_not_set_to_localhost)

Vérifie si l'adresse de liaison du planificateur Kubernetes ou du gestionnaire de contrôleur Kubernetes n'est pas `127.0.0.1`.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--bind-address` est défini sur `127.0.0.1` pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-controller-manager` ou `kube-scheduler`.

Les conteneurs ne s'exécutent pas avec un UID bas (container_uid_minimum_limit)

Vérifie si l'UID de chaque conteneur au sein d'un pod Kubernetes est supérieur ou égal à la valeur d'UID minimum spécifiée.

Entraîne un statut non conforme si l'UID défini pour un conteneur est inférieur à la valeur d'UID minimum. Si l'UID n'est pas défini pour un conteneur, l'UID du pod associé est validé.

Argument d'entrée

min_uid

- Valeur d'UID minimum requise pour les conteneurs dans un pod.
- Valeur par défaut : `10 000`
- Type : entier
- Obligatoire : faux

Les conteneurs nécessitent des options de dépôt (container_requires_drop_capabilities)

Vérifie si les options de dépôt sont définies pour les conteneurs dans un pod Kubernetes.

Entraîne un statut non conforme lorsque les options de dépôt d'un conteneur ne sont pas définies.

Les conteneurs s'exécutent en tant qu'utilisateur non racine (container_run_as_nonroot_user)

Vérifie si les conteneurs d'un pod Kubernetes s'exécutent uniquement en tant qu'utilisateur non racine afin de limiter l'exploitabilité d'une mauvaise configuration de sécurité et de restreindre les possibilités d'un attaquant en cas de compromission.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `runAsNonRoot` d'un conteneur est définie sur `faux` ou lorsque l'ID d'utilisateur (UID) d'un conteneur est zéro.

Les conteneurs fonctionnent sans accès privilégié (container_is_not_privileged)

Vérifie si les conteneurs dans un pod Kubernetes sont exécutés sans accès privilégié.

Entraîne un statut non conforme lorsque le champ privilégié pour un conteneur est défini sur `vrai`.

Les conteneurs s'exécutent sans l'aptitude d'administration système (container_is_without_sys_admin_capability)

Vérifie si les conteneurs d'un pod Kubernetes sont exécutés sans l'aptitude SYS_ADMIN.

Entraîne un statut non conforme lorsque les privilèges SYS_ADMIN sont affectés à un conteneur.

Les demandes de processeur sont dans les limites (container_cpu_request_within _limits)

Vérifie si les conteneurs au sein d'un pod Kubernetes demandent les ressources de l'unité centrale (CPU) dans la limite de CPU spécifiée.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `limits.cpu` n'est pas définie ou lorsque la valeur de la clé `requests.cpu` dépasse la valeur de la clé `limits.cpu`.

Le socket démon de Docker n'est pas exposé (docker_daemon_socket_not_exposed)

Vérifie si le socket démon de Docker n'est pas exposé aux conteneurs.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `hostPath.path` pour un volume est définie sur `/var/run/docker.sock`.

La politique d'extraction d'image est définie sur Toujours (container_imagePullPolicy_is_always)

Vérifie si le champ `imagePullPolicy` de chaque conteneur d'un pod Kubernetes est défini sur `Toujours`.

Entraîne un statut non conforme si le champ `imagePullPolicy` n'est pas défini ou si le critère `Toujours` n'est pas respecté.

L'adresse de liaison non sécurisée n'est pas définie (container_insecure_bind_address_is_not_set)

Vérifie si le serveur d'API Kubernetes ne se lie pas à une adresse non sécurisée qui, autrement, pourrait permettre aux attaquants de se connecter au serveur via le port non sécurisé et potentiellement de lire des données sensibles en transit.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `insecure-bind-address` est spécifié lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Kubelet HTTPS est défini sur Vrai (container_kubelet_https_is_true)

Vérifie si les connexions entre le serveur d'API Kubernetes et le kubelet utilisent le protocole HTTPS pour sécuriser le transfert de données.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `kubelet-https` est défini sur faux lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver`.

Les demandes de mémoire sont dans les limites (container_memory_request_within _limits)

Vérifie si les conteneurs au sein d'un pod Kubernetes consomment des ressources dans la limite de mémoire spécifiée.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `limits.memory` n'est pas définie ou lorsque la valeur de la clé `requests.memory` dépasse la valeur de la clé `limits.memory`.

Aucun caractère générique dans la règle RBAC (rbac_no_wildcard_in_rule)

Vérifie si les ressources Role et ClusterRole n'utilisent pas de caractères génériques pour désigner des objets ou des actions pour la règle de contrôle d'accès basé sur les rôles (RBAC).

Renvoie un statut non conforme lorsque des caractères génériques sont utilisés dans `apiGroups`, `ressources` ou `verbes` pour la règle RBAC.

Escalade de privilège non autorisée (container_privilege_escalation_not_allowed)

Vérifie si les conteneurs d'un pod Kubernetes ont des privilèges inférieurs à ceux de leur processus parent.

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `allowPrivilegeEscalation` pour un conteneur est définie sur `vrai` ou n'est pas définie.

Conteneurs racines admis (container_read_only_root_file_system)

Vérifie si le système de fichiers racine des conteneurs d'un pod Kubernetes est défini sur lecture seule.

Renvoie un statut non conforme lorsque la clé `readOnlyRootFilesystem` d'un conteneur n'est pas définie ou est définie sur `faux`.

Le profil Seccomp est configuré (container_seccomp_profile_is_configured)

Vérifie si les conteneurs d'un pod Kubernetes sont configurés avec un profil de mode de calcul sécurisé (seccomp) pour restreindre les appels système potentiellement dangereux (syscalls).

Entraîne un statut non conforme lorsque la clé `seccompProfile.type` d'un conteneur n'est pas définie ou est définie sur une valeur autre que `Localhost` ou `RuntimeDefault`.

Le fichier de clé privée de compte de service est spécifié (container_service_account_private_key_file_is_specified)

Vérifie si l'argument `--service-account-private-key-file` est spécifié avec la commande `kube-controller-manager` pour un conteneur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--service-account-private-key-file` est spécifié pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-controller-manager`.

Le port sécurisé n'est pas défini sur zéro (container_secure_port_not_set_to_zero)

Vérifie si le serveur d'API Kubernetes n'utilise pas le port `0` pour l'authentification et l'autorisation HTTPS.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--secure-port` est défini sur `0` pour un conteneur lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver`.

Le fichier d'authentification par jeton n'est pas défini (token_auth_file_is_not_set)

Vérifie si le serveur d'API Kubernetes n'utilise pas un fichier de jeton statique pour l'authentification utilisateur.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `token-auth-file` est spécifié lors de l'utilisation de la commande `kube-apiserver`.

Politiques Red Hat OpenShift dans DevOps Config

Par défaut, le pack de contenu Politique DevOps Config contient un ensemble de politiques permettant de valider votre configuration Red Hat OpenShift.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques DevOps Config par défaut pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou administrer le cycle de vie complet des politiques PaCE.

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de la politique et la personnaliser.

Navigation par la première lettre pour les politiques sur cette page

A | B | C | H | N | R | S | T

La sauvegarde maximale du journal d'audit est définie (openshift_audit_log_maxbackup_is_set)

Vérifie si le nombre maximum de fichiers journaux d'audit à conserver pour les serveurs d'API est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-maxbackup` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- lowerLimit
  - Limite inférieure de l'argument `--audit-log-maxbackup`.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- upperLimit
  - Limite supérieure de l'argument `--audit-log-maxbackup`.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux

La taille maximale de fichier du journal d'audit est définie (openshift_audit_log_maxsize_is_set)

Vérifie si la taille de fichier maximale spécifiée comme seuil de déploiement des fichiers journaux d'audit est définie. Une fois qu'un fichier journal d'audit atteint la taille maximale, le fichier journal d'audit d'origine est renommé et un nouveau fichier journal avec le nom d'origine est créé.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-maxsize` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

- lowerLimit
  - Limite inférieure de mémoire de l'argument `--audit-log-maxsize`.
  - Type : entier
  - Obligatoire : vrai
- upperLimit
  - Limite supérieure de mémoire de l'argument `--audit-log-maxsize`.
  - Type : entier
  - Obligatoire : vrai

Le chemin du journal d'audit n'est pas défini (openshift_audit_log_path_is_not_set)

Vérifie si l'audit est activé dans OpenShift et si le chemin d'accès au fichier journal d'audit est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--audit-log-path` pour *`openshift-kube-apiserver n'est`* pas défini sur `/var/log/kube-apiserver/audit.log` ou lorsque l'argument `--audit-log-path` pour *`openshift-apiserver`* n'est pas défini sur `/var/log/openshift-apiserver/audit.log`.

Le fichier d'authentification de base n'est pas défini (container_basic_auth_file_is not_set)

Vérifie si OpenShift n'utilise pas le mécanisme d'authentification de base pour authentifier les demandes au serveur d'API.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--basic-auth-file` est défini.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les conteneurs fonctionnent sans accès privilégié (openshift_container_is_not_privileged)

Vérifie si les conteneurs dans un pod OpenShift sont exécutés sans accès privilégié.

Entraîne un statut non conforme lorsque le champ privilégié pour un conteneur est défini sur `vrai`.

L'espace de noms PID hôte est désactivé (openshift_scc_with_hostPID_namespace_disabled)

Vérifie s'il existe au moins une contrainte de contexte de sécurité (SCC) définie qui n'autorise pas les conteneurs à partager l'espace de noms PID de l'hôte.

Entraîne un avertissement lorsqu'une SCC est définie avec le champ **allowHostPID** défini sur `vrai`.

Le module d'extension NamespaceLifecycle est activé (openshift_namespacelifecycle_plugin_is_enabled)

Vérifie si le module d'extension de contrôle d'admission NamespaceLifecycle est activé.

Entraîne un statut non conforme lorsque le module d'extension NamespaceLifecycle est désactivé.

Le port en lecture seule est désactivé (openshift_read_only_port_disabled)

Vérifie si le serveur d'API Kubelet n'utilise pas le port en lecture seule ou si le port en lecture seule est défini sur `0`.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `kubelet-read-only-port` n'est pas défini sur `0`.

Le délai d'expiration de la demande est défini (openshift_request_timeout_is_set)

Vérifie si le délai d'expiration de demande globale pour les serveurs d'API est défini.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--min-request-timeout` n'est pas défini ou ne se trouve pas dans les limites spécifiées.

Arguments d'entrée

- lowerLimit
  - Limite inférieure de l'argument `--min-request-timeout`.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux
- upperLimit
  - Limite supérieure de l'argument `--min-request-timeout`.
  - Type : entier
  - Obligatoire : faux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le délai des connexions de diffusion n'est pas désactivé (openshift_streaming_connections_timeout_not_disabled)

Vérifie si les délais d'expiration sont définis sur des connexions de diffusion pour assurer la protection contre les attaques de déni de service, les connexions inactives et l'insuffisance de ports éphémères.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `streamingConnectionIdleTimeout` est défini sur `0` dans le fichier de `configuration Kubelet`.

Le fichier d'authentification par jeton n'est pas défini (token_auth_file_is_not_set)

Vérifie si OpenShift n'utilise pas un fichier de jeton statique pour authentifier les demandes au serveur d'API.

Entraîne un statut non conforme lorsque l'argument `--token-auth-file` est défini.

Exportateurs DevOps Config par défaut

Le pack de contenu d'exportateur DevOps Config contient un ensemble d'exportateurs de données DevOps Config par défaut qui peuvent être utilisés comme entrée pour d'autres activités de déploiement et de mise en service.

Important : À partir de la version Washington DC, DevOps Config ne sera plus disponible. L'application sera masquée et ne sera plus installée sur les nouvelles instances, mais continuera d'être prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les exportateurs DevOps Config permettent à d'autres outils d'utiliser les données des instantanés déployables.

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier les exportateurs par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de l'exportateur et personnaliser votre copie.

Ces exportateurs se trouvent dans le pack de contenu d'exportateur DevOps Config.

- returnAllData-now
- returnAllData_noVars-now
- returnDataforNodeName-now
- returnDataForNodeNames-now
- returnDataForPath-now
- returnNodeListForLevel-now
- returnNodeListForPath-now
- returnValueForKeyAtNodeName-now
- returnValueForKeyPath-now
- returnValueForUniqueKeyName-now

Renvoyer toutes les données (returnAllData-now)

Renvoie le contenu complet de l'instantané sans aucun filtrage ni modification, y compris le dossier système var.

Remarque : L'exportateur échoue si l'application/l'élément déployable n'est pas à l'état Actif (supprimé).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Renvoyer toutes les données sauf les variables (returnAllData_noVars-now)

Renvoie toutes les données de configuration de l'élément déployable, à l'exception du nom et des variables de l'élément déployable.

La réponse n'inclut pas :

- Le dossier `vars` au niveau de l'élément déployable
- Le dossier `vars` dans chacune des collections incluses
- Le nom de l'élément déployable au niveau racine de la réponse

Remarque : Cet exportateur ne fonctionne pas pour les applications/éléments déployables supprimés.

Arguments

Arguments (peuvent être fournis sur la ligne de commande ou saisis de manière interactive en mode d'exécution).

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Renvoyer les données d'un nom de nœud (returnDataforNodeName-now)

Renvoie le sous-ensemble des données de l'instantané pour un nom de nœud donné, qui est fourni en tant qu'argument. La valeur de l'argument doit être transmise sous forme de texte de chaîne.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- nodeName : nom du nœud (chaîne, entre guillemets)
- includeNodeInOutput : (chaîne, vrai par défaut)

Logique spéciale

- Si nodeName est vide, toutes les données sont renvoyées.
- Si includeNodeInOutput est faux, les données du nœud sont renvoyées à l'exclusion du nom du nœud.

Gestion des erreurs

- Si le nodeName n'est pas unique, `plusieurs instances de nodeName trouvées`.
- Si le nodeName est introuvable, `nœud introuvable : <nodeName>`.
- Si includeNodeInOutput est faux et que les données du nœud sont une paire clé-valeur, une erreur est renvoyée.

Renvoyer les données pour la liste des nœuds (returnDataForNodeNames-now)

Renvoie les données complètes de l'instantané pour une liste de nœuds. Identique à `Renvoyer les données pour un nom de nœud`, mais renvoie un fichier JSON imbriqué avec des données de configuration pour une liste de noms de nœuds donnés (y compris les nœuds enfants).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodeNames : noms des nœuds (chaîne, entre guillemets, séparés par des virgules)

Logique spéciale

Si nodeNamesList est vide, renvoie toutes les données de configuration.

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

{“node1”:{“contentKey”:”contentValue”},”node2”:{ “erreur”:”nodeName introuvable”}}.

Gestion des erreurs

- Si le nodeName n'est pas unique, l'exportateur renvoie une réponse d'erreur indiquant « plusieurs instances de nodeName trouvées » pour ce nodeName spécifique. D'autres nodeNames contiennent les données
- Si un nodeName est introuvable, il doit contenir le message d'erreur pour ce nœud

Renvoyer les données pour le chemin d'accès (returnDataForPath-now)

Renvoie toutes les données de configuration pour un chemin d'accès de nœud donné dans l'instantané.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- nodePath : chemin d'accès du nœud (chaîne, entre guillemets)

Logique spéciale

Si nodePath est vide, renvoie tout le contenu (comme toutes les données de configuration).

Gestion des erreurs

Si nodePath est introuvable, le dernier nom de nœud qui n'a pas été trouvé est indiqué comme `chemin d'accès introuvable : <nodeName>`.

Renvoyer la liste de nœuds pour le niveau (returnNodeListForLevel-now)

Renvoie une liste de noms de nœuds qui sont des enfants du nœud racine au niveau spécifié (profondeur) dans l'instantané. Par exemple, le niveau 1 est un enfant direct du nœud racine, le niveau 2 est un petit-enfant, etc.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [vrai | faux] : exclut le nœud vars du résultat (vrai ou faux, vrai par défaut)
- nodeLevel : niveau du nœud (nombre entier, 0 par défaut)

Logique spéciale

Si aucun niveau n'est spécifié, l'exportateur renvoie la valeur du niveau 0 (par exemple, le nom du nœud racine déployable).

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

["node1, "node2", "node3"]

Renvoyer la liste de nœuds pour le chemin d'accès (returnNodeListForPath-now)

Renvoie la liste des nœuds pour un chemin d'accès de nœud donné dans l'instantané (sans tenir compte des sous-nœuds).

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- ExcludeVarsNode [vrai | faux] : exclut le nœud vars du résultat (vrai ou faux, vrai par défaut)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- nodePath : chemin d'accès à suivre avec la liste des nœuds séparés par pathSeparator (chaîne, entre guillemets)
- pathSeparator : caractère pour séparer la liste de nodePaths (chaîne, la valeur par défaut est « , »)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

Aucun.

Détails de la réponse

["node1, "node2", "node3"]

Valeur de retour pour la clé dans un nœud (returnValueForKeyAtNodeName-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique qui fait partie d'un nœud dans l'instantané. La clé peut être définie directement pour le nœud ou plus bas dans le modèle de données pour l'un des enfants du nœud.

La différence entre cet exportateur et la `valeur d'exportation et d'exportation pour keyName unique` réside dans le fait que le nom de clé ne doit être unique que dans la sous-arborescence du nœud.

La combinaison clé/nœud est censée être unique dans l'instantané. Si la combinaison clé/nœud est trouvée plusieurs fois, il y a une erreur.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)
- keyName : nom de la clé (chaîne, entre guillemets)
- nodeName : nom du nœud (chaîne, entre guillemets)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion d'erreur

Si la combinaison keyName nodeName n'est pas trouvée, une réponse vide est renvoyée.

Renvoyer la valeur pour keyPath (returnValueForKeyPath-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique dans un chemin spécifique.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/xml/ini/raw)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- keyPath : liste des noms de nœuds dont le nom de clé se trouve à la fin, séparés par pathSeparator (chaîne, entre guillemets)
- pathSeparator : caractère pour séparer la liste de keyPaths (chaîne, la valeur par défaut est « , »)

Logique spéciale

Aucun.

Gestion des erreurs

- Si le keyPath n'est pas fourni, `aucun argument keyPath n'est fourni`.
- Si le keyPath est introuvable, indique le nom du dernier nœud introuvable `chemin d'accès introuvable : <path>/<nodeName>`.
- Si le keyPath est trouvé et qu'il s'agit d'un nœud (et non d'une clé), `le keyPath fourni est un nœud et non une clé`.

Renvoyer la valeur pour keyName unique (returnValueForUniqueKeyName-now)

Renvoie la valeur d'une clé spécifique en fonction de son nom dans l'instantané. Contrairement à `la valeur d'exportation pour la clé au sein d'un nœud`, la clé est censée être unique dans le modèle de données de l'instantané. Plusieurs clés sont prises en charge.

Remarque : Les formats xml et ini ne sont pas pris en charge pour cet exportateur.

Arguments

- appName : nom de l'application
- deployableName : nom de l'élément déployable
- requestedFormat : format demandé (json/yaml/raw)
- keyName : nom de la clé (tableau de données)

Logique spéciale

Si la clé est présente plusieurs fois dans l'instantané, l'exportateur renvoie la première valeur trouvée (renvoie une erreur).

Gestion des erreurs

- Si le keyName n'est pas fourni, `aucun argument keyName n'est fourni`.
- Si la clé est introuvable, `clé introuvable : <keyName>`.

Version digitale du produit

Version digitale du produit (DPR) est une solution de gestion qui aide les gestionnaires des mises en production , les gestionnaires de produit et les gestionnaires de programme à gérer le processus de mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer  Découvrez comment Version digitale du produit vous aide à gérer le processus de mise en production pour la livraison de produits digitaux.	Configurer  Planifiez et configurez votre préparation à la mise en production.
Utiliser  Gérez et suivez le processus de livraison des produits digitaux, de la planification à la livraison.	Référencer  Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage installées.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le forum de communauté Version digitale du produit
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Version digitale du produit

L'application ServiceNow® Version digitale du produit vous permet de rationaliser le processus de livraison des produits digitaux en gérant le processus de la planification à la livraison.

Vue d'ensemble de Version digitale du produit

Version digitale du produit (DPR) est une solution de gestion qui aide les gestionnaires des mises en production , les gestionnaires de produit et les gestionnaires de programme à gérer le processus de mise en production. Ils peuvent suivre la progression des mises en production tout en s'assurant que les mises en production respectent les politiques de l'entreprise.

Cette solution automatise les processus qui favorisent la collaboration entre les parties prenantes, afin que chacune d'elles puisse suivre l'état de la mise en production, du début à la fin.

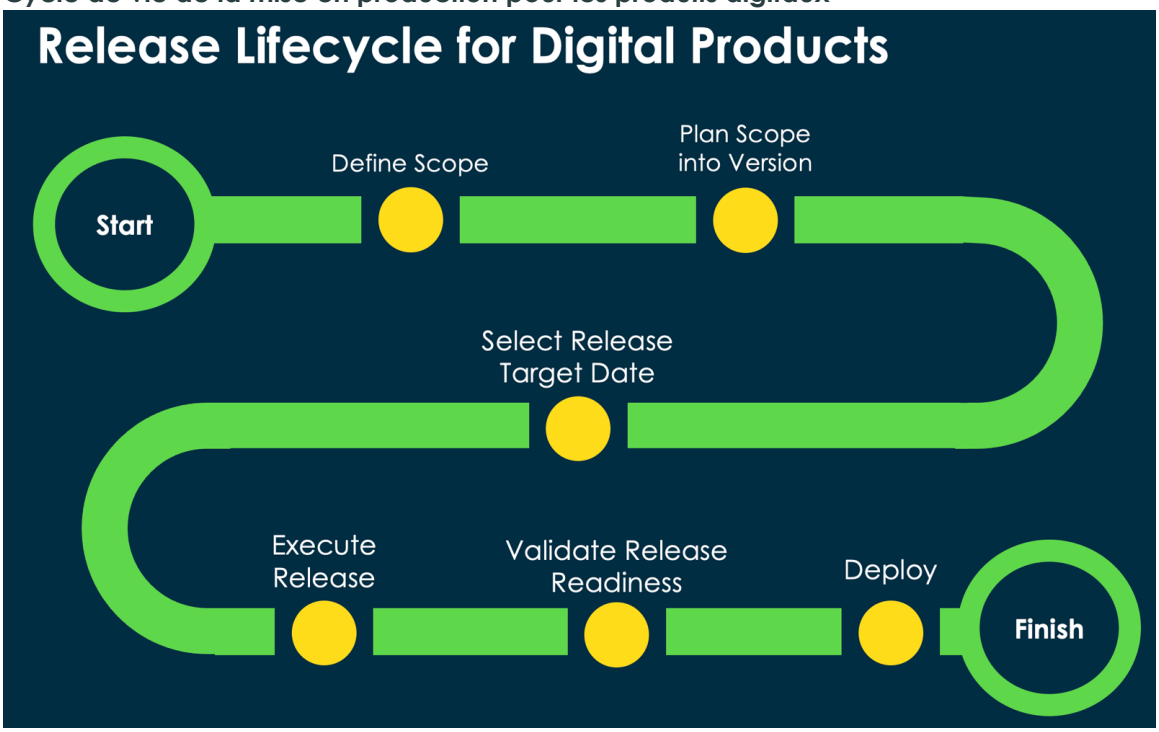
Workflow Version digitale du produit

Un produit digital a un cycle de vie de mise en production qui commence par la planification, passe par le développement et se termine par la livraison. Le cycle de vie d'un

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

produit comporte de nombreuses phases différentes, et chaque phase peut avoir son propre ensemble d'activités. L'infographie suivante illustre le cycle de vie d'un produit digital.

Cycle de vie de la mise en production pour les produits digitaux



1. Créez un produit et ajoutez des fonctionnalités, des améliorations de produit et des versions.
2. Planifiez le champ d'application d'une mise en production en déplaçant les améliorations de produit dans les versions.
3. Initiez une mise en production et définissez sa date cible de préparation.
4. Exécutez la mise en production en suivant sa progression et en effectuant les phases et les tâches de chaque phase.
5. Validez la phase de mise en production par rapport aux politiques mappées pour vous assurer que la mise en production respecte les normes organisationnelles.
6. Préparez le produit à la date cible spécifiée pour qu'il soit disponible pour le déploiement.

Profils

Version digitale du produit s'adresse aux profils suivants :

Gestionnaire de publication	• Gère un calendrier de mise en production • Établit un processus de mise en production, y compris des jalons de politique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coordonnateur de mise en production ou gestionnaire de programme	• Communique les dépendances au sein d'une mise en production • Approuve le champ d'application d'une mise en production • Fournit des mises à jour de statut à l'équipe de mise en production
Gestionnaire de produit	• Met en production des nouveaux produits, améliorations et fonctionnalités • Communique les mises à jour de l'état de développement • Planifie le champ d'application d'une mise en production • Initie une mise en production
Responsable de l'ingénierie	• Assure le développement de nouveaux produits, améliorations et fonctionnalités • Connecte le champ d'application de développement à une mise en production

Version digitale du produit avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définissez des cibles de préparation à la mise en production pour les calendriers uniques ou récurrents.	Cible de préparation à la mise en production	Gestionnaire de publication
Définissez des modèles de mise en production qui incluent des phases, des tâches, des politiques et des tâches d'approbation.	Modèles de mise en production	Gestionnaire de publication
Créez des politiques pour automatiser le processus de mise en production.	Administration des politiques	Gestionnaire de publication
Gérez les produits, les fonctionnalités, les améliorations de produit et les versions, et lancez une mise en production.	Planification de version	Gestionnaire de produit
Planifiez et gérez le processus de mise en production du début à la fin.	Exécution de la mise en production	Gestionnaire de publication

Termes clés de Version digitale du produit

Définition d'approbation

Une définition d'approbation est un ensemble de règles qui spécifient la manière dont les tâches seront approuvées par un ensemble de personnes concernées pour une mise en production. Par exemple, l'équipe QA peut approuver la qualité du code ou l'équipe de sécurité peut approuver les aspects de sécurité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'approbation d'une tâche peut être demandée à un utilisateur individuel ou à un groupe d'utilisateurs.

Produits inclus

Les produits inclus vous aident à organiser et à gérer les produits digitaux connexes. En créant une hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus, vous pouvez comprendre les relations entre les différents produits et prendre des décisions éclairées en matière de gestion des produits.

Ensemble de mise en production

Un ensemble de mises en production vous permet de regrouper plusieurs mises en production pour les suivre et les gérer simultanément à partir d'un seul endroit. Ils vous aident également à identifier les dépendances et les conflits potentiels, et à apporter les ajustements nécessaires pour assurer un processus de publication fluide et coordonné.

Exécution de la mise en production

L'exécution de la mise en production est un processus continu qui permet de suivre et de surveiller la progression d'une mise en production. Cela vous permet de vous assurer que tous les produits de la mise en production sont prêts à la date cible de préparation.

Calendrier de mise en production

Un calendrier de mise en production vous aide à regrouper plusieurs cibles de préparation à la mise en production. Il peut également contenir des calendriers de proscription, de maintenance et autres calendriers définis par l'utilisateur afin d'éviter le chevauchement des cibles de mise en production à ces dates.

Cible de préparation à la mise en production

Une cible de préparation à la mise en production correspond au moment où une mise en production est prête. Elle aide les gestionnaires de mise en production à déterminer les dates auxquelles les produits doivent être prêts pour le déploiement par l'équipe.

Modèle de mise en production

Un modèle de mise en production est comme un plan pour un processus de mise en production, qui comprend un ensemble prédéfini de phases, de tâches, de politiques et de tâches d'approbation.

Les équipes de mise en production peuvent utiliser ces modèles de mise en production pour créer une mise en production. Toutes les phases, tâches, approbations et jalons de phase du modèle sont automatiquement appliqués à la mise en production nouvellement créée. Cela permet aux équipes de mise en production d'éviter les activités redondantes et de se concentrer sur le suivi et l'exécution de toutes les tâches nécessaires pour terminer la mise en production dans les délais prévus.

Mise en production orientée étape

Mise en production qui suit un processus axé sur les étapes. Ce processus n'a pas de phases avec des dates de fin prédéfinies. Il convient aux équipes qui travaillent à l'achèvement des améliorations de produit et des objectifs. Les équipes peuvent passer à la phase suivante une fois qu'elles ont terminé leurs tâches et qu'elles sont conformes aux politiques pour la phase actuelle. Les équipes ont la possibilité de redémarrer n'importe quelle phase terminée si elles rencontrent un problème qui les oblige à revenir en arrière.

Mise en production orientée chronologie

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mise en production qui suit un processus axé sur la chronologie. Ce processus a des dates de fin définies pour chaque phase de la mise en production. Il convient aux équipes qui travaillent dans les délais prévus et qui ont des phases avec une durée spécifique.

Planification des versions

La planification des versions est une activité qui permet de planifier les améliorations de produit dans les versions afin de définir le champ d'application pour chaque version.

Vous pouvez créer une mise en production une fois la planification des versions terminée. La mise en production doit être associée à une cible de préparation à la mise en production, qui détermine les dates de début et de fin des phases et des tâches en fonction de la date cible.

Espace de travail Version digitale du produit

L'espace de travail Version digitale du produit fournit un emplacement unique pour que les administrateurs de mise en production définissent les processus de mise en production et les cibles de préparation à la mise en production. Les gestionnaires de produit peuvent l'utiliser pour créer et gérer des produits et des fonctionnalités, définir le champ d'application des versions, ainsi que planifier et exécuter des mises en production.

Utilisateurs de l'espace de travail Version digitale du produit

Les utilisateurs suivants peuvent utiliser l'espace de travail Version digitale du produit. L'espace de travail est personnalisé pour différents rôles.

Utilisateurs de l'espace de travail Version digitale du produit

Gestionnaire de publication	• Gère un calendrier de mise en production • Établit un processus de mise en production, y compris des jalons de politique
Coordonnateur de mise en production ou gestionnaire de programme	• Communique les dépendances au sein d'une mise en production • Approuve le champ d'application d'une mise en production • Fournit des mises à jour de statut à l'équipe de mise en production
Gestionnaire de produit	• Met en production des nouveaux produits, améliorations et fonctionnalités • Communique les mises à jour de l'état de développement • Planifie le champ d'application d'une mise en production • Initie une mise en production

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs de l'espace de travail Version digitale du produit (suite)	
Responsable de l'ingénierie	• Assure le développement de nouveaux produits, améliorations et fonctionnalités • Connecte le champ d'application de développement à une mise en production

Accès à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.

Page de destination

Sur la page de destination de l'espace de travail, obtenez un aperçu rapide des mises en production actives, des tâches d'approbation ouvertes et de l'état de conformité des politiques.

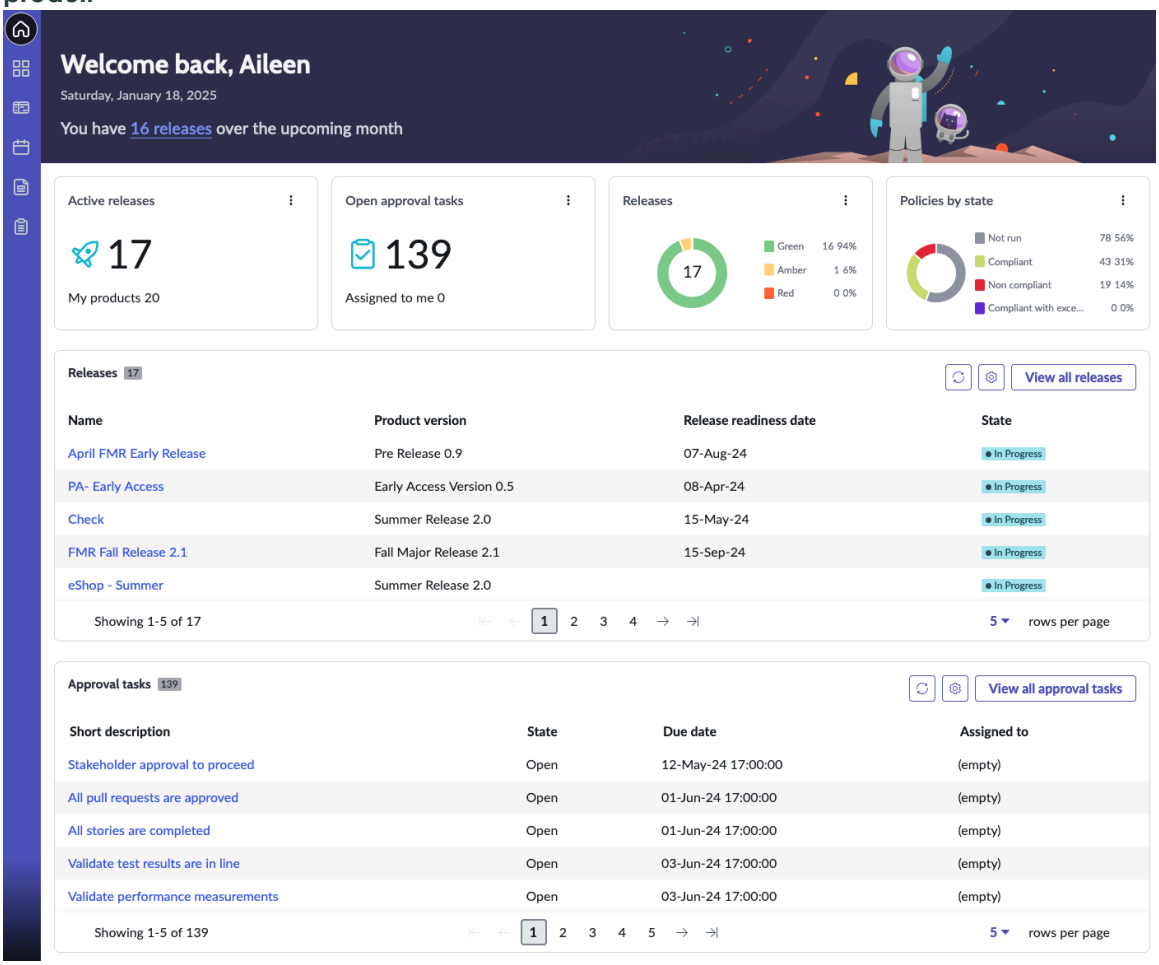
En tant que gestionnaire de mises en production, vous pouvez utiliser l'outil d'intégration pour créer et gérer des processus de mise en production.

Remarque : Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'application Version digitale du produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de la page de destination de l'espace de travail Version digitale du produit



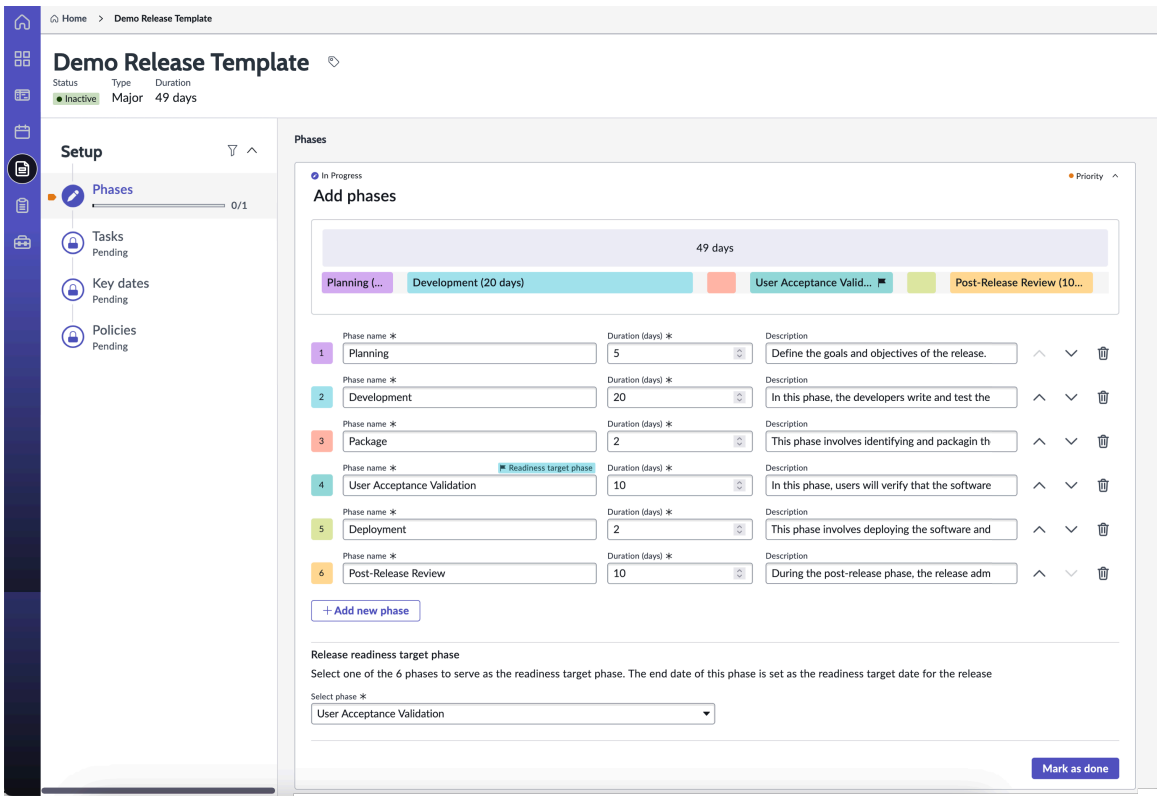
Playbook du modèle de mise en production

Dans l'espace de travail, vous pouvez utiliser le Playbook pour créer des modèles de mise en production.

Voici un exemple de playbook de modèle de mise en production. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'un playbook de modèle de mise en production dans l'espace de travail



Mise en production pour un produit

Une mise en production regroupe toutes les tâches (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) planifiées pour une version spécifique d'un produit ou d'un service.

Une mise en production est divisée en plusieurs phases. Au cours de chaque phase, une liste définie de tâches, de processus d'approbation et de politiques doit être remplie.

Un processus de mise en production défini garantit que les éléments de travail des mises en production sont développés, testés et prêts pour le déploiement. Version digitale du produit fournit deux processus différents qui vous aident à exécuter vos mises en production : orienté chronologie et orienté étape.

Processus de mise en production orientée chronologie

Le processus orienté chronologie est adapté à la création de mises en production qui ont des échéances fixes et suivent un calendrier strict.

Ce processus vous aide à classer les tâches par ordre de priorité, à allouer des ressources et à suivre la progression par rapport à la chronologie afin que vous puissiez effectuer les ajustements nécessaires pour rester sur la bonne voie. Utilisez ce processus de mise en production pour :

- Fixer des délais clairs pour chaque étape de votre déploiement, afin de pouvoir planifier et exécuter votre déploiement en douceur.
- Maintenir votre équipe sur la bonne voie en définissant des objectifs clairs afin de pouvoir gérer efficacement vos ressources.
- Suivre votre progression par rapport aux dates clés et ajuster vos plans si nécessaire pour respecter le calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le flux général par lequel passe une mise en production orientée chronologie :

- Le flux commence par la première phase dans l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsqu'elle démarre à la date de début planifiée.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que les politiques sont conformes, la phase se termine automatiquement à sa date de fin planifiée. L'état de phase est mis à jour vers l'état Terminé.
- Une fois la phase en cours terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Révision.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Processus de mise en production orienté étape

Le processus orienté étape convient à la création de mises en production qui privilégient l'atteinte des objectifs et des fonctionnalités plutôt que le respect d'une chronologie stricte.

Certains produits ne sont pas limités par un délai spécifique en matière de durée pendant laquelle ils doivent rester dans une phase particulière. Les mises en production de ces produits peuvent suivre le processus de mise en production orienté étape. Ce processus vise à s'assurer que le produit est prêt à être commercialisé, plutôt que de suivre un calendrier ou une phase stricte.

Vous pouvez terminer une mise en production dès que le produit répond aux critères définis, au lieu d'attendre la fin d'une chronologie ou d'une phase spécifique. Cependant, vous devez vous assurer que tous les aspects de la mise en production, y compris le développement, les tests et l'assurance qualité, sont bien effectués pour maintenir la qualité du produit.

Utilisez ce processus de mise en production pour :

- Définir des priorités pour les fonctionnalités et les objectifs, plutôt que des délais, afin de pouvoir ajuster vos plans tout au long du processus de développement.
- Revenir à n'importe quelle phase précédente pour ajuster les objectifs et les fonctionnalités en fonction des résultats des tests et des commentaires des utilisateurs.
- Suivre votre progression en vous assurant que les fonctionnalités sont terminées et que les objectifs sont atteints pour un résultat de haute qualité.

Voici le flux général par lequel passe une mise en production orientée étape :

- Le flux commence par la première phase dans l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsque vous la démarrez manuellement.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que toutes les politiques sont conformes ou conformes avec des exceptions pour la phase en cours, le processus passe automatiquement à l'état Terminé.
- Une fois la phase en cours terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Si vous rencontrez des problèmes à un moment donné, vous pouvez redémarrer à partir d'une phase précédemment terminée. Cette phase et les phases suivantes sont réinitialisées, y compris les tâches et l'état de la politique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Révision.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Mise en production d'un produit unique

La mise en production d'un produit unique vous permet de lancer un produit à la fois. Cette approche de mise en production peut être utile pour les produits plus petits ou moins compliqués, car elle rend le processus de mise en production plus ciblé et plus facile à gérer. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit et Travailler sur une mise en production orientée étape pour un seul produit.

Mise en production de plusieurs produits

Une mise en production de plusieurs produits vous permet de lancer différents produits en même temps. Pour ce faire, vous pouvez inclure plusieurs mises en production distinctes pour chaque produit, toutes liées à une mise en production principale. Vous gérez les phases et l'état de préparation à la mise en production à partir de la mise en production principale et suivez la progression collective. Toutefois, vous pouvez définir le champ d'application, suivre les approbations et exécuter des politiques pour chaque mise en production du produit. Cette approche de mise en production diffère des ensembles de mises en production, où vous surveillez la progression de plusieurs mises en production ensemble, mais les gérez indépendamment. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour plusieurs produits et Travailler sur une mise en production axée sur l'étape pour plusieurs produits.

Propriétés système pour contrôler les processus de mise en production

Les propriétés système suivantes contrôlent le lancement d'actions automatisées au cours des différentes étapes du processus de mise en production.

- sn_dpr.stage_workflow_auto_transition
- sn_dpr.auto_transition_release_to_review
- sn_dpr.auto_transition_release_to_completed

Pour plus d'informations sur ces propriétés, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

Information associée

- Créer une mise en production pour un produit
- Gestion d'une mise en production orientée chronologie
- Gestion d'une mise en production orientée étape
- Gestion de plusieurs mises en production via des ensembles de mises en production

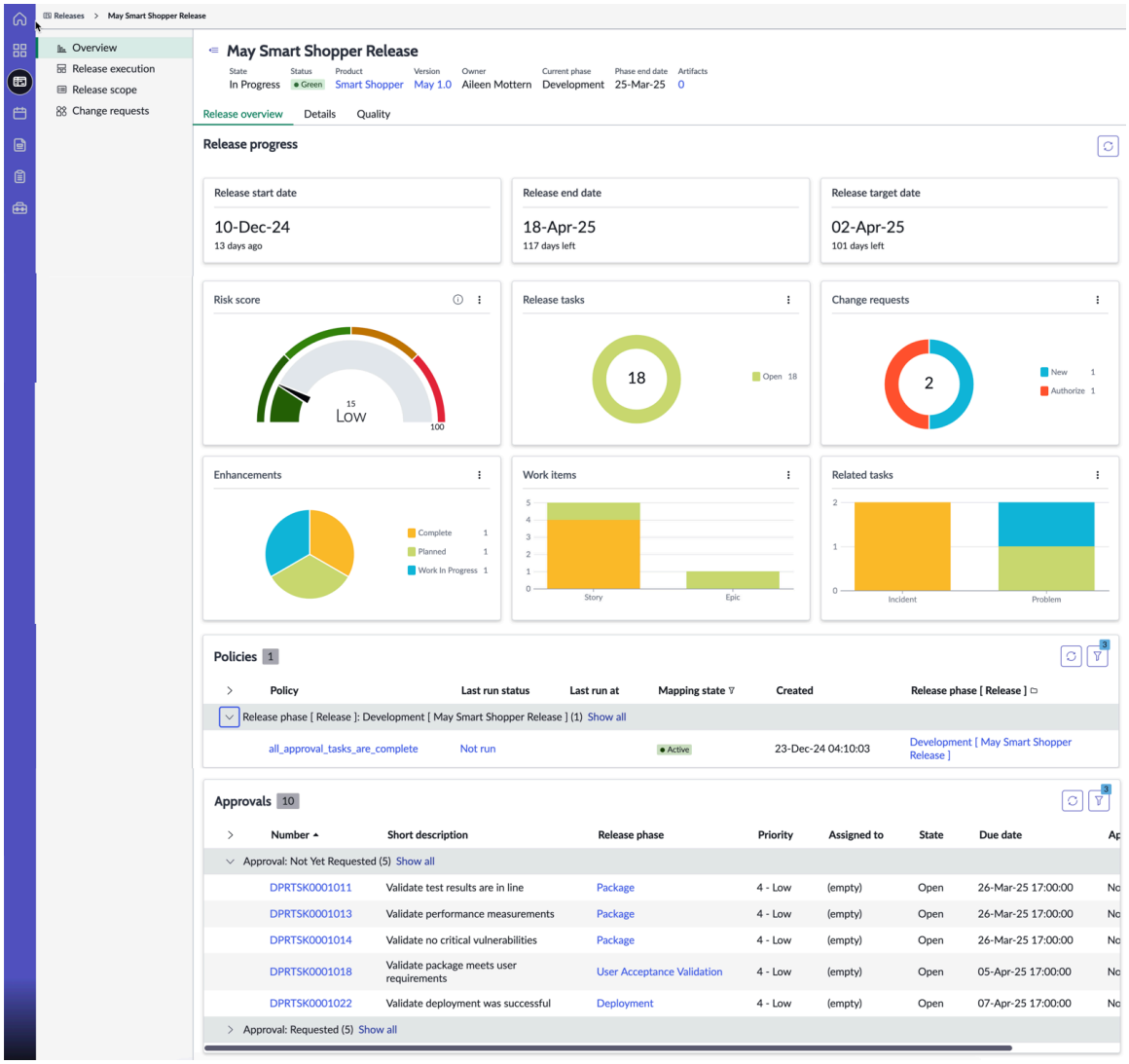
Tableaux de bord des mises en production dans Version digitale du produit

Les tableaux de bord des mises en production fournissent des informations sur vos versions. Vous pouvez voir leur progression, identifier les risques potentiels et suivre la qualité de leurs logiciels. Ces informations peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées concernant vos mises en production et à vous assurer de leur succès.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production fournit un récapitulatif de toutes les informations relatives à la mise en production, que l'équipe produit peut utiliser pour évaluer son état de préparation.



Rôles Now Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user nécessaires pour voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des mises en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production dans la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets

Widget	Description
Date de début de la mise en production	Date de début de la mise en production. Si la mise en production n'est pas démarrée, la date de début prévue est affichée. Une fois la mise en production démarrée, la date de début réelle s'affiche.
Date de fin de mise en production	Date de fin de la mise en production. Si la mise en production n'est pas fermée, la date de fin prévue est affichée. Une fois la mise en production fermée, la date de fin réelle s'affiche.
Date de la cible de mise en production	Cible de préparation à la mise en production.
Score du risque	Niveau de risque d'une mise en production, calculé en fonction des tâches en retard et des échecs de politiques. Pour plus d'informations, consultez le calcul du score de risque dans la section suivante.
Tâches de mise en production	Nombre de tâches de la mise en production, regroupées par état.
Demandes de changement	Nombre de demandes de changement dans la mise en production, regroupées par état.
Améliorations	Améliorations du produit dans la mise en production, regroupées par état.
Éléments de travail	Éléments de travail de la mise en production, regroupés par type et empilés selon leur état.
Tâches connexes	Tâches connexes liées à la mise en production, regroupées par type et empilées par état.
Politiques	Liste de toutes les politiques, regroupées selon les phases auxquelles elles sont mappées.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation, regroupées par leur état d'approbation.

Calcul du score de risque d'une mise en production

Le calcul suivant est utilisé pour mesurer le score de risque d'une mise en production.

Étant donné que `overdue_weight + policy_failure_weight = 1`, le score de risque d'une mise en production est calculé selon la formule suivante :

```
Score de risque = Arrondi((Score de tâche en retard * overdue_weight + Score d'échec de politique * policy_failure_weight) * (Nombre de jours écoulés dans la mise en production / Nombre total de jours dans la mise en production))
```

Où le score de la tâche en retard est calculé comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si moins de 10 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 0
- Si 10 à 40 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 1
- Si plus de 40 % des tâches sont en retard, le score de tâche en retard est de 2

Si la tâche n'a pas de date de fin, la date de fin de la phase est considérée comme la date d'échéance de la tâche.

De plus, le score d'échec de la politique est calculé comme suit :

- Si moins de 10 % des politiques ont échoué, le score d'échec de la politique est de 0
- Si 10 à 40 % des politiques ont échoué, le score d'échec de la politique est de 1
- Si plus de 40 % des politiques ont échoué, le score d'échec de la politique est de 2

Le score de risque est catégorisé comme suit, en fonction de sa valeur :

- 0 ou 1 : Faible
- 2 : Moyen
- 3 : Élevé
- 4 : Très élevé

Tableau de bord Qualité de la mise en production

Le tableau de bord Qualité de la mise en production fournit des informations sur la qualité d'une mise en production en fonction des résumés de l'analyse de la qualité logicielle et des résumés des tests.

Les résumés de l'analyse de la qualité logicielle donnent une vue d'ensemble du code, en mettant en évidence les bogues ou les vulnérabilités susceptibles d'avoir un impact sur la mise en production. Les résumés des tests fournissent une vue complète du processus de test, y compris le nombre de tests exécutés, réussis et échoués.

Configuration requise pour le suivi de la qualité de la mise en production

Les données affichées dans l'onglet **Qualité** sont extraites de l'exécution du pipeline, de l'exécution des tâches et de leurs résumés des tests et de la qualité logicielle associés. Vous devez configurer les pipelines via la configuration des outils externes avant de pouvoir voir les mesures provenant de diverses sources de données sur le tableau de bord Qualité de la mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Intégrer des outils externes à partir de l'espace de travail Version digitale du produit.

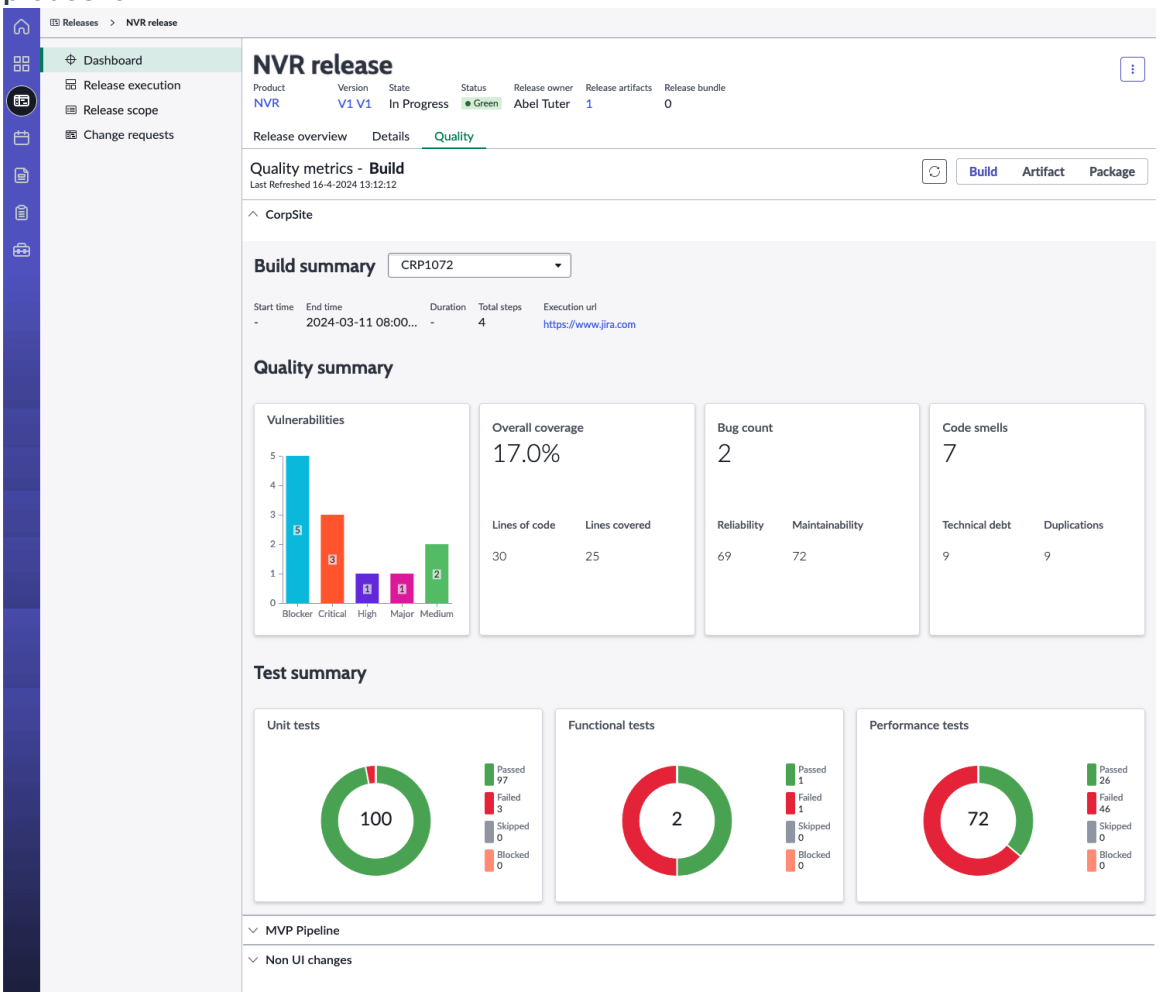
Accéder au tableau de bord Qualité de mise en production

Pour ouvrir le tableau de bord Qualité de la mise en production, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production dans la liste. Sélectionnez l'onglet **Qualité** sur l'enregistrement de la mise en production.

Remarque : L'onglet **Qualité** n'apparaît que pour les mises en production en cours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Version, Artefact et Package du tableau de bord Qualité de mise en production



Données dans les mesures de qualité

Les données du tableau de bord Qualité sont organisées en deux sections pour résumer la qualité du code logiciel et les résultats des tests. Vous pouvez filtrer la qualité et les résultats des tests à l'aide des options suivantes :

- **Version** : cette option affiche tous les pipelines pour le produit associé à la mise en production à partir de la table sn_devops_pipeline.

  La liste **Résumé de version** comprend des numéros de version qui représentent les exécutions de pipelines de la table sn_devops_pipeline_execution_list.

  Pour une mise en production active, le **résumé de version** affiche toutes les exécutions du pipeline sélectionné au cours des 30 derniers jours. Pour une mise en production terminée, le **résumé de version** affiche les exécutions de pipelines jusqu'à 30 jours avant la date de fin réelle de la mise en production.

- **Artefact** : cette option affiche toutes les données d'artefacts de la table sn_devops_artifact.

  La liste des **versions de l'artefact** affiche toutes les versions d'artefacts générées au cours des 30 derniers jours pour l'artefact. Si l'option **Utiliser la dernière version** de l'artefact est sélectionnée, les versions sémantiques sont répertoriées. Pour plus d'informations sur la version de l'artefact, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Package** : cette option affiche toutes les versions d'artefacts associées au dernier package. Les données de version de l'artefact proviennent de la table sn_devops_m2m_artifact_version_package et les données de package proviennent de la table sn_devops_package. Toutefois, si un package est marqué comme candidat à la mise en production, ce package est utilisé même s'il ne s'agit pas de la dernière version.

Remarque : Les options Artefact et Package n'apparaissent que lorsqu'un artefact et un package sont associés à la mise en production.

Section Résumé de la qualité

La section Résumé de la qualité affiche un résumé des analyses exécutées sur les pipelines. La source de données de ces widgets est le résumé de l'analyse de la qualité logicielle associé à l'exécution des tâches. Cette section contient les mesures suivantes :

Widgets de section Résumé de la qualité

Widget	Description
Vulnérabilités	Nombre total de vulnérabilités de sécurité pour la version sélectionnée. Ces données proviennent de la catégorie *Vulnerabilities* dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle. Utilisez la propriété système *VulnerabilitiesTypeMapping* pour normaliser chaque type de vulnérabilité, en mappant les valeurs personnalisées aux valeurs standard. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de la mise en production des produits digitaux.
Couverture globale	Pourcentage de code couvert par vos scénarios de test. Ces données proviennent de la catégorie *Coverage (%)* dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle. S'il existe plusieurs résultats de résumé de la qualité logicielle, le pourcentage n'est pas disponible. Le nombre total de lignes de code et de lignes couvertes pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle est affiché sur ce widget.
Nombres de bogues	Nombre total de bogues et évaluations moyennes des données de fiabilité et de maintenabilité pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle. Ces données proviennent de la catégorie *Bugs* dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle.
Odeurs de code	Nombre total d'odeurs de code et nombre total de dettes techniques et de duplications pour tous les résultats du résumé de la qualité logicielle. Ces données proviennent de la catégorie *Code Smells* dans les détails de l'analyse de la qualité logicielle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Résumé du test

La section Résumé du test affiche un résumé des résultats de l'exécution du test. La source des données de ces widgets est le résumé du test associé à l'exécution des tâches. La section contient les mesures suivantes :

Widgets de la section Résumé du test

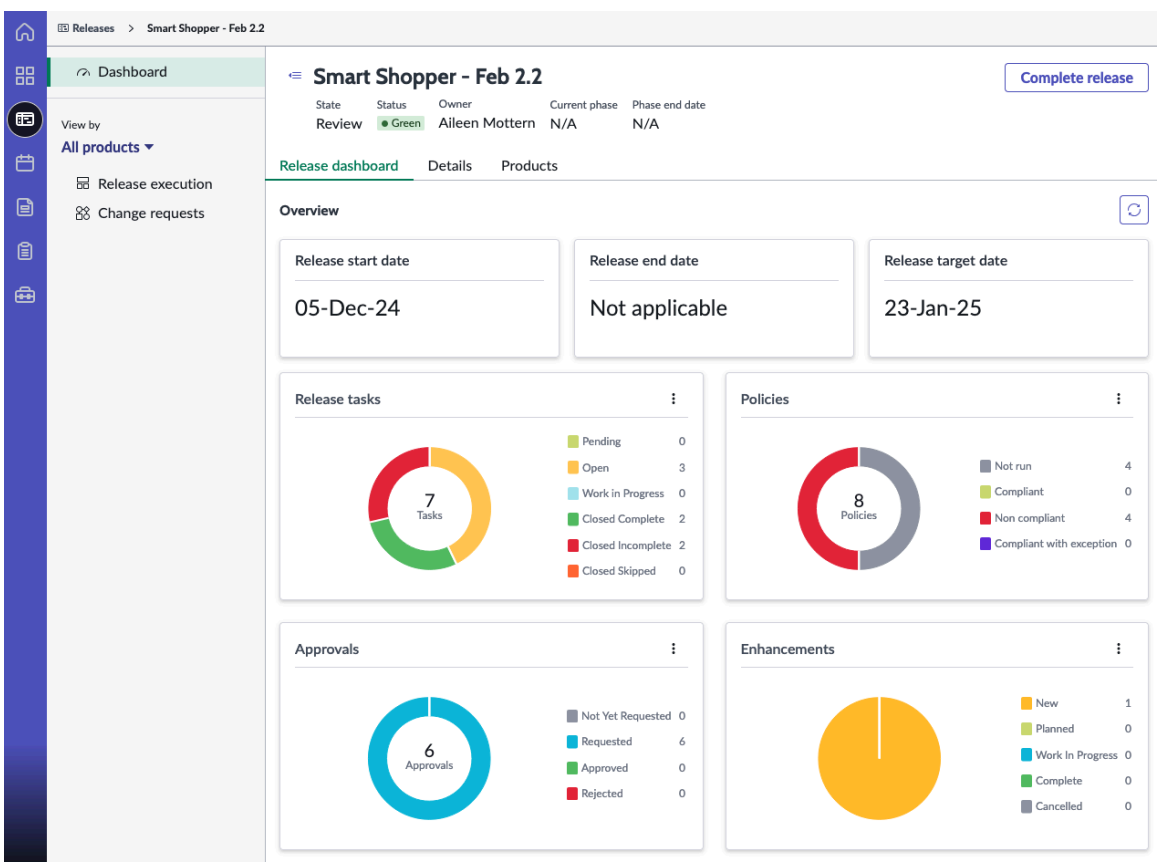
Widget	Description
Tests unitaires	Nombre total de tests unitaires effectués sur toutes les exécutions de tâches d'une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.
Tests fonctionnels	Nombre total de tests fonctionnels effectués sur toutes les exécutions de tâches d'une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.
Tests de performances	Nombre total de tests de performances effectués sur toutes les exécutions de tâches d'une exécution de pipeline, y compris le nombre de tests réussis, échoués, ignorés et bloqués.

Information associée

Tableau de bord Mesures de qualité

Tableau de bord pour une mise en production de plusieurs produits

Le tableau de bord Vue d'ensemble d'une mise en production de plusieurs produits fournit un récapitulatif de toutes les informations relatives à chaque mise en production du produit, que l'équipe produit peut utiliser pour évaluer la préparation à la mise en production.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Now Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user nécessaires pour voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des mises en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production de plusieurs produits dans la liste. Sélectionnez **Tous les produits** dans **Afficher par** pour afficher le tableau de bord de la mise en production.

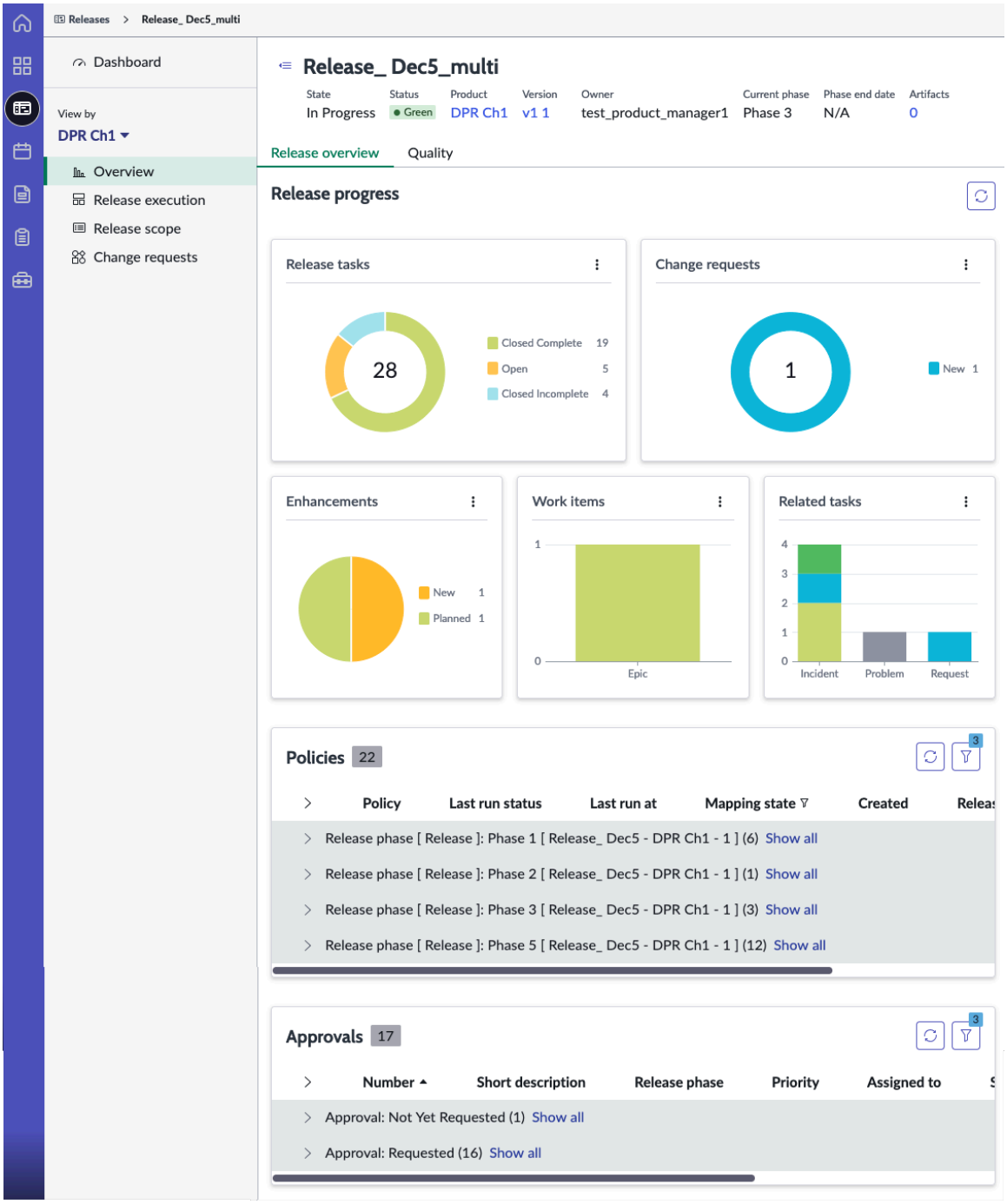
Widgets

Widget	Description
Date de début de la mise en production	Date de début de la mise en production. Si la mise en production n'est pas démarrée, la date de début prévue est affichée. Une fois la mise en production démarrée, la date de début réelle s'affiche.
Date de fin de mise en production	Date de fin de la mise en production. Si la mise en production n'est pas fermée, la date de fin prévue est affichée. Une fois la mise en production fermée, la date de fin réelle s'affiche. **Remarque :** Ce widget s'applique uniquement aux mises en production orientées chronologie.
Date de la cible de mise en production	Cible de préparation à la mise en production.
Tâches de mise en production	Nombre de tâches dans toutes les mises en production, regroupées par état.
Politiques	Nombre de politiques dans toutes les mises en production, regroupées par leur état d'exécution.
Approbations	Nombre de tâches d'approbation dans toutes les mises en production, regroupées par leur état d'approbation.
Améliorations	Nombre d'améliorations du produit dans toutes les mises en production.

Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production pour une mise en production de plusieurs produits

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production fournit un récapitulatif de toutes les informations sur la mise en production d'un produit individuel dans une mise en production de plusieurs produits, que l'équipe produit peut utiliser pour évaluer son état de préparation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rôles Now Platform requis

sn_dpr_model.product_manager, sn_dpr_model.release_admin, sn_dpr_model.release_coordinator ou sn_dpr_model.release_user nécessaires pour voir le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des mises en production

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ), puis sélectionnez une mise en production dans la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets

Widget	Description
Tâches de mise en production	Nombre de tâches de la mise en production, regroupées par état.
Demandes de changement	Nombre de demandes de changement dans la mise en production, regroupées par état.
Améliorations	Nombre d'améliorations du produit dans la mise en production, regroupées par état.
Éléments de travail	Nombre d'éléments de travail dans la mise en production, regroupés par type et empilés selon leur état.
Tâches connexes	Nombre de tâches connexes (incidents, problèmes) liées à la mise en production, regroupées par type et empilées par état.
Politiques	Liste de toutes les politiques, regroupées selon les phases auxquelles elles sont mappées.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation, regroupées par leur état d'approbation.

Configurer Version digitale du produit

Planifiez et configurez l'application Version digitale du produit.

Vue d'ensemble de la configuration

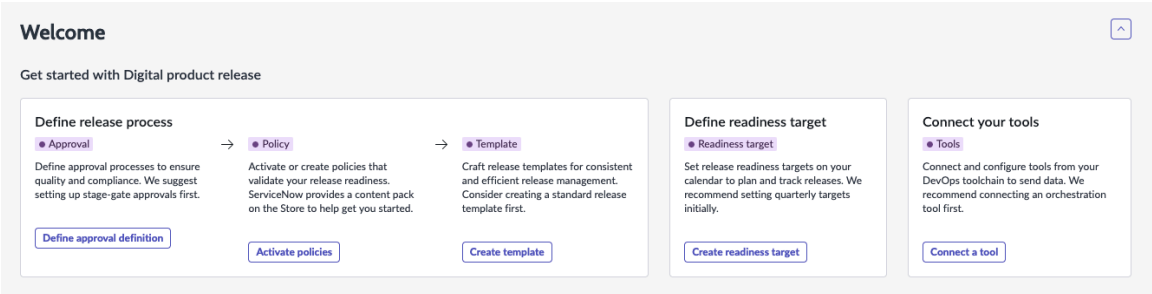
- Installer Version digitale du produit
- Intégrer des outils externes à partir de l'espace de travail Version digitale du produit
- Créer un calendrier de mise en production
- Créer une cible de préparation à la mise en production
- Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit
- Définir des politiques dans Version digitale du produit
- Créer un modèle de mise en production

Premiers pas sur Version digitale du produit dans la section Intégration

Si vous disposez du rôle sn_dpr_model.release_admin ou administrateur, une section Intégration s'affiche sur la page d'accueil de l'espace de travail Version digitale du produit pour vous aider à démarrer les tâches de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de section Intégration sur la page d'accueil de l'espace de travail Version digitale du produit



Installer Version digitale du produit

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Version digitale du produit (sn_dpr). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Version digitale du produit dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Version digitale du produit :

- Modules d'extension :

  Module d'extension Global Ranking Application (com.snc.sdlc.ranking)

- Applications de stockage :
  - Version digitale du produit Data Model (sn_dpr_model) : contient le modèle de données principal pour Version digitale du produit.
  - Version digitale du produit Workspace (sn_dpr_workspace) : fournit un emplacement unique permettant aux gestionnaires de programme de planifier les mises en production des produits digitaux et aux gestionnaires de mise en production de gérer les processus de mise en production.
  - Version digitale du produit Policy Content Pack : contient un ensemble de politiques et de collecteurs de données permettant d'activer l'automatisation de la vérification du portail de phase dans votre Version digitale du produit.
  - Composant de chronologie de mise en production : composant de chronologie permettant à Version digitale du produit de visualiser les phases des mises en production.

  Les applications suivantes sont également installées :
  - Policy as Code Engine (sn_pace)
  - Policy as Code Engine UI (sn_pace_builder)
  - CMDB CI Class Models (sn_cmdb_ci_class)
  - Roadmap UI Builder Component (sn_roadmap)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

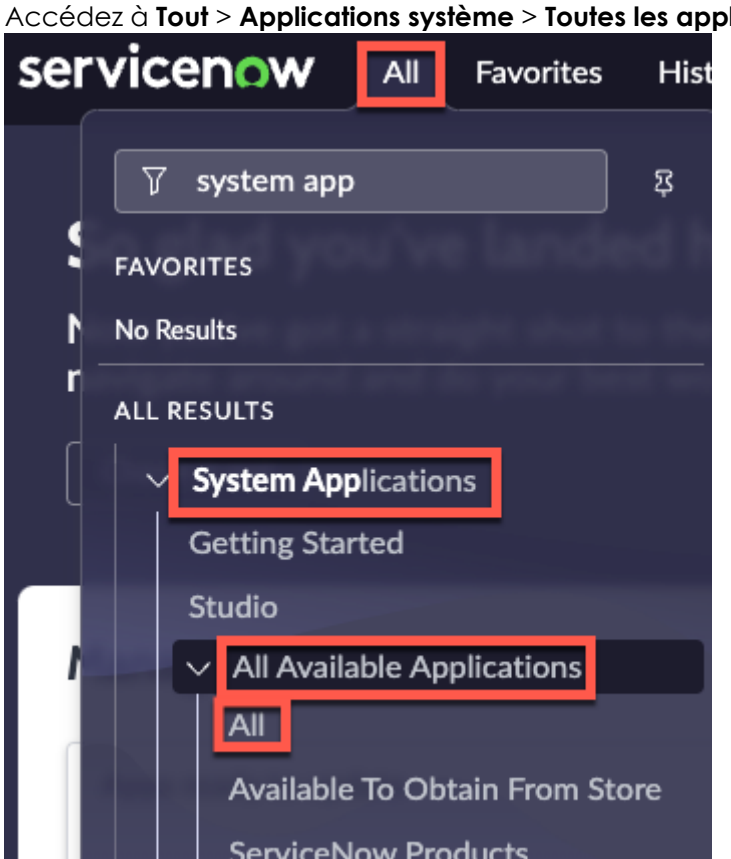
- Expérience de playbook (sn_playbook_exp)
- Expérience de playbook Components (now_playbook_exp)
- DevOps (sn_devops)
- DevOps Workspace (sn_devops_ws)
- DevOps Integrations (sn_devops_ints)
- Composant de filtre rapide (sn_quick_filter)
- Popover de filtre rapide (sn_filter_popover)

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Version digitale du produit.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Version digitale du produit (sn_dpr).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Migrer les données de Gestion des mises en production v2 vers Version digitale du produit

Si vous avez installé l'application Gestion des mises en production v2 (RM v2), vous pouvez migrer vos données de RM v2 vers Version digitale du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour fournir l'accès à des rôles supplémentaires, vous pouvez ajouter d'autres rôles installés avec DPR en les séparant par des virgules dans la propriété système *sn_dpr_model.rmv2.migration_roles*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilitaire de migration effectue les tâches suivantes :

- Migrer le produit RM v2 vers le produit digital : copie les données de rm_product dans les modèles de produits d'application nouvellement créés.
- Créer un modèle de mise en production à partir de la mise en production RM v2 : crée un modèle de mise en production DPR en exploitant les phases et les tâches d'un enregistrement de mise en production RM v2 existant.

Pour plus d'informations sur la migration de données de Gestion des mises en production V2 vers Version digitale du produit, consultez l'article Migration de produit RMV2 [KB1644412] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Définissez vos mappages de champs personnalisés selon vos besoins.
2. Ajoutez toutes les instructions de post-traitement supplémentaires après la création de l'enregistrement cmdb_application_product_model.
3. Effectuez la migration à partir de la vue de listes rm_product ou en exécutant le script de migration à partir du champ d'application de l'application sn_dpr_model.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer des outils externes à partir de l'espace de travail Version digitale du produit

Intégrez des outils d'orchestration, de planification, de codage, d'artefact, de qualité logicielle et de sécurité à partir de l'espace de travail Version digitale du produit pour assurer la traçabilité et l'automatisation des changements de bout en bout.

Avant de commencer

Cette intégration avec des outils externes est accessible dans le cadre de Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégrations de Vélocité de changement DevOps et Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

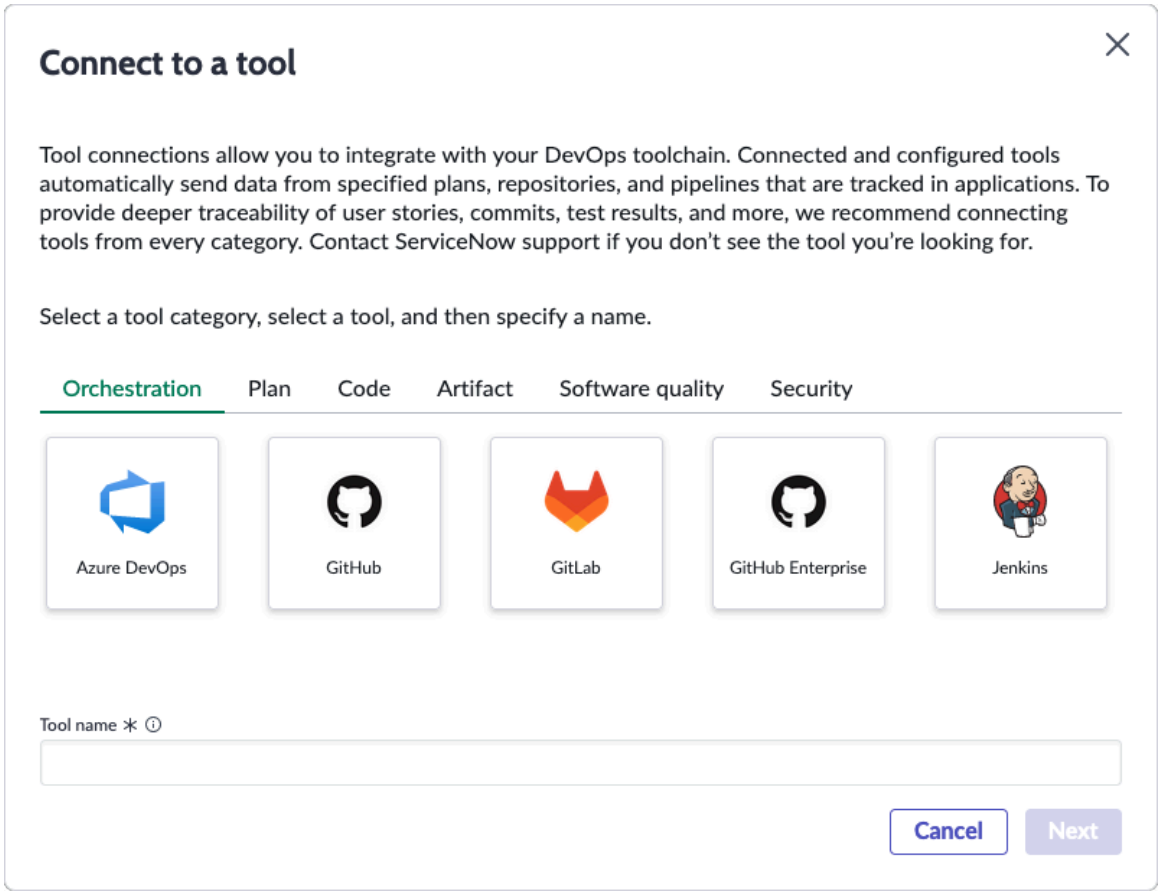
Les données provenant des outils externes intégrés vous donnent un aperçu de la répartition des améliorations du produit en épopées et de leurs stories. Ces données vous permettent également de créer et d'automatiser des politiques et de déterminer si la mise en production répond aux critères de sortie de la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.

Vous pouvez également suivre la qualité logicielle de vos mises en production sur le Tableau de bord Qualité de la mise en production qui utilise ces données pour s'afficher sur différents widgets.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Outils ().
3. Sélectionnez **Connecter un outil**.
   La boîte de dialogue Se connecter à un outil s'affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez une catégorie d'outil, sélectionnez un outil, puis donnez-lui un nom.
5. Sélectionnez **Suivant** et suivez l'expérience guidée pour vous connecter et configurer l'outil. Pour plus d'informations sur la configuration d'un outil, reportez-vous à son intégration sous Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

Créer un calendrier de mise en production

Créez un calendrier de mise en production pour définir les cibles de préparation à la mise en production dans celui-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de calendrier de mise en production ( ).
3. Créez un calendrier de mise en production ou mettez à jour un calendrier existant.
   - Pour créer un calendrier de mise en production, sélectionnez le bouton d'actions du calendrier de mise en production ( ), puis sélectionnez **Créer un calendrier de mise en production**.
   - Pour modifier un calendrier de mise en production existant, ouvrez-le dans la liste déroulante, sélectionnez le bouton d'actions du calendrier de mise en production, puis sélectionnez **Modifier le calendrier de mise en production**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Calendrier de mise en production

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier de mise en production.
Administrateur de mise en production	Nom de l'administrateur de mise en production qui sera propriétaire du calendrier de celle-ci.
Description	Brève description du calendrier de mise en production.
Calendriers d'exclusion	Les calendriers pour les proscriptions, la maintenance ou les jours fériés sont des listes de dates pour les fermetures planifiées ou les jours fériés. Ajoutez ces calendriers au calendrier de mise en production pour éviter d'avoir des cibles de mise en production pour certaines dates. Les calendriers de proscriptions et de maintenance sont affichés dans la table Calendrier [cmn_schedule]. Pour plus d'informations, consultez Définir un calendrier. Pour inclure les calendriers d'exclusion définis par l'utilisateur dans la catégorie **Autres**, vous pouvez configurer la propriété système *sn_dpr.release_calendar_exclusions*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

5. Enregistrez le calendrier de mise en production.
   - Enregistrez un nouveau calendrier de mise en production en sélectionnant **Créer**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un calendrier de mise en production existant en sélectionnant **Enregistrer**.

Résultats
Le calendrier de mise en production est enregistré et affiché dans la mise en page du calendrier. Les événements des calendriers d'exclusion qui sont ajoutés au calendrier de mise en production sont affichés à des dates spécifiques sur le calendrier.

Que faire ensuite
Créer une cible de préparation à la mise en production

Créer une cible de préparation à la mise en production

Créez des cibles de préparation à la mise en production pour définir les dates auxquelles les mises en production doivent être prêtes pour le déploiement. Ces cibles vous aident à suivre et à gérer la capacité et les conflits tout en assurant une livraison fluide de vos produits.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
- Les dates cibles de préparation à la mise en production indiquent quand les produits doivent être prêts. Il ne s'agit pas des dates de déploiement réelles.
- Vous pouvez définir une cible de préparation à la mise en production unique ou récurrente sur un calendrier de mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de calendrier de mise en production ().
3. Sélectionnez un calendrier sur lequel vous souhaitez créer des cibles de préparation à la mise en production.
4. Créez une cible de préparation à la mise en production ou mettez à jour une cible existante.
   - Pour créer une cible de préparation à la mise en production, sélectionnez **Créer une cible de mise en production**.
   - Pour modifier une cible de préparation à la mise en production existante, ouvrez-la à partir du calendrier ou de la liste.
5. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour plus d'informations sur la description des champs de cible de préparation à la mise en production, consultez Formulaire Cible de préparation à la mise en production.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Si vos dates cibles entrent en conflit avec des événements planifiés, une liste de ces dates s'affiche et vous pouvez choisir de créer ou non des cibles à ces dates.
   - Pour créer des cibles de mise en production pour les dates en conflit, cochez la case sous la colonne **Adhésion** à côté des dates.
   - Si vous ne souhaitez pas créer de cibles de mise en production pour ces dates, désactivez l'option **Adhésion**.

   Remarque : Par défaut, les cases **Adhésion** pour toutes les dates en conflit sont désactivées, ce qui signifie que les dates cibles ne seront pas créées pour ces dates.
8. Sélectionnez **Créer**.

Résultats

Les cibles de préparation à la mise en production sont créées et affichées sur le calendrier sélectionné. Les cibles de mise en production qui chevauchent des dates du calendrier d'exclusion ne sont créées que pour les dates auxquelles vous avez choisi d'adhérer.

Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit

Créez une définition d'approbation qui peut être utilisée dans les tâches de mise en production pour obtenir des approbations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une définition d'approbation est un ensemble de règles qui spécifient la manière dont les tâches seront approuvées par un ensemble de personnes concernées pour une mise en production. Par exemple, l'équipe QA peut approuver la qualité du code ou l'équipe de sécurité peut approuver les aspects de sécurité. L'approbation d'une tâche peut être demandée à un utilisateur individuel ou à un groupe d'utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des mises en production ( ).
3. Sur la page Administration des mises en production, sélectionnez l'onglet **Définitions d'approbation**.
4. Créez une définition d'approbation ou mettez à jour une définition existante.
   - Pour créer une définition d'approbation, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une définition d'approbation existante, ouvrez la définition d'approbation à partir de la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de définition d'approbation, consultez Formulaire de définition d'approbation.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Définir des politiques dans Version digitale du produit

Définissez des politiques pour automatiser le workflow de mise en production en fonction des différents états de la mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les politiques sont définies à l'aide de ServiceNow® Policy as Code Engine (PaCE), assurez-vous d'en connaître les principes de base. Pour plus d'informations, consultez Présentation de PaCE .

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des politiques ( ).
3. Créez une politique ou mettez à jour une politique existante.
   - Pour créer une politique, sélectionnez **Nouveau**.

     Pour plus d'informations sur la création d'une politique, consultez Créer une PaCE politique .
   - Pour modifier une politique existante, ouvrez-la à partir de la liste.

   Une politique est créée à l'état inactif et une version brouillon de la politique est ajoutée.
4. Sélectionnez l'onglet **Version** et ouvrez la version brouillon.
5. Dans le formulaire Enregistrement de version, sélectionnez l'onglet **Créateur de politique** pour écrire la politique .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le volet **Définir des variables**, utilisez des variables API, des paramètres de configuration, des références d'enregistrement et des collecteurs de données pour écrire votre politique.

b. Traitez les données du modèle de données de l'application DevOps lié au produit à l'aide des collecteurs de données du système de base.
Les collecteurs de données collectent des entrées en traitant les données à partir de ServiceNow ou d'une source de données externe pour fournir une sortie. Le résultat peut être utilisé dans la logique de politique pour prendre une décision. Pour plus d'informations, consultez Collecteurs de données de Version digitale du produit.

6. Testez votre politique dans l'onglet **Terrain de jeu de test**.
Pour plus d'informations, consultez Utiliser le terrain de jeu de test pour PaCE les politiques.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la version de politique.
Vous pouvez également enregistrer la version en tant que modèle en sélectionnant l'option **Enregistrer en tant que modèle**.
8. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de la politique et permettre son utilisation.
9. Dans la boîte de dialogue Publier un brouillon, sélectionnez **Activer cette politique** pour l'activer en même temps que la publication de la version.

Résultats
La version de la politique est mise à jour en tant que Version actuelle et est utilisée la prochaine fois que la politique est invoquée.

Pour plus d'informations, consultez Gérer les PaCE versions de politique.

Créer un modèle de mise en production

Créez un modèle de mise en production pour prédéfinir le processus de mise en production. Le modèle contient des modèles pour les phases de mise en production, les tâches, les critères de sortie pour chacune des phases , les dates clés et les approbations.

Avant de commencer
Identifiez les phases, les tâches au sein de chaque phase, les critères de sortie pour chaque phase, les dates clés et les approbations requises pour une mise en production. Si différents processus sont suivis pour chaque type de mise en production ou de produit, vous devez créer plusieurs modèles de mise en production.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les équipes de mise en production peuvent utiliser ces modèles pour créer une mise en production. Tous les phases, tâches, dates clés, approbations et critères de sortie des phases du modèle sont appliqués à la nouvelle mise en production. Le modèle de mise en production permet à l'équipe de mise en production de suivre et d'effectuer toutes les tâches requises pour terminer la mise en production dans les délais.

Important : Une fois que vous avez marqué une activité comme terminée, vous ne pouvez pas ajouter ni modifier de phases ni de tâches ou mapper des politiques. Assurez-vous donc d'examiner et de vérifier tous les détails de l'activité avant de la marquer comme terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Administration des mises en production ().
3. Sur la page Administration des mises en production, sélectionnez l'onglet **Modèles de mise en production**.
4. Créez un modèle de mise en production ou mettez à jour un modèle existant.
   - Pour créer un modèle de mise en production, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un modèle de mise en production existant, ouvrez-le à partir de la liste.
5. Dans la boîte de dialogue Créer un modèle de mise en production, ajoutez des détails tels que le nom et une brève description.
6. Dans la liste **Type**, sélectionnez un type de mise en production.
7. Sélectionnez **Créer**.
   Un modèle de mise en production est créé et s'ouvre dans la page Playbook de configuration du modèle de mise en production pour définir le modèle.
8. Dans l'activité Processus de mise en production, choisissez entre un processus de mise en production orientée chronologie ou orientée étape.

Processus de mise en production	Description
Processus orienté chronologie	Le processus orienté chronologie est adapté à la création de mises en production qui ont des échéances fixes et qui suivent un calendrier strict.
Processus orienté étape	Le processus orienté étape convient à la création de mises en production qui privilégient l'atteinte des objectifs et des fonctionnalités plutôt que le respect d'un calendrier strict.

9. Dans l'activité Phases, ajoutez des phases au modèle de mise en production.

   a. Saisissez un nom de phase unique, la durée de la phase en jours et une brève description.
   Le champ **Durée** s'affiche uniquement pour le processus orienté chronologie.

   b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle phase** pour ajouter une autre phase.
   Répétez les étapes pour ajouter d'autres phases si nécessaire.

   c. Dans la section **Phase de la cible de préparation** de la mise en production, choisissez une phase dans la liste **Sélectionner une phase** pour l'aligner sur la préparation à la mise en production.
   La date de fin de la phase sélectionnée est considérée comme la date cible de préparation à la mise en production.

   d. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de toutes les phases requises au modèle de mise en production.
   L'activité Phases est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée. L'activité Tâches devient modifiable et affiche chaque phase dans des onglets distincts.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Dans l'activité Tâches, ajoutez des tâches à chaque phase.

    a. Ouvrez un onglet phase dans lequel vous souhaitez ajouter une tâche.

    b. Dans le champ **Nom de la tâche**, saisissez un nom unique pour la phase.

    c. Dans le champ **Approbation requise**, indiquez si la tâche requiert une approbation.

    d. Si une approbation est requise pour la tâche, sélectionnez une définition d'approbation dans la liste **Définition d'approbation**.
    Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit.

    e. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle tâche** pour ajouter une autre tâche à la phase.

    f. Une fois que toutes les tâches sont ajoutées à la phase actuelle, sélectionnez **Phase suivante**.
    Les tâches que vous avez ajoutées à la phase actuelle sont enregistrées. L'onglet de phase disponible suivant est sélectionné afin que vous puissiez ajouter des tâches pour cette phase.

    Répétez les étapes pour ajouter d'autres tâches au besoin pour chaque phase.

    g. Une fois que toutes les tâches sont ajoutées à toutes les phases disponibles, sélectionnez **Enregistrer** dans l'onglet de la dernière phase.

    h. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de tâches aux phases selon les besoins.
    L'activité Tâches est marquée comme terminée et ne peut pas être modifiée davantage. L'activité suivante devient modifiable.

11. Dans l'activité Dates clés, ajoutez des dates clés selon vos besoins.

    Remarque : Cette activité n'est disponible que pour le processus de mise en production orientée chronologie.

    a. Sélectionnez un onglet de phase dans lequel vous souhaitez ajouter une date clé.

    b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle date clé** pour ajouter une date clé à la phase.
    Vous pouvez également sélectionner n'importe quel point dans la section de chronologie. Cette action crée une date clé avec le nombre de jours calculés et ajoutés à la nouvelle entrée de date clé.

    c. Dans le champ **Type**, sélectionnez le type d'événement à mapper à la phase.

    d. Dans le champ **Date clé**, décrivez votre date clé.

    e. Définissez votre date clé en sélectionnant le nombre de jours à partir du début ou avant la fin de la phase sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Une fois toutes les dates clés ajoutées, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'ajout de dates clés si nécessaire.
L'activité Dates clés est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée. L'activité Politiques devient modifiable et affiche chaque phase dans des onglets distincts.

Lorsque vous créez une mise en production à l'aide du modèle, ces dates clés vous aident à suivre la progression des événements importants de la mise en production.

12. Dans l'activité Politiques, mappez les politiques à chaque phase selon les besoins.

a. Sélectionnez un onglet de phase auquel vous souhaitez mapper les politiques.

b. Sélectionnez **Mapper les politiques**.

c. Dans la boîte de dialogue Mapper les politiques, sélectionnez les politiques de la liste à mapper à la phase, puis sélectionnez **Mapper les politiques**.

d. Sélectionnez la **phase suivante** pour enregistrer les politiques mappées pour la phase actuelle et passer à la phase suivante.

e. Une fois les politiques mappées aux phases disponibles, sélectionnez **Enregistrer** dans l'onglet de la dernière phase.

f. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer l'activité Politiques.
L'activité Politiques est marquée comme terminée et ne peut plus être modifiée.

13. Dans la fenêtre contextuelle Publier le modèle, indiquez si vous souhaitez publier le modèle.

- Sélectionnez **Oui** pour publier et activer le modèle.
- Sélectionnez **Non** pour que la publication du modèle ne soit pas effectuée. Vous pouvez le publier et l'activer ultérieurement à partir du formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production.

Résultats

- Le modèle de mise en production est créé et s'ouvre dans le formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production.
- Un modèle de mise en production publié peut être utilisé pour créer des mises en production.

Que faire ensuite

Sur le formulaire d'enregistrement du modèle de mise en production, vous pouvez le mettre à jour, le publier, le supprimer ou le dupliquer dans un nouveau modèle.

Action	Étapes
Publier le modèle de mise en production	Sélectionnez **Publier le modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	Remarque : L'option de publication du modèle n'est disponible que si vous n'avez pas choisi de le publier dans la fenêtre contextuelle Publier le modèle.
Modifier le modèle de mise en production	1. Sélectionnez le bouton Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Modifier**. 2. Dans la fenêtre contextuelle Modifier le modèle, sélectionnez **Oui** pour confirmer la modification. Le modèle de mise en production devient inactif et ne peut pas être utilisé pour créer une mise en production. Le modèle de mise en production s'ouvre dans le Playbook pour modification. 3. Mettez à jour le modèle pour ajouter ou modifier les phases, les tâches, les dates clés et les politiques selon vos besoins. 4. Pour enregistrer tous les changements apportés au modèle, sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'activité Politiques.
Dupliquer le modèle de mise en production	1. Sélectionnez **Cloner un modèle**. 2. Dans la fenêtre contextuelle Créer un modèle de mise en production, saisissez le nom, le type et la description du modèle en double, puis sélectionnez **Créer**. Un nouveau modèle de mise en production est créé à l'identique du modèle de mise en production actuel et est ouvert dans le Playbook pour modification. 3. Mettez à jour le modèle pour ajouter ou modifier les phases, les tâches, les dates clés et les politiques selon vos besoins. 4. Sélectionnez **Marquer comme terminé** dans l'activité Politiques pour enregistrer tous les changements dans le modèle.
Supprimer le modèle de mise en production	Sélectionnez le bouton Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour créer une mise en production à l'aide du modèle, sélectionnez **Créer une mise en production**.

Information associée

- Mise en production pour un produit
- Créer une mise en production via un assistant
- Créer une mise en production pour un produit
- Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit
- Gestion de plusieurs mises en production via des ensembles de mises en production

Utiliser Version digitale du produit

Version digitale du produit vous aide à rationaliser le processus de livraison des produits digitaux en gérant l'ensemble du cycle de vie de la mise en production, de la planification à la livraison.

Utilisez l'espace de travail Version digitale du produit pour effectuer ces tâches afin de gérer le cycle de mise en production de vos produits digitaux.

Demander un nouveau produit digital

Demandez un nouveau produit pour gérer les fonctionnalités , les améliorations et les versions.

Avant de commencer

- Identifiez, hiérarchisez et créez un backlog des fonctionnalités et des améliorations requises pour le produit.
- Définissez une feuille de route des fonctionnalités et des améliorations du produit à inclure dans plusieurs versions.
- Planifiez chaque version des besoins du produit.

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements de produit sont enregistrés dans la table Modèle d'application [cmdb_application_product_model].

Si le modèle d'application dispose d'une application d'entreprise correspondante, le lien connexe **Afficher l'application d'entreprise** s'affiche sur le formulaire Produit. Sélectionnez **Afficher l'application d'entreprise** pour afficher les détails de l'application d'entreprise correspondante.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez **Demander un produit** pour un nouveau produit.
4. Dans la boîte de dialogue Demander un nouveau produit, indiquez le nom du produit, son propriétaire et une brève description.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande est envoyée pour créer un produit.
- Le flux **Demander un produit** est déclenché, il approuve automatiquement la demande et crée le produit.

  Remarque : Vous pouvez modifier le flux **Demander un produit** dans Concepteur de flux en fonction des besoins de votre entreprise.

- Le nouveau produit est répertorié dans la liste Produits.
- Une application DevOps correspondant au produit est également créée.

Que faire ensuite

- Sélectionnez le nom du produit dans la liste pour l'ouvrir sur la page Présentation du produit avec l'onglet **Détails** sélectionné.
- Gérer la hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus

Gérer la hiérarchie de produits à l'aide des produits inclus

Ajoutez les produits digitaux que vous gérez en tant que produits inclus dans un produit digital pour créer une hiérarchie de produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La hiérarchie de produits créée à l'aide des produits inclus vous aide à voir les relations entre les différents produits et à prendre des décisions éclairées sur le développement et la gestion des produits.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez l'onglet **Produits inclus**.
5. Affichez et gérez les produits inclus.
   - Pour ajouter des produits existants, sélectionnez **Ajouter**, sélectionnez des produits dans la liste, puis sélectionnez **Confirmer**.
   - Pour ajouter un nouveau produit, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) en regard du bouton **Ajouter**, puis sélectionnez **Demander un nouveau produit**. Le nouveau produit apparaît dans la liste après sa création.
   - Pour supprimer un produit existant de la hiérarchie, sélectionnez-le dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour afficher les détails d'un produit, sélectionnez-le dans la liste pour l'ouvrir.

Information associée

Demander un nouveau produit digital

Créer une mise en production via un assistant

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour plusieurs produits

Travailler sur une mise en production axée sur l'étape pour plusieurs produits

Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des améliorations et des versions du produit

Définissez le champ d'application de la mise en production des produits digitaux en ajoutant des fonctionnalités, améliorations, versions et éléments de travail.

Avant de commencer

Avec Version digitale du produit v1.3, vous pouvez ajouter des améliorations à la version d'un produit au lieu de fonctionnalités du produit. Les améliorations apportées au produit vous permettent de planifier les fonctionnalités du produit sur plusieurs versions du produit.

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Version digitale du produit v1.3, une amélioration du produit est créée pour chaque fonctionnalité existante du produit et liée aux versions respectives. En outre, tous les liens existants entre les éléments de travail et les fonctionnalités du produit sont remplacés par des liens vers les améliorations du produit correspondantes. Pour plus d'informations sur les modifications du modèle de données et la migration des données après la mise à niveau vers la version v1.3, consultez l'article Script correctif DPR pour les fonctionnalités du produit vers les améliorations [KB1703773] dans la base de connaissances Now Support.

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Lorsqu'une version de plan du modèle de données DevOps est mappée à un modèle logiciel dans DPR, tous les éléments de travail associés à cette version du plan sont automatiquement répertoriés dans la page Champ d'application de la mise en production. Si un élément de travail est associé à une amélioration du produit, il s'affiche en tant qu'enfant sous cette amélioration du produit dans la liste. Vous pouvez suivre ces éléments de travail sur la page Champ d'application de la mise en production d'une mise en production d'un produit.

Cette option est disponible lorsque vous avez sélectionné l'option **Créer automatiquement des versions de produit à partir des versions de plan** tout en associant le produit à un plan de ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira ou GitLab.

Les mappages entre les versions de plan et les modèles logiciels sont stockés dans la table Version de plan à Modèles logiciels (sn_devops_m2m_plan_version_software_model). Les mappages entre les éléments de travail et les versions de plan sont stockés dans la table Élément de travail à Versions de mise en production (sn_devops_m2m_work_item_plan_version).

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Ajoutez des fonctionnalités et des améliorations au produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajouter une fonctionnalité à un produit
- Ajouter une amélioration à un produit
- Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée

5. Demander une nouvelle version pour un produit.

Ajouter une fonctionnalité à un produit

Ajoutez une fonctionnalité à un produit pour vous aider à planifier et à gérer le champ d'application d'une mise en production du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec Version digitale du produit v1.3, vous pouvez ajouter des améliorations à la version d'un produit au lieu de fonctionnalités du produit. Les améliorations apportées au produit vous permettent de planifier les fonctionnalités du produit sur plusieurs versions du produit.

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Version digitale du produit v1.3, une amélioration du produit est créée pour chaque fonctionnalité existante du produit et liée aux versions respectives. En outre, tous les liens existants entre les éléments de travail et les fonctionnalités du produit seront remplacés par des liens vers les améliorations du produit correspondantes. Pour plus d'informations sur les modifications du modèle de données et la migration des données après la mise à niveau vers la version v1.3, consultez l'article Script correctif DPR pour les fonctionnalités du produit vers les améliorations [KB1703773] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités du produit**.
5. Ajoutez ou modifiez une fonctionnalité du produit.
   - Pour ajouter une nouvelle fonctionnalité du produit, sélectionnez **Ajouter une fonctionnalité**.
   - Pour modifier une fonctionnalité du produit existante, sélectionnez-la dans la liste.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Ajouter une fonctionnalité.

Formulaire Ajouter une fonctionnalité

Champ	Description
Nom de la fonctionnalité	Nom de la fonctionnalité du produit.
Priorité	Niveau de priorité de la fonctionnalité. Le niveau détermine la quantité d'efforts nécessaires pour atteindre les objectifs de la fonctionnalité.
Description	Brève description haut niveau de la fonctionnalité du produit.

7. Sélectionnez **Confirmer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fonctionnalité du produit est créée et ouverte dans la page d'enregistrement de la fonctionnalité du produit.

8. Facultatif : Dans l'onglet **Détails**, mettez à jour les détails de la fonctionnalité, y compris son état, le nom du propriétaire et le groupe d'affectation.
9. Facultatif : Dans l'onglet **Améliorations du produit**, gérez les améliorations pour planifier la fonctionnalité du produit dans plusieurs versions du produit.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Saisissez les détails de l'amélioration dans l'onglet **Détails**.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Facultatif : Ajoutez des artefacts pour la fonctionnalité du produit.
    a. Sélectionnez l'icône Pièce jointe ( ) dans le menu contextuel pour ouvrir le volet **Pièces jointes**.
    b. Cliquez sur le bouton **Sélectionner** pour charger et joindre un fichier.

Ajouter une amélioration à un produit

Ajoutez une amélioration à un produit pour vous aider à planifier et à gérer le champ d'application d'une mise en production du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également ajouter une amélioration à partir d'une épopée. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez l'onglet **Améliorations du produit**.
5. Sélectionnez **Ajouter une amélioration**.
6. Dans la boîte de dialogue Ajouter une amélioration, remplissez les champs.

Formulaire d'ajout d'une amélioration

Champ	Description
Nom	Nom de l'amélioration du produit.
Fonctionnalité du produit	Nom de la fonctionnalité du produit à laquelle l'amélioration sera associée.
Version	Version à laquelle l'amélioration est attachée. La liste affiche les versions du produit qui sont à l'état Planification. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas une version, l'amélioration est ajoutée au backlog du produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Priorité	Niveau de priorité de l'amélioration. Le niveau détermine la quantité d'efforts nécessaires pour atteindre les objectifs de l'amélioration.
Description	Brève description de l'amélioration.

7. Sélectionnez **Confirmer**.
   L'amélioration du produit est créée et ouverte dans la page d'enregistrement de l'amélioration du produit.
8. Facultatif : Dans l'onglet **Détails**, mettez à jour les détails de l'amélioration, y compris son état, le nom du propriétaire, le groupe d'affectation, la personne affectée et les dates de début et de fin.
9. Sélectionnez **Lier les épopées** pour associer toutes les épopées de niveau supérieur sur lesquelles travaille l'équipe de développement.
10. Dans la boîte de dialogue Lier les épopées, sélectionnez les épopées dans la liste, puis cliquez sur le bouton **Lier les épopées**.
    Les épopées sélectionnées sont associées à l'amélioration du produit et sont répertoriées dans l'onglet **Éléments de travail**.
11. Facultatif : Dans l'onglet **Éléments de travail**, sélectionnez une épopée pour examiner ses détails et les enregistrements connexes.
12. Facultatif : Sélectionnez l'icône Pièce jointe ( ) pour ouvrir le volet **Pièces jointes** afin de charger et de joindre un fichier lié à la fonctionnalité.

Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée

Ajoutez manuellement une amélioration du produit à partir d'une épopée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les améliorations du produit peuvent également être générées automatiquement à partir des épopées principales importées dans l'instance ServiceNow via le DevOps modèle de données si les paramètres suivants ont été définis :

- L'intégration avec l'outil de planification externe est terminée.
- Un projet de l'outil de planification est lié au produit. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.
- La propriété système *sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic* est définie sur **vrai**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez l'onglet **Améliorations du produit**.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires à côté du bouton **Ajouter une amélioration**, puis sélectionnez **Ajouter une amélioration à partir d'une épopée**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue Ajouter des améliorations à partir d'une épopée s'affiche. Elle contient une liste de toutes les épopées de niveau supérieur du projet lié qui n'ont pas d'amélioration du produit.

6. Dans la boîte de dialogue Ajouter des améliorations à partir d'une épopée, sélectionnez les épopées de la liste, puis sélectionnez **Ajouter des améliorations**.
   Les améliorations du produit sont créées pour les épopées sélectionnées et répertoriées dans la liste Améliorations du produit.

Information associée

Ajouter une amélioration à un produit

Ajouter une fonctionnalité à un produit

Demander une nouvelle version pour un produit

Demandez une version pour un produit dans Version digitale du produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous associez une version de plan à partir de ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira ou GitLab, vous pouvez sélectionner l'option **Créer automatiquement des versions de produit à partir des versions de plan**. Sélectionner cette option crée automatiquement une version de produit associée à l'un des éléments suivants, en fonction de l'outil que vous sélectionnez :

- Une version corrective créée dans Jira.
- Un jalon créé dans GitLab.
- Une mise en production créée dans Agile Development 2.0.

Vous n'avez pas besoin de créer manuellement une version de produit et de planifier des améliorations du produit, car l'outil se synchronise avec les outils de planification respectifs pendant le processus d'importation.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez l'onglet **Versions** pour ajouter une version au produit.
5. Dans l'onglet **Versions**, ajoutez ou modifiez une version.
   - Pour ajouter une nouvelle version, sélectionnez **Demander une version**.
   - Pour modifier une version existante, sélectionnez-la dans la liste.

   Suivez les étapes à partir de l'étape 8.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Demander une version.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de nouvelle version

Champ	Description
Nom	Nom de la version.
Version	Identificateur de version.
Description courte	Informations brèves sur la version.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Une demande est soumise pour créer une version et déclenche le flux **Demander une version de produit**. Le flux s'exécute pour approuver automatiquement la demande et créer une version du produit.

   Remarque : Vous pouvez modifier le flux **Demander la version du produit** dans Concepteur de flux en fonction des besoins de votre entreprise.

   La version du produit est enregistrée dans la table Modèle logiciel [cmdb_software_product_model].

   La nouvelle version est répertoriée dans l'onglet **Versions**. Sélectionnez le nom de la version dans la liste pour ouvrir la vue d'enregistrement de version.
8. Facultatif : Dans l'onglet **Détails**, mettez à jour l'état de la version dans **État**.
9. Facultatif : Sélectionnez l'icône Pièce jointe ( ) pour ouvrir le volet **Pièces jointes** afin de sélectionner et de charger un fichier lié à la version.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si le produit est associé à un plan et que la version n'est pas déjà associée à une version de plan, vous pouvez sélectionner le **lien vers la version du plan** pour créer une association entre les deux. Lorsque l'association est établie, toutes les améliorations du produit appartenant à la version du plan sont mises à jour vers la version actuelle. Les autres améliorations existantes dans la version ne sont pas affectées.

Afficher et gérer les données à partir d'outils externes

Affichez et gérez les données provenant de l'application DevOps correspondant à votre produit qui ont été importées via des outils externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces données provenant d'outils externes vous donnent un aperçu de la répartition des fonctionnalités des produits en épopées et de leurs stories. Ces données vous permettent également de créer et d'automatiser des politiques et de déterminer si la mise en production répond aux critères de sortie de la mise en production.

Les données fournissent également une vue d'ensemble de la qualité logicielle de vos mises en production dans le tableau de bord Qualité de la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Qualité de la mise en production.

Cette intégration avec des outils externes est accessible dans le cadre de Vélocité de changement DevOps. Pour plus d'informations, consultez Intégrations de Vélocité de changement DevOps et Intégrer Vélocité de changement DevOps à des outils tiers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez l'onglet **Outils externes**.
5. Associez des plans, des référentiels et des pipelines à partir des onglets **Plans**, **Référentiels** et **Pipelines** respectivement.
   Pour plus d'informations, consultez Associer des objets d'outil à des applications - Espace de travail.
6. Pour créer des versions de produit dans DPR pour chaque mise en production importée de ServiceNow® Agile Development 2.0, version corrective importée de Jira ou jalons importés automatiquement de GitLab, sélectionnez l'option **Créer automatiquement des versions de produit à partir des versions de plan** lors de l'association de plans à partir de ces outils de planification.

   Remarque : Cette option n'est disponible que lorsque vous sélectionnez un seul enregistrement (mise en production, plan ou jalon) pour l'association. Assurez-vous d'avoir terminé le mappage entre les applications dans DevOps et les produits dans DPR. Pour toutes les nouvelles mises en production créées dans Agile Development 2.0, les versions correctives créées dans Jira ou les jalons créés dans GitLab pour le plan associé, une version de produit est automatiquement créée dans DPR.

7. Sélectionnez l'onglet **Référentiels d'artefacts** pour associer un référentiel d'artefacts au produit.
8. Sélectionnez l'onglet **Artefacts** pour établir une relation entre les artefacts et le produit. Lorsque vous créez une mise en production pour le produit, une relation est établie entre la version de l'artefact et la mise en production afin que les politiques puissent être exécutées par rapport à la mise en production.

Planifier les améliorations du produit dans différentes versions

Déplacez les améliorations du produit vers différentes versions du produit pour planifier le champ d'application de votre mise en production dans chaque version.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La planification de la mise en production se fait à l'aide d'un tableau Kanban. Les voies verticales représentent les versions, tandis que les cartes représentent les améliorations du produit.

Lorsque vous associez une version de plan à partir de ServiceNow® Agile Development 2.0, Jira ou GitLab, vous pouvez sélectionner l'option **Créer automatiquement des versions de produit à partir des versions de plan**. Sélectionner cette option crée automatiquement une version de produit associée à l'un des éléments suivants, en fonction de l'outil que vous sélectionnez :

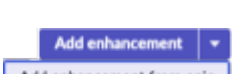
- Une version corrective créée dans Jira.
- Un jalon créé dans GitLab.
- Une mise en production créée dans Agile Development 2.0.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'une version de produit est créée à partir d'une version de l'un de ces outils de planification, les améliorations du produit sont également planifiées pour la version de produit appropriée. Cette option permet de vérifier que la planification de version dans DPR reflète l'état de planification de l'outil de planification.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Produits ( ).
3. Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste.
4. Sélectionnez **Planification de version**.
5. Sur le tableau Kanban, terminez votre planification de mise en production.

Action	Étapes
Déplacer **l'amélioration** du produit vers une version	Sélectionnez une carte d'amélioration du produit et faites-la glisser pour la déplacer entre le backlog et les versions du produit.
Ajouter une amélioration	**a.** Sélectionnez **Ajouter une amélioration**. **b.** Dans la boîte de dialogue Ajouter une amélioration, ajoutez les détails de l'amélioration et sélectionnez **Confirmer**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une amélioration à un produit.
Ajouter une amélioration à partir d'une épopée	**a.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du bouton **Ajouter une amélioration**, puis sélectionnez **Ajouter une amélioration à partir d'une épopée**.  **b.** Dans la boîte de dialogue Ajouter des améliorations à partir d'une épopée, sélectionnez une ou plusieurs épopées, puis sélectionnez **Ajouter des améliorations**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée.
Classer les améliorations par ordre de priorité dans une version	Réorganisez les cartes d'amélioration dans une version par ordre de priorité. La carte d'amélioration positionnée en haut de la voie de version se voit attribuer la plus grande priorité.
Demander une nouvelle version	**a.** Sélectionnez **Demander une version**. **b.** Dans la boîte de dialogue Nouvelle version, ajoutez les détails de la version et sélectionnez **Soumettre**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
	Un flux d'approbation est déclenché. Après approbation, une nouvelle version est créée et apparaît comme nouvelle voie sur le tableau. Pour plus d'informations, consultez De-mander une nouvelle version pour un pro-duit.
Modifier une version	**a.** Sélectionnez l'icône Actions de voie verti-cale () d'une voie de version et sélec-tionnez l'option **Modifier la version**. **b.** Sur la page Version, modifiez les détails selon vos besoins. **c.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Créer une mise en production	Sélectionnez l'icône d'actions de voie ver-ticale d'une voie de version, puis sélection-nez l'option **Créer une mise en production**. Pour plus d'informations, consultez Créer une mise en production pour un produit.

Créer une mise en production pour un produit

Créez une mise en production d'un produit lorsque toutes les améliorations et fonctionnalités planifiées d'une version sont prêtes.

Avant de commencer

- Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des améliorations et des versions du produit
- Terminez la planification de la mise en production en déplaçant les améliorations dans différentes versions

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mises en production peuvent suivre un processus de mise en production orientée chronologie et orientée étape. Pour plus d'informations, consultez Mise en production pour un produit.

Pour créer une mise en production pour plusieurs produits à l'aide de l'assistant, consultez Créer une mise en production via un assistant.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Créez une mise en production pour une version de produit à partir de la page Planification de mise en production ou de la vue de liste Mises en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
À partir de la page Planification de mise en production d'un produit	**a.** Sélectionnez l'icône Produits (). **b.** Sélectionnez un produit à ouvrir dans la liste. **c.** Sélectionnez **Planification de version**. **d.** Sélectionnez l'icône d'actions de voie verticale () sur une voie de version et sélectionnez l'option de menu **Créer une mise en production**. **Remarque :** S'il existe une mise en production pour une version, l'option **Afficher la mise en production** est disponible.
À partir de la vue de liste des mises en production	**a.** Sélectionnez l'icône Mises en production (). **b.** Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du bouton **Créer une mise en production** , puis sélectionnez **Création rapide**.

3. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.
   Pour plus d'informations sur la description des champs de la mise en production, consultez Formulaire de mise en production.
4. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

- Une mise en production est créée et ouverte dans la page Tableau de bord de la mise en production.
- Si vous avez sélectionné un modèle de mise en production orienté chronologie, les options suivantes peuvent s'appliquer conformément à leur définition dans le modèle :
  - Toutes les dates clés du modèle sont ajoutées à la mise en production. Chaque date clé est calculée à l'aide du nombre de jours à partir du début ou de la fin de la phase indiquée dans le modèle de mise en production.
- Si une mise en production hors bande est créée à une date qui a déjà une cible de mise en production, elle utilise cette cible de mise en production. Toutefois, s'il n'y a pas de cible de mise en production pour cette date, une cible est créée lorsque la propriété système *sn_dpr.out_of_band_release_allowed* est définie sur vrai. L'administrateur de mise en production de cette nouvelle cible de mise en production est le même que celui du calendrier de mise en production sélectionné.
- Tous les artefacts associés au produit sont ajoutés à la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.

  Vous pouvez ajouter ou supprimer des artefacts d'une mise en production selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Créer une mise en production via un assistant

Créez une mise en production pour un ou plusieurs produits à l'aide d'un assistant. L'assistant vous guide tout au long du processus de création de la mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Définir le champ d'application de la mise en production à l'aide des améliorations et des versions du produit
- Terminez la planification de la mise en production en déplaçant les améliorations dans différentes versions

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mises en production peuvent suivre un processus de mise en production orientée chronologie et orientée étape. Pour plus d'informations, consultez Mise en production pour un produit.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ().
3. Sélectionnez **Créer une mise en production**.
4. À l'étape **Détails de la mise en production**, fournissez des informations de base sur la mise en production, notamment son nom, son propriétaire et une brève description.
5. À l'étape **Produit et versions**, sélectionnez un produit et sa version à inclure dans la mise en production.
   Tous les produits inclus associés aux produits sélectionnés sont répertoriés.

   Vous pouvez ajouter d'autres produits connexes ou supprimer tous les produits connexes répertoriés et leurs versions associées.

   - Pour ajouter d'autres produits, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez **+ Ajouter un produit**.
     b. Sélectionnez un ou plusieurs produits connexes dans la liste selon vos besoins.
     c. Sélectionnez **Ajouter**.
     d. Si des produits sont inclus pour l'un des produits sélectionnés, vous pouvez choisir de les inclure ou de les exclure de l'ajout à la mise en production.
        - Pour ajouter les produits sélectionnés et leurs produits inclus, sélectionnez **Oui, ajouter également des produits inclus**.
        - Pour ajouter uniquement les produits sélectionnés sans produits inclus, sélectionnez **Non, ajouter seulement les produits sélectionnés**.
   - Pour supprimer un produit inclus existant de la liste, sélectionnez l'icône Supprimer le produit inclus () en regard du produit.

   Remarque : Le nombre de produits inclus qui peuvent être ajoutés à une mise en production dépend de la propriété système *sn_dpr.multi_product.included_products_limit*. Un administrateur de mise en production peut mettre à jour la valeur de cette propriété pour augmenter ou diminuer la limite.

6. À l'étape **Modèle de mise en production**, sélectionnez un modèle de mise en production à appliquer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une structure de mise en production est générée en fonction du modèle de mise en production sélectionné. Pour plus d'informations sur le modèle de mise en production, consultez Créer un modèle de mise en production.

7. Dans l'étape **Cible de mise en production**, sélectionnez une cible de préparation à la mise en production pour déterminer quand la mise en production doit être prête.
   Une cible de mise en production est nécessaire pour les mises en production orientées chronologie, alors qu'elle n'est pas nécessaire pour les mises en production orientées étape.

   a. Sélectionnez un calendrier de mise en production, puis une date.
      Si les cibles de mise en production ne sont pas disponibles à la date sélectionnée, une nouvelle cible est créée et appliquée à la mise en production.

   b. Si des cibles de mise en production sont disponibles à la date sélectionnée, sélectionnez une cible à appliquer à la mise en production.

8. Sélectionnez **Créer une mise en production**.

Résultats

- Une ou plusieurs mises en production sont créées en fonction du nombre de produits sélectionnés :
  - Si vous sélectionnez un seul produit, une mise en production est créée. La mise en production est ouverte dans la page Tableau de bord de la mise en production.
  - Si vous avez sélectionné plusieurs produits, les mises en production sont créées en fonction de la valeur définie dans la propriété système *sn_dpr.multi_product.create_independent_releases* :
    - Lorsque la propriété est définie sur faux, une mise en production principale est créée pour le produit primaire et des versions individuelles pour chaque produit inclus sont créées et ajoutées à la mise en production principale en tant que dépendants.
    - Lorsque la propriété est définie sur vrai, un ensemble de mises en production contenant toutes les mises en production individuelles créées pour le produit principal et chaque produit inclus est créé. L'ensemble de mises en production est ouvert dans la page Vue d'ensemble de l'ensemble de mises en production.
- Si vous avez sélectionné un modèle de mise en production orienté chronologie, les options suivantes peuvent s'appliquer conformément à leur définition dans le modèle :
  - Toutes les dates clés du modèle sont ajoutées à la mise en production. Chaque date clé est calculée à l'aide du nombre de jours à partir du début ou de la fin de la phase indiquée dans le modèle de mise en production.
- Tous les artefacts associés au produit sont ajoutés à la mise en production. Pour plus d'informations, consultez Afficher et gérer les données à partir d'outils externes.

  Vous pouvez ajouter ou supprimer des artefacts d'une mise en production selon vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Gérer les mises en production des produits digitaux

Suivez la progression de vos mises en production et utilisez-les pour mettre en production des produits plus rapidement et plus efficacement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ().
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.

Gestion d'une mise en production orientée chronologie

La gestion d'une mise en production orientée chronologie implique le respect d'une série d'échéances et de jalons, et l'ajustement nécessaire pour maintenir votre mise en production sur la bonne voie.

Processus de mise en production orientée chronologie

Le processus orienté chronologie est adapté à la création de mises en production qui ont des échéances fixes et suivent un calendrier strict.

Voici le flux général par lequel passe une mise en production orientée chronologie :

- Le flux commence par la première phase dans l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsqu'elle démarre à la date de début planifiée.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que les politiques sont conformes, la phase se termine automatiquement à sa date de fin planifiée. L'état de phase est mis à jour vers l'état Terminé.
- Une fois la phase en cours terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Révision.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Pour plus d'informations, consultez Mise en production pour un produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail sur une mise en production orientée chronologie

	Travailler sur une mise en production pour un seul produit	Travailler sur une mise en production pour plusieurs produits	
			
	Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée chronologie pour livrer un produit unique.	Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée chronologie pour livrer plusieurs produits.	

Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit

Surveillez une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté chronologie et travaillez dessus pour mettre en production un produit unique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez la section **Vue d'ensemble** pour examiner et modifier les détails de la mise en production, obtenir une vue d'ensemble de son état ou changer sa date cible de préparation.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour les détails d'une mise en production et Recibler une mise en production.
6. Sélectionnez la section **Champ d'application de la mise en production** pour examiner et mettre à jour le champ d'application de la mise en production en ajoutant ou en supprimant les fonctionnalités et les améliorations du produit.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le champ d'application d'une mise en production.
7. Sélectionnez la section **Demandes de changement** pour passer en revue les demandes de changement existantes dans la mise en production et les ajouter ou les supprimer selon vos besoins.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les demandes de changement dans une mise en production.
8. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous Artefacts pour gérer les artefacts ajoutés à la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter la mise en production

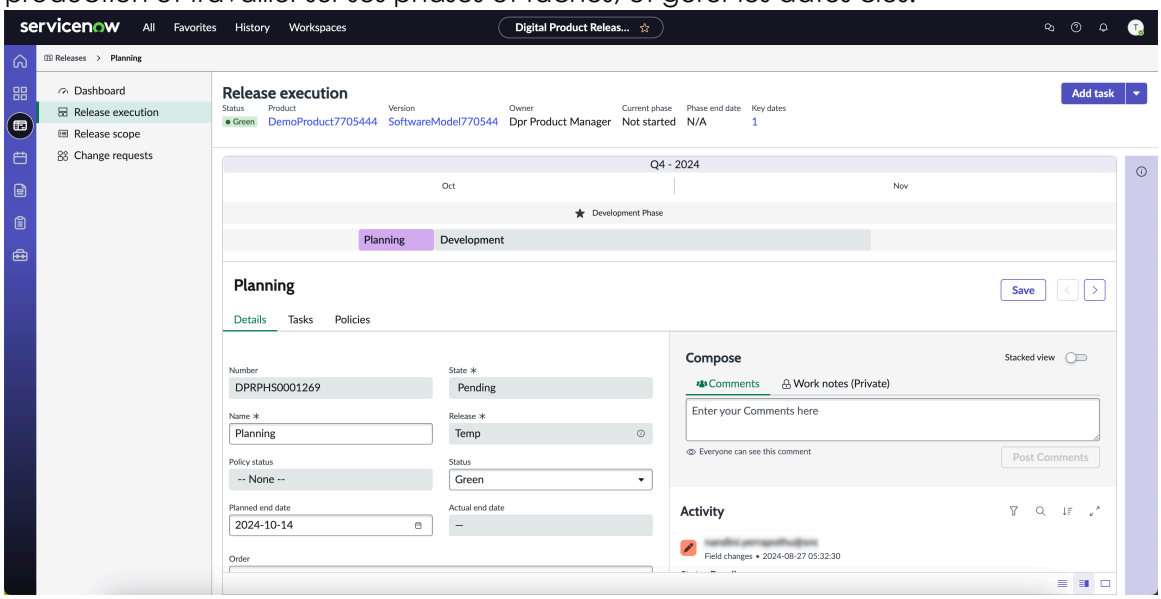
Affichez le statut de la mise en production et travaillez sur ses phases, ses tâches et ses politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Sélectionnez **Exécution de la mise en production** pour afficher l'état de la mise en production et travailler sur ses phases et tâches, et gérer les dates clés.



2. Mettez à jour la phase de mise en production.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Lorsque toutes les tâches de la phase actuelle sont terminées et que les politiques mappées sont conformes, marquez la phase comme terminée en sélectionnant **Terminer la phase**.

      Remarque : Seul un administrateur de mise en production peut terminer manuellement la phase.

      L'état de la phase actuelle est mis à jour sur Terminé et la phase suivante est démarrée. La date de fin réelle de la phase en cours est mise à jour avec la date actuelle.

3. Facultatif : Ajouter une tâche à une phase de mise en production.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

   c. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez les détails de la tâche, tels que son nom, la phase à laquelle elle appartient, la date de fin et la description.

   d. Si la tâche doit être approuvée, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous pouvez choisir si la tâche requiert une approbation lors de sa création. Cette option ne peut plus être modifiée une fois enregistrée.

i. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Approbation requise**.

Les champs **Affecté à** et **Définition d'approbation**s'affichent.

ii. Dans la liste **Affecté à**, sélectionnez l'utilisateur qui approuvera la tâche.

iii. Dans la liste **Définition d'approbation**, sélectionnez une définition d'approbation pour déclencher l'approbation en fonction de la condition prédéfinie.

e. Sélectionnez **Créer une tâche**.

La tâche est ajoutée à la phase sélectionnée.

4. Suivez et gérez l'avancement des tâches pour la phase sélectionnée.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

b. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour afficher toutes les tâches de la phase.
Vous pouvez appliquer des filtres pour afficher des tâches spécifiques ou modifier le type de vue en sélectionnant l'option **Kanban** ou **Liste**.

c. Sélectionnez une tâche à ouvrir dans le volet des détails de la tâche.

d. Examinez la tâche dans le volet Détails de la tâche ou sélectionnez **Détails complets** pour ouvrir l'enregistrement de tâche dans la vue de formulaire.

e. Affectez la tâche dans le champ **Affecté à** à l'utilisateur qui travaillera dessus.

f. Examinez l'état d'une tâche d'approbation dans le champ **Approbation**.

g. Mettez à jour le champ **État** avec l'état de la tâche.

h. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

5. Facultatif : Mappez les politiques à une phase de mise en production pour les valider.

a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

Remarque : Les politiques ne peuvent pas être mappées à une phase terminée ou annulée.

b. Sélectionnez l'onglet **Politiques**, puis **Ajouter**.

c. Dans la boîte de dialogue Mapper les politiques, sélectionnez une ou plusieurs politiques dans la liste à mapper à la phase.

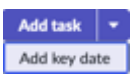
d. Sélectionnez **Mapper les politiques**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Exécuter les politiques** pour exécuter les politiques sur la phase actuelle. Toutes les politiques mappées sont exécutées en arrière-plan pour la phase actuelle (état **En cours**). Vous pouvez vérifier l'état d'exécution en actualisant la liste dans l'onglet **Politiques**.

   Un travail planifié s'exécute quotidiennement pour appliquer les politiques qui sont mappées à la phase. La colonne État d'exécution de la liste Politiques de chaque phase est mise à jour pour afficher l'état de conformité après chaque exécution.

7. Facultatif : Ajoutez ou mettez à jour des dates clés dans une mise en production orientée chronologie qui doit être en relation avec la date cible de la mise en production. Ces dates clés vous aident à définir et à suivre les événements importants qui peuvent se produire pendant la période de mise en production.
   - Ajoutez une nouvelle date clé à la mise en production :
     a. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires en regard du bouton **Ajouter une tâche**, puis sélectionnez **Ajouter une date clé**.

     b. Dans la boîte de dialogue Ajouter une date clé, renseignez les champs.

        (Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de date clé de mise en production.

     c. Sélectionnez **Enregistrer**.
   - Mettez à jour les dates clés existantes dans la mise en production :
     a. Sélectionnez une date clé dans la barre de chronologie pour ouvrir le formulaire Détails de la date clé dans le panneau latéral.

        (Optional) Vous pouvez également sélectionner le nombre sous **Dates clés** dans l'en-tête du formulaire pour afficher une liste de dates clés de la mise en production, puis ouvrir une date clé.

     b. Sur le formulaire de date clé, mettez à jour les champs.

     c. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Fermez une mise en production après avoir vérifié son achèvement. Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour plusieurs produits

Surveillez une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté chronologie et travaillez dessus pour mettre en production plusieurs produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur une mise en production pour plusieurs produits, vous pouvez choisir de travailler avec la mise en production principale ou avec une mise en production spécifique du produit. La mise en production principale contrôle tout et inclut toutes les activités d'exécution pour chaque mise en production du produit qui lui est associée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Effectuez des activités essentielles, telles que le démarrage de la mise en production ainsi que la gestion des phases et des tâches dans la mise en production principale.
- Définissez le champ d'application de la mise en production et gérez les demandes de changement dans chaque mise en production du produit.
- Exécutez les politiques correspondant à la phase actuelle soit à partir du niveau de mise en production principal, soit à partir d'une mise en production individuelle du produit. Les états de politique des mises en production de produit individuelles sont agrégés dans l'état de politique de la mise en production principale. Pour plus d'informations sur le mode de dérivation de l'état agrégé, consultez Agrégation des états de politiques.

Vous pouvez surveiller la progression d'une mise en production de produit individuelle ou suivre la progression globale au niveau de la mise en production principale.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez **Tableau de bord** pour surveiller l'état général de la mise en production, afficher les détails et tous les produits qui possèdent leurs mises en production individuelles.
   - Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord de la mise en production** pour afficher les dates importantes de la mise en production, les tâches de mise en production, les politiques, les tâches connexes et les approbations selon leur état pour toutes les mises en production.

     Pour plus d'informations, voir Tableau de bord pour une mise en production de plusieurs produits.
   - Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les changements nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom, le propriétaire, l'état ou la description de la mise en production.
   - Sélectionnez l'onglet **Produit** pour afficher une liste de tous les produits, y compris les versions et statuts de leur mise en production.
6. Sélectionnez un produit pour travailler sur la mise en production dans la liste déroulante **Afficher par**.
   En fonction de l'option sélectionnée, vous pouvez afficher les différentes sections comme suit :

Afficher par option	Description
Tous les produits	Vous pouvez afficher les sections suivantes : ◦ **Exécution de la mise en production** : travaillez sur la mise en production principale qui implique le démarrage de la mise en production, le reciblage de la mise en production et l'exécution de la mise en production pour gérer les phases, les tâches, les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher par option	Description
	dates clés, les politiques et les approbations. Toutes ces actions s'appliquent à l'ensemble des mises en production. ◦ **Demandes de changement** : affichez une liste de toutes les demandes de changement pour les mises en production de tous les produits.
Produit unique	Vous pouvez afficher les sections suivantes pour la mise en production du produit sélectionné : ◦ **Vue d'ensemble** : affichez la progression et la qualité de la mise en production du produit sur les tableaux de bord respectifs. Pour plus d'informations, voir Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production pour une mise en production de plusieurs produits et Tableau de bord Qualité de la mise en production. ◦ **Exécution de la mise en production** : affichez les détails des phases des politiques de mise en production ou d'exécution du produit mappées sur ses phases de vérification de conformité. **Remarque :** Dans l'onglet **Détails**, le champ **État de la politique** affiche un état de conformité combiné pour toutes les mises en production. ◦ **Champ d'application de la mise en production** : affichez et mettez à jour le champ d'application de la mise en production du produit, notamment les améliorations du produit, les éléments de planification et les tâches connexes telles que les incidents et les problèmes associés à la mise en production. ◦ **Demandes de changement** : affichez et gérez les demandes de changement liées à la mise en production du produit. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous le libellé **Artefacts** pour gérer les artefacts dans la mise en production du produit. Le libellé **Artefacts** est disponible dans la section **Vue d'ensemble**, **Champ d'application de la mise en production** ou **Demandes de changement**. Pour plus d'informations, voir Gérer les artefacts dans une mise en production.

7. Fermez une mise en production après avoir vérifié son achèvement.
   Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Gestion d'une mise en production orientée étape

La gestion d'une mise en production orientée étape implique la réalisation des objectifs et la clôture du déploiement lorsque le travail est terminé et répond aux critères de déploiement définis, plutôt que d'attendre la date de fin prévue.

Processus de mise en production orienté étape

Le processus orienté étape convient à la création de mises en production qui privilégient l'atteinte des objectifs et des fonctionnalités plutôt que le respect d'une chronologie stricte.

Voici le flux général par lequel passe une mise en production orientée étape :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le flux commence par la première phase dans l'état En attente, qui est l'état par défaut. L'état de la phase passe à En cours lorsque vous la démarrez manuellement.
- Lorsque toutes les tâches sont terminées et que toutes les politiques sont conformes ou conformes avec des exceptions pour la phase en cours, le processus passe automatiquement à l'état Terminé.
- Une fois la phase en cours terminée, la phase suivante passe à l'état En cours. Une seule phase peut être en cours à la fois.
- Si vous rencontrez des problèmes à un moment donné, vous pouvez redémarrer à partir d'une phase précédemment terminée. Cette phase et les phases suivantes sont réinitialisées, y compris les tâches et l'état de la politique.
- Lorsque toutes les phases de la mise en production sont terminées, la mise en production passe à l'état Révision.
- Lorsque la révision de la mise en production est terminée, la mise en production passe à l'état Terminé.

Pour plus d'informations, consultez Mise en production pour un produit.

Travail sur une mise en production orientée étape

	Travailler sur une mise en production pour un seul produit	Travailler sur une mise en production pour plusieurs produits	
			
	Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée étape pour livrer un produit unique.	Découvrez comment travailler sur une mise en production orientée étape pour livrer plusieurs produits.	

Travailler sur une mise en production orientée étape pour un seul produit

Surveillez une mise en production qui suit le processus de mise en production orienté étape et travaillez dessus pour mettre en production un produit unique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez la section **Vue d'ensemble** pour examiner et modifier les détails de la mise en production, obtenir une vue d'ensemble de son état ou changer sa date cible de préparation.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour les détails d'une mise en production et Recibler une mise en production.
6. Sélectionnez la section **Champ d'application de la mise en production** pour examiner et mettre à jour le champ d'application de la mise en production en ajoutant ou en supprimant les fonctionnalités et les améliorations du produit.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour le champ d'application d'une mise en production.
7. Sélectionnez la section **Demandes de changement** pour passer en revue les demandes de changement existantes dans la mise en production et les ajouter ou les supprimer selon vos besoins.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les demandes de changement dans une mise en production.
8. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous Artefacts pour gérer les artefacts ajoutés à la mise en production.
   Pour plus d'informations, consultez Gérer les artefacts dans une mise en production.

Redémarrer la phase de mise en production

Vous pouvez recommencer une mise en production orientée étape à partir d'une phase précédemment terminée si vous rencontrez un problème qui vous oblige à revenir en arrière.

Avant de commencer

Remarque : Lorsque vous redémarrez une mise en production à partir d'une phase terminée, cette phase et toutes les phases ultérieures sont réinitialisées à la phase actuelle. Cela réinitialise également l'état des tâches, des demandes d'approbation et des politiques liées à chaque phase affectée.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En redémarrant une phase, vous pouvez réévaluer et ajuster le plan pour surmonter les nouveaux problèmes, en veillant à ce que la mise en production reste sur la bonne voie et atteigne ses objectifs globaux. Par exemple, si une certaine version d'un artefact est en cours de certification pendant le processus de mise en production et qu'elle ne passe pas la validation, une nouvelle version de l'artefact peut être choisie. Ensuite, vous pouvez recommencer la mise en production à partir d'une phase antérieure pour répéter les mêmes tâches, politiques mappées et approbations de ces phases.

Procédure

1. Sur la page Exécution de la mise en production, sélectionnez le bouton d'action de phase de mise en production (⋮), puis sélectionnez **Redémarrer la phase**.
2. Dans la boîte de dialogue Redémarrer la phase, sélectionnez la phase à partir de laquelle vous souhaitez redémarrer.
   La liste affiche les phases terminées.
3. Sélectionnez **Redémarrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- L'état de la phase sélectionnée passe à En cours et celui de toutes les phases ultérieures passe à En attente.
- L'état de la phase actuelle passe à Redémarré.
- L'état de toutes les tâches dans les phases affectées passe à Ouvert.
- L'état de la dernière exécution des politiques mappées à ces phases passe à Non exécuté.

Exécuter la mise en production

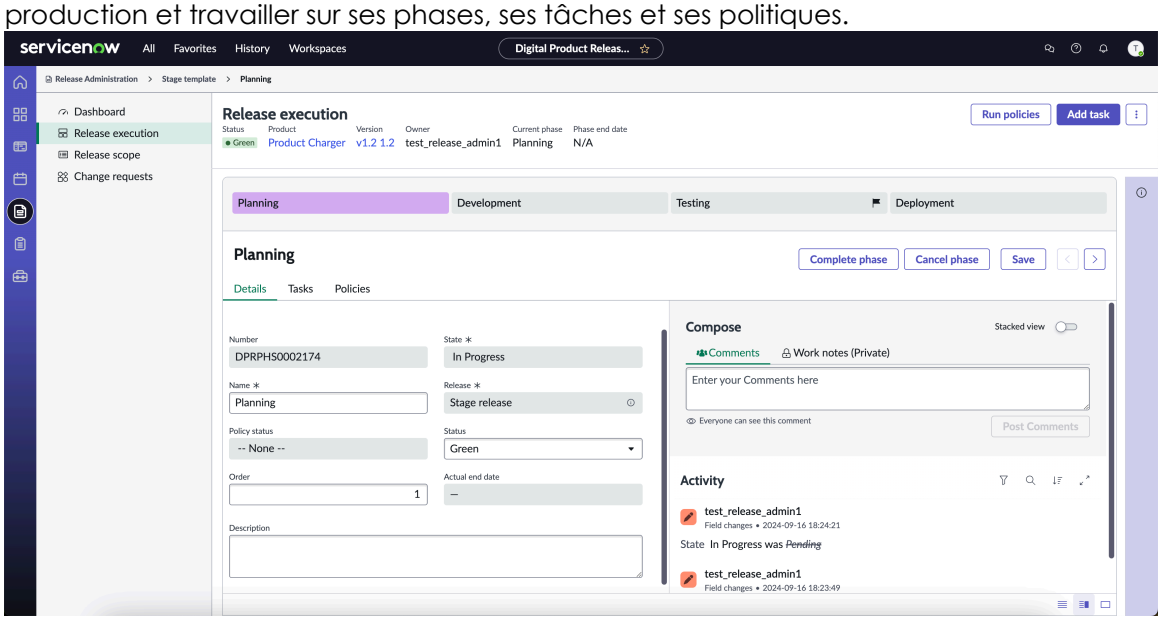
Affichez le statut de la mise en production et travaillez sur ses phases, ses tâches et ses politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Sélectionnez **Exécution de la mise en production** pour afficher l'état de la mise en production et travailler sur ses phases, ses tâches et ses politiques.



2. Mettez à jour la phase de mise en production.

> **Remarque :** Si la propriété système *stage_workflow_auto_transition* est définie sur vrai, les phases sont automatiquement fermées lorsque toutes les tâches qu'elles contiennent sont fermées et que les politiques sont conformes.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Lorsque toutes les tâches de la phase actuelle sont terminées et que les politiques mappées sont conformes, marquez la phase comme terminée en sélectionnant **Terminer la phase**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si l'une des politiques mappées n'est pas conforme, vous ne pouvez terminer une phase que si vous disposez du rôle sn_dpr_model.release_admin ou de l'un des rôles définis dans la propriété système *sn_dpr.complete_phase_override*.

L'état de la phase actuelle est mis à jour sur Terminé et la phase suivante est démarrée. La date de fin réelle de la phase en cours est mise à jour avec la date actuelle.

3. Facultatif : Ajouter une tâche à une phase de mise en production.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.

   c. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche, ajoutez les détails de la tâche, tels que son nom, la phase à laquelle elle appartient, la date de fin et la description.

   d. Si la tâche doit être approuvée, procédez comme suit :

      Remarque : Vous pouvez choisir si la tâche requiert une approbation lors de sa création. Cette option ne peut plus être modifiée une fois enregistrée.

      i. Sélectionnez **Oui** dans le champ **Approbation requise**.

         Les champs **Affecté à** et **Définition d'approbation**s'affichent.

      ii. Dans la liste **Affecté à**, sélectionnez l'utilisateur qui approuvera la tâche.

      iii. Dans la liste **Définition d'approbation**, sélectionnez une définition d'approbation pour déclencher l'approbation en fonction de la condition prédéfinie.

   e. Sélectionnez **Créer une tâche**.

   La tâche est ajoutée à la phase sélectionnée.

4. Suivez et gérez l'avancement des tâches pour la phase sélectionnée.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

   b. Sélectionnez l'onglet **Tâches** pour afficher toutes les tâches de la phase.
   Vous pouvez appliquer des filtres pour afficher des tâches spécifiques ou modifier le type de vue en sélectionnant l'option **Kanban** ou **Liste**.

   c. Sélectionnez une tâche à ouvrir dans le volet des détails de la tâche.

   d. Examinez la tâche dans le volet Détails de la tâche ou sélectionnez **Détails complets** pour ouvrir l'enregistrement de tâche dans la vue de formulaire.

   e. Affectez la tâche dans le champ **Affecté à** à l'utilisateur qui travaillera dessus.

   f. Examinez l'état d'une tâche d'approbation dans le champ **Approbation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Mettez à jour le champ **État** avec l'état de la tâche.

h. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

5. Facultatif : Mappez les politiques à une phase de mise en production pour les valider.

   a. Dans la chronologie, sélectionnez une phase ou utilisez les flèches pour accéder à la phase précédente ou suivante.

      Remarque : Les politiques ne peuvent pas être mappées à une phase terminée ou annulée.

   b. Sélectionnez l'onglet **Politiques**, puis **Ajouter**.

   c. Dans la boîte de dialogue Mapper les politiques, sélectionnez une ou plusieurs politiques dans la liste à mapper à la phase.

   d. Sélectionnez **Mapper les politiques**.

6. Sélectionnez **Exécuter les politiques** pour exécuter les politiques sur la phase actuelle. Toutes les politiques mappées sont exécutées en arrière-plan pour la phase actuelle (état **En cours**). Vous pouvez vérifier l'état d'exécution en actualisant la liste dans l'onglet **Politiques**.
7. Fermez une mise en production après avoir vérifié son achèvement. Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Travailler sur une mise en production axée sur l'étape pour plusieurs produits

Surveillez une mise en production qui suit le processus de mise en production axé sur l'étape et travaillez dessus pour mettre en production plusieurs produits.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur une mise en production pour plusieurs produits, vous pouvez choisir de travailler avec la mise en production principale ou avec une mise en production spécifique du produit. La mise en production principale contrôle tout et inclut toutes les activités d'exécution pour chaque mise en production du produit qui lui est associée.

- Effectuez des activités essentielles, telles que le démarrage de la mise en production ainsi que la gestion des phases et des tâches dans la mise en production principale.
- Définissez le champ d'application de la mise en production et gérez les demandes de changement dans chaque mise en production du produit.
- Exécutez les politiques correspondant à la phase actuelle soit à partir du niveau de mise en production principal, soit à partir d'une mise en production individuelle du produit. Les états de politique des mises en production de produit individuelles sont agrégés dans l'état de politique de la mise en production principale. Pour plus d'informations sur le mode de dérivation de l'état agrégé, consultez Agrégation des états de politiques.

Vous pouvez surveiller la progression d'une mise en production de produit individuelle ou suivre la progression globale au niveau de la mise en production principale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Si la mise en production n'est pas en cours, sélectionnez **Démarrer la mise en production**.
5. Sélectionnez **Tableau de bord** pour surveiller l'état général de la mise en production, afficher les détails et tous les produits qui possèdent leurs mises en production individuelles.
   - Sélectionnez l'onglet **Tableau de bord de la mise en production** pour afficher les dates importantes de la mise en production, les tâches de mise en production, les politiques, les tâches connexes et les approbations selon leur état pour toutes les mises en production.

     Pour plus d'informations, voir Tableau de bord pour une mise en production de plusieurs produits.
   - Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les changements nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom, le propriétaire, l'état ou la description de la mise en production.
   - Sélectionnez l'onglet **Produit** pour afficher une liste de tous les produits, y compris les versions et statuts de leur mise en production.
6. Sélectionnez un produit pour travailler sur la mise en production dans la liste déroulante **Afficher par**.
   En fonction de l'option sélectionnée, vous pouvez afficher les différentes sections comme suit :

Afficher par option	Description
Tous les produits	Vous pouvez afficher les sections suivantes : ◦ **Exécution de la mise en production** : travaillez sur la mise en production principale qui implique le démarrage de la mise en production, le reciblage de la mise en production, l'exécution de la mise en production pour gérer les phases, les tâches, les politiques et les approbations, et le redémarrage de la mise en production à partir d'une phase précédemment terminée. Toutes ces actions s'appliquent à l'ensemble des mises en production. ◦ **Demandes de changement** : affichez une liste de toutes les demandes de changement pour les mises en production de tous les produits.
Produit unique	Vous pouvez afficher les sections suivantes pour la mise en production du produit sélectionné : ◦ **Vue d'ensemble** : affichez la progression et la qualité de la mise en production du produit sur les tableaux de bord respectifs. Pour plus d'informations, voir Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production pour une mise en production de plusieurs produits et Tableau de bord Qualité de la mise en production. ◦ **Exécution de la mise en production** : affichez les détails des phases des politiques de mise en production ou d'exécution du produit mappées sur ses phases de vérification de conformité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher par option	Description
	Remarque : Dans l'onglet **Détails**, le champ **État de la politique** affiche un état de conformité combiné pour toutes les mises en production. ◦ **Champ d'application de la mise en production** : affichez et mettez à jour le champ d'application de la mise en production du produit, notamment les améliorations du produit, les éléments de planification et les tâches connexes telles que les incidents et les problèmes associés à la mise en production. ◦ **Demandes de changement** : affichez et gérez les demandes de changement liées à la mise en production du produit. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous le libellé **Artefacts** pour gérer les artefacts dans la mise en production du produit. Le libellé **Artefacts** est disponible dans la section **Vue d'ensemble**, **Champ d'application de la mise en production** ou **Demandes de changement**. Pour plus d'informations, voir Gérer les artefacts dans une mise en production.

7. Fermez une mise en production après avoir vérifié son achèvement.
   Pour plus d'informations, consultez Fermer une mise en production.

Gestion de plusieurs mises en production via des ensembles de mises en production

Les ensembles de mises en production vous permettent de regrouper plusieurs mises en production pour les suivre et les gérer simultanément à partir d'un seul endroit.

Les coordonnateurs de mise en production et les gestionnaires de produit peuvent facilement suivre la progression de chaque mise en production à l'aide des ensembles de mises en production. Ces ensembles permettent d'identifier les dépendances et les conflits potentiels et d'apporter les ajustements nécessaires pour garantir un processus de mise en production fluide et coordonné. Ils permettent également la communication et la collaboration entre les membres de l'équipe, car tout le monde peut accéder aux mêmes informations et rester informé de l'état de chaque mise en production.

Vous pouvez inclure une mise en production dans plusieurs ensembles de mises en production, ce qui peut être utile pour les projets de plus grande envergure. Cela peut aider à une meilleure coordination entre plusieurs équipes travaillant sur différentes fonctionnalités. Cela peut également aider à gérer et à classer par ordre de priorité les mises à jour.

Fonctionnalités et avantages

Les ensembles de mises en production offrent les fonctionnalités et avantages suivants :

Gestion centralisée

Fournit aux coordonnateurs de mise en production et aux gestionnaires de projet la possibilité de gérer plusieurs mises en production simultanément à partir d'un seul endroit.

Surveillance de la progression et de la qualité

Surveillez la progression des mises en production auprès de plusieurs équipes et projets et assurez-vous de la qualité des mises en production au sein de l'ensemble.

Suivi de la demande de changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez toutes les demandes de changement dans les mises en production.

Créer un ensemble de mises en production

Créez un ensemble de mises en production pour gérer et suivre plusieurs mises en production à partir d'un seul endroit. Ces mises en production peuvent avoir différentes cibles de préparation à la mise en production, mais les regrouper vous aide à les gérer efficacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mises en production ( ), puis sélectionnez **Ensembles**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ensemble de mises en production, indiquez le nom, le propriétaire et une description de l'ensemble de mises en production.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Ajoutez des mises en production à l'ensemble ou ignorez pour les ajouter ultérieurement.
   - Pour ajouter des mises en production à l'ensemble, sélectionnez-les dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour ajouter ultérieurement des mises en production à l'ensemble, sélectionnez **Ignorer**.

Suivre plusieurs mises en production à partir d'un ensemble de mises en production

Suivez simultanément la progression des mises en production dans un ensemble de mises en production afin d'améliorer l'efficacité et de rationaliser le processus de gestion des mises en production. Vous pouvez également identifier les dépendances et les conflits potentiels au sein de vos mises en production, et contacter les membres de l'équipe travaillant sur différentes mises en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_coordinator, sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de mises en production ( ), puis sélectionnez **Ensembles**.
3. Sélectionnez un ensemble de mises en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, passez en revue les mesures clés pour toutes les mises en production de l'ensemble.

Widget	Description
Mises en production par état	Nombre total de mises en production de l'ensemble, regroupées selon leur état.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
Tâches	Nombre total de tâches dans toutes les mises en production de l'ensemble, regroupées selon leur état.
Politiques	Nombre total de politiques dans toutes les mises en production de l'ensemble, regroupées selon leur état de conformité.
Approbations	Liste de toutes les tâches d'approbation dans toutes les mises en production de l'ensemble, regroupées selon leur état d'approbation.
Améliorations	Nombre total de améliorations du produit dans toutes les mises en production de l'ensemble, regroupées selon leur état.

5. Facultatif : Dans l'onglet **Détails**, affichez et modifiez les détails de l'ensemble de mises en production.
6. Dans l'onglet **Mise en production**, affichez et gérez les mises en production de l'ensemble.
   - Pour ajouter une mise en production à l'ensemble, sélectionnez **Ajouter**, puis sélectionnez une mise en production dans la liste.
   - Pour supprimer une mise en production existante de l'ensemble, sélectionnez la mise en production dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Pour afficher les détails d'une mise en production, sélectionnez-la dans la liste.
7. Dans l'onglet **Demandes de changement**, affichez les demandes de changement pour toutes les mises en production de l'ensemble.
   Pour afficher les détails d'une demande de changement, sélectionnez-la dans la liste.

Examiner et mettre à jour les détails d'une mise en production

Examinez et modifiez les détails d'une mise en production. Vous pouvez également recibler la date de préparation à la mise en production selon vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **Vue d'ensemble** pour examiner en un coup d'œil la progression et la qualité de la mise en production, prendre les mesures nécessaires ou examiner et modifier ses détails.
5. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble de la mise en production** pour passer en revue les dates importantes, les demandes de changement, les scores des risques, les tâches et les états de politique et d'approbation.
   Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Vue d'ensemble de la mise en production.
6. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour apporter les changements nécessaires aux détails de la mise en production, tels que le nom, le propriétaire, l'état ou la description de la mise en production.
7. Sélectionnez l'onglet **Qualité** pour examiner les résumés de la qualité logicielle et des tests pour une mise en production continue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord Qualité de la mise en production.

> **Remarque :** Vous devez configurer des pipelines pour suivre la qualité logicielle de votre mise en production. Pour plus d'informations sur la configuration des pipelines à l'aide de la configuration d'outils externes, consultez Intégrer des outils externes à partir de l'espace de travail Version digitale du produit.

Mettre à jour le champ d'application d'une mise en production

Examinez et mettez à jour le champ d'application d'une mise en production en ajoutant ou en supprimant des améliorations du produit, des éléments de planification et des tâches connexes telles que les incidents et les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez le **champ d'application de la mise en production** pour gérer les améliorations de produit, les éléments de travail, les éléments de planification et les tâches de la mise en production.

   > **Remarque :** Les onglets des types de tâches que vous voyez dépendent des autorisations requises pour afficher ces enregistrements de type de tâche et la propriété système *sn_dpr.release_related_record_types*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.

5. Sélectionnez l'onglet **Améliorations du produit et Éléments de travail** pour gérer les améliorations du produit et les éléments de travail de la mise en production.
   - Ajouter une amélioration à un produit
   - Ajouter une amélioration du produit à partir d'une épopée

   Les améliorations du produit ajoutées à la mise en production sont répertoriées dans l'onglet Améliorations du produit et Éléments de travail.
6. Sélectionnez l'onglet **Éléments de planification** pour afficher les éléments de planification associés aux améliorations de produit de la mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : L'onglet **Éléments de planification** n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous disposez de l'un des rôles suivants requis pour afficher ces éléments
  - sn_dpr_model.product_enhancement_read
  - sn_dpr_model.release_admin
  - sn_dpr_model.release_user
  - sn_dpr_model.product_manager
  - sn_dpr_model.release_coordinator
- ServiceNow® Espace de travail de la planification stratégique est installé avec le filtre de produit digital configuré

  Pour plus d'informations sur les filtres et les planifications de portefeuille, consultez Lentilles dans Planification stratégique et Planifications de portefeuille dans Planification stratégique.

a. Sélectionnez un numéro d'élément de planification pour en afficher les détails.
Une liste des éléments de planification associés aux améliorations du produit s'affiche.

7. Gérez les tâches connexes dans la mise en production.

- Pour ajouter une tâche connexe, sélectionnez **Ajouter**.

  a. Sélectionnez l'onglet dans lequel vous souhaitez ajouter une tâche.

  Une liste des enregistrements du type de tâche sélectionné s'affiche.

  b. Sélectionnez un ou plusieurs enregistrements dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.

  Les enregistrements de tâches sélectionnés sont ajoutés à la mise en production.

- Pour supprimer une tâche associée, sélectionnez-la dans la liste, puis sélectionnez **Supprimer**.

Gérer les demandes de changement dans une mise en production

Affichez et gérez les demandes de changement dans une mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Sélectionnez **Demandes de changement** pour gérer les demandes de changement dans la mise en production.
   La liste Demandes de changement affiche toutes les demandes de changement associées à la mise en production actuelle du produit. Saisissez la version du produit correspondante dans le champ **Modèle logiciel** de l'enregistrement de demande de changement pour associer cette dernière à une mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour ajouter une nouvelle demande de changement à la mise en production, sélectionnez **Nouveau**.
6. Sélectionnez un modèle de demande de changement, puis sélectionnez **Suivant**.
7. Saisissez les détails dans le formulaire de demande de changement et cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une demande de changement.

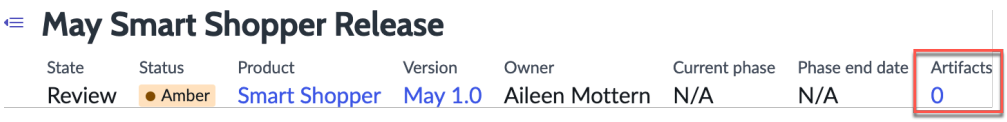
Résultats
La demande de changement est créée et répertoriée dans la liste Demandes de changement.

Gérer les artefacts dans une mise en production

Vous pouvez ajouter des artefacts dans une mise en production ou en supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Dans l'en-tête du formulaire de mise en production, sélectionnez le numéro sous l'étiquette **Artefacts**.
   L'étiquette **Artefacts** est disponible lorsque vous sélectionnez **Vue d'ensemble**, **Champ d'application de la mise en production** ou **Demandes de changement**.



5. Dans la vue de liste Artefacts de mise en production, ajoutez ou supprimez des artefacts.

Option	Étapes
Ajouter un artefact	**a.** Sélectionnez **Ajouter un artefact**. **b.** Dans la boîte de dialogue Lier l'artefact à la mise en production, sélectionnez un artefact dans la liste **Artefact**. Par défaut, la dernière version de l'artefact est ajoutée. **c.** Pour choisir une autre version de l'artefact, désactivez l'option **Utiliser la dernière version** et fournissez une version dans **Version sémantique**. Une version sémantique valide est au format major.minor-.patch. Par exemple, 5.4.2. **d.** Sélectionnez **Confirmer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
	Remarque : Un artefact ne peut être ajouté qu'une seule fois à une mise en production.
Supprimer un artefact	**a.** Sélectionnez un artefact dans la liste. **b.** Sélectionnez **Supprimer**.

Recibler une mise en production

Changez la cible de préparation à la mise en production pour replanifier la période de mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.product_manager ou sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Dans le formulaire Mise en production, sélectionnez **Vue d'ensemble**.
5. Sélectionnez l'icône d'action de mise en production ( ), puis sélectionnez **Recibler la mise en production**.
6. Dans la boîte de dialogue Recibler la mise en production, sélectionnez une cible de préparation à la mise en production différente de la **cible de préparation à la mise en production**.
7. Vous pouvez également effectuer la mise en production sous forme hors bande en sélectionnant **Hors bande**.
   Cette option dépend des propriétés système *out_of_band_release_allowed* et *out_of_band_release_roles*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.
8. Si vous avez sélectionné l'option hors bande, sélectionnez un calendrier de mise en production dans le **calendrier de mise en production** pour baliser la mise en production et utiliser sa cible de mise en production.
9. Sélectionnez **Confirmer**.

Résultats

La date cible de préparation à la mise en production est mise à jour à la nouvelle date.

Pour les mises en production orientées chronologie, les dates clés impactées sont ajustées en fonction de la date reciblée. Cet ajustement est effectué après le recalcul du nombre de jours qui ont changé par rapport au calendrier d'origine.

Fermer une mise en production

Terminez une mise en production une fois que toutes les tâches ont été accomplies et que toutes les phases sont conformes aux politiques mappées.

Avant de commencer

Une mise en production doit être à l'état Révision pour être marquée comme terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Une mise en production qui suit un processus orienté étape passe automatiquement à l'état Terminé si la propriété système *stage_workflow_auto_transition* est définie sur vrai.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône Mises en production ( ).
3. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour l'ouvrir.
4. Vérifiez l'achèvement de la mise en production pour déterminer si toutes les tâches de mise en production sont terminées.
5. Fermez la mise en production.
   - Dans une mise en production de produit unique, sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez **Terminer la mise en production**.
   - Dans une mise en production de plusieurs produits, sur la page Tableau de bord, sélectionnez **Terminer la mise en production**.

Résultats

La mise en production est fermée et son état est mis à jour sur Terminé.

Afficher les mises en production planifiées dans une cible de préparation à la mise en production

Affichez et suivez toutes les mises en production de produit planifiées dans une cible de préparation à la mise en production et suivez leur progression.

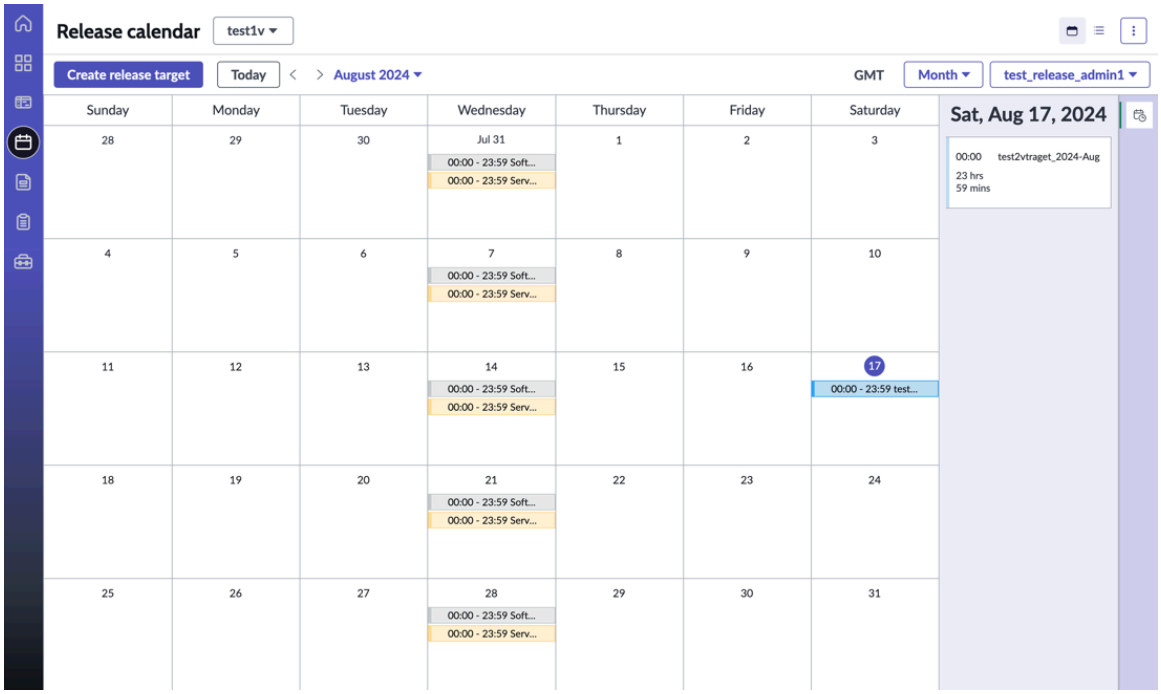
Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpr_model.release_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour la mise en production de produits digitaux**.
2. Sélectionnez l'icône de calendrier de mise en production ( ).
   Le calendrier de mise en production s'affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez un calendrier de mise en production sur lequel vous souhaitez afficher les mises en production.
4. Facultatif : Filtrez les calendriers de mise en production en sélectionnant un gestionnaire des mises en production dans la liste de filtres.
   Les cibles de mise en production s'affichent par défaut pour tous les gestionnaires des mises en production.
5. Sélectionnez une cible de préparation à la mise en production dans le calendrier, la vue de listes ou le volet d'affichage de l'ordre du jour.

Option	Étapes
À partir de la vue Calendrier	**a.** Sélectionnez l'icône de la vue Calendrier ( ). **b.** Dans le calendrier, sélectionnez l'élément cible de mise en production à une date donnée.
À partir de la vue de listes	**a.** Sélectionnez l'icône de vue de listes ( ). **b.** Sélectionnez une cible de mise en production dans la liste.
À partir du volet d'affichage de l'ordre du jour	**a.** Sélectionnez une date sur le calendrier. Le volet d'affichage de l'ordre du jour s'affiche avec une liste de toutes les cibles de mise en production planifiées pour la date sélectionnée. **b.** Dans le volet d'affichage de l'ordre du jour, sélectionnez une vignette de cible de mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le formulaire Cible de mise en production, sélectionnez l'onglet **Mises en production** pour afficher toutes les mises en production planifiées dans la cible de préparation. Toutes les mises en production associées à cette cible de préparation sont répertoriées dans la liste.
7. Sélectionnez une mise en production dans la liste pour examiner son état et d'autres détails.

Pack de contenu Politique Version digitale du produit

Le pack de contenu Politique Version digitale du produit comprend des collecteurs de données et des politiques pour automatiser la vérification du jalon de phase dans Version digitale du produit.

- Les collecteurs de données vous permettent de créer des politiques low-code pour l'application de modèle de données DevOps.

  Pour plus d'informations, consultez Collecteurs de données de Version digitale du produit.

- Les politiques vous permettent d'automatiser la vérification du jalon de phase et l'évaluation continue des artefacts logiciels pour vous assurer qu'ils répondent aux exigences et normes de l'entreprise.

  Pour plus d'informations, consultez Politiques Version digitale du produit.

Collecteurs de données de Version digitale du produit

Le pack de contenu de politique Version digitale du produit contient un ensemble de collecteurs de données pour collecter des données DevOps à valider par rapport aux politiques.

Achèvement de la tâche d'approbation

Le collecteur de données d'achèvement des tâches d'approbation vérifie si toutes les tâches d'approbation de mise en production associées à une phase de mise en production sont terminées.

Entrée : phase de mise en production.

Sortie :

- vrai : toutes les tâches d'approbation sont approuvées.
- faux : une ou plusieurs tâches d'approbation ne sont pas approuvées, ou il n'existe aucune tâche d'approbation pour la phase de mise en production.

Story de l'artefact terminée

Le collecteur de données Story de l'artefact terminée renvoie le pourcentage de stories terminées qui sont associées à un artefact de mise en production. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de stories terminées = (Nombre de stories terminées / (Nombre total de stories - Nombre de stories à l'état Annulé - Nombre de stories à l'état supprimé)) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de stories terminées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Couverture du code

Le collecteur de données Couverture du code renvoie la couverture du code actuelle calculée en fonction des versions de l'artefact.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de la couverture du code.

Validations sans élément de travail

Le collecteur de données Validations sans élément de travail renvoie le pourcentage de validations qui n'ont pas d'élément de travail associé. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de validations sans élément de travail = (Nombre de validations sans élément de travail / Nombre total de validations dans l'artefact) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de validations sans élément de travail.

Achèvement planifié des stories

Le collecteur de données Achèvement des stories planifiées renvoie le pourcentage de stories planifiées marquées comme terminées. Les stories des épopées associées à la mise en production sont prises en compte. Le collecteur de données vérifie également si la version du produit est associée à la version du plan. S'il est associé à la version du plan, il prend également en compte toutes les stories associées à la version du plan.La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de stories terminées = (Nombre de stories terminées / (Nombre total de stories - Nombre de stories à l'état Annulé - Nombre de stories à l'état supprimé)) * 100 ;`.

Entrée : liste des épopées associées à une mise en production.

Sortie : % de stories planifiées marquées comme terminées.

Vulnérabilité de sécurité

Le collecteur de données Vulnérabilité de sécurité renvoie le nombre de vulnérabilités de sécurité associées à une catégorie particulière. Les vulnérabilités de sécurité sont identifiées en fonction des versions de l'artefact et de la catégorie de vulnérabilité comme suit :

- Bloqueur : renvoie la somme des problèmes qui engendrent un blocage. Valide uniquement pour les données DevOps.
- Problèmes de priorité critique : pour les données DevOps, renvoie la somme des problèmes critiques. Pour les données SecOps, renvoie la somme des problèmes de très haute priorité. Pour les données DevOps et SecOps, renvoie le cumul des problèmes Critiques et Priorité très élevée.
- Problèmes de priorité élevée : renvoie la somme des problèmes de priorité élevée à partir des données DevOps et SecOps.
- Problèmes de priorité moyenne : renvoie la somme des problèmes de priorité moyenne à partir des données DevOps et SecOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes majeurs : renvoie la somme des problèmes majeurs de tous les artefacts. Valide uniquement pour les données DevOps.
- Problèmes mineurs : renvoie la somme des problèmes mineurs de tous les artefacts. Valide uniquement pour les données DevOps.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : nombre total de vulnérabilités.

Réussite aux tests

Le collecteur de données Réussite aux tests renvoie le pourcentage de tests réussis en fonction des versions de l'artefact. Si un type de test est fourni, il renvoie les résultats du test uniquement pour le type de test donné, sinon pour tous les types de test pour la version de l'artefact. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de tests réussis = (Nombre de tests réussis / (Nombre total de tests - Nombre de tests ignorés)) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production et un type de test (facultatif).

Sortie : % de tests réussis.

Les éléments de travail ont des validations

Le collecteur de données Les éléments de travail ont des validations renvoie si tous les éléments de travail ont une validation connexe. Les éléments de travail sont identifiés en fonction des épopées associées à la mise en production. Le collecteur de données vérifie également si la version du produit est associée à la version du plan. S'il est associé à la version du plan, il prend également en compte toutes les stories associées à la version du plan. La formule utilisée pour calculer le pourcentage est la suivante : `Pourcentage de stories sans validations = (Nombre de stories terminées sans validations / Nombre total de stories à l'état Terminé) * 100`.

Entrée : liste des artefacts pour une phase de mise en production.

Sortie : % de validations sans élément de travail.

Information associée

Politiques Version digitale du produit

Transmission de paramètres aux PaCE politiques

Politiques Version digitale du produit

Par défaut, le pack de contenu de politique Version digitale du produit contient un ensemble de politiques pour automatiser la vérification du jalon de phase et l'évaluation continue des artefacts logiciels.

Vous pouvez utiliser ou personnaliser ces politiques DPR par défaut pour valider que le contenu de vos données de configuration est conforme, ou administrer le cycle de vie complet des politiques PaCE. Pour plus d'informations, consultez Politique en tant que moteur de code (PaCE).

Remarque : Vous ne pouvez pas modifier les politiques par défaut. Toutefois, vous pouvez créer une copie de la politique et la personnaliser.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les stories terminées ont des validations associées (all_completed_stories_have_associated_commits)

Vérifie si toutes les stories terminées d'une mise en production ont des validations associées.

Entraîne un statut non conforme lorsqu'une story terminée d'une mise en production n'a aucune validation associée.

Toutes les stories planifiées sont terminées (all_planned_stories_are_completed)

Vérifie si toutes les stories planifiées d'une mise en production sont terminées. Cette politique vérifie également si la version du produit est associée à la version du plan. Si elle est associée à la version du plan, elle vérifie toutes les stories associées à la version du plan, en plus des stories associées aux épopées dans les fonctionnalités ou les améliorations.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage d'achèvement des stories planifiées pour une mise en production n'est pas de `100 %`. Le pourcentage d'achèvement des stories planifiées est calculé comme suit : `(Total des stories terminées/Total des stories planifiées) * 100`.

La couverture du code dépasse le seuil (code_coverage_threshold)

Vérifie si le pourcentage de couverture du code dépasse la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de couverture du code est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de couverture du code pour une mise en production est la couverture du code moyenne calculée pour toutes les versions d'artefacts incluses dans la mise en production.

Remarque : Les versions d'artefacts sans données de couverture du code sont exclues du calcul de la couverture du code moyenne.

Arguments d'entrée

minCodeCoverageThreshold

- La valeur minimum acceptée pour la couverture du code d'une mise en production.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Les tests d'intégration réussis dépassent le seuil (integration_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests d'intégration réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests d'intégration réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests d'intégration réussis est calculé comme suit : `(Total des tests d'intégration réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests d'intégration pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Valeur minimale acceptée pour le pourcentage de tests d'intégration réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Les tests de charge réussis dépassent le seuil (load_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests de charge réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de charge réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de charge réussis est calculé comme suit : `(Total des tests de charge réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de charge pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- Valeur minimale acceptée pour le pourcentage de tests de charge réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Aucune vulnérabilité critique trouvée (no_critical_vulnerabilities)

Vérifie si aucune vulnérabilité critique n'a été détectée dans une mise en production.

Entraîne un statut non conforme lorsque le nombre total de vulnérabilités catégorisées comme bloquantes, critiques, élevées ou majeures est supérieur à zéro.

Les tests de régression réussis dépassent le seuil (regression_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests de régression réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de régression réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de régression réussis est calculé comme suit : `(Total des tests de régression réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de régression pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- Valeur minimale acceptée pour le pourcentage de tests de régression réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Les tests de fumée réussis dépassent le seuil (smoke_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests de fumée réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests de fumée réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests de fumée réussis est calculé comme suit : `(Total des tests de fumée réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests de fumée pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- Valeur minimale acceptée pour le pourcentage de tests de fumée réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Les tests système réussis dépassent le seuil (system_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests système réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests système réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests système réussis est calculé comme suit : `(Total des tests système réussis pour toutes les versions d'artefacts/ Total des tests système pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- Valeur minimale acceptée pour le pourcentage de tests système réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Les tests d'acceptation utilisateur réussis dépassent le seuil (user_acceptance_test_pass_threshold)

Vérifie si le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis n'est pas inférieur à la valeur de seuil.

Entraîne un statut non conforme lorsque le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis est inférieur à la valeur de seuil spécifiée. Le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis est calculé comme suit : `(Total des tests d'acceptation utilisateur réussis pour toutes les versions d'artefacts/Total des tests d'acceptation utilisateur pour toutes les versions d'artefacts) * 100`.

Arguments d'entrée

minTestPassThreshold

- Valeur minimal acceptée pour le pourcentage de tests d'acceptation utilisateur réussis.
- Valeur par défaut : `100`
- Type : nombre entier
- Utilisation : obligatoire

Information associée

Collecteurs de données de Version digitale du produit

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Version digitale du produit

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et gérer Version digitale du produit (DPR).

Composants installés avec Version digitale du produit

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Version digitale du produit, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Lire l'amélioration du produit [sn_dpr_model.product_enhancement_read]	Lit les améliorations apportées à un produit.	Aucun
Créer une fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_create]	Crée des fonctionnalités dans un produit.	Aucun
Supprimer une fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_delete]	Supprime des fonctionnalités d'un produit.	Aucun
Lire la fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_read]	Lit les fonctionnalités d'un produit. Impossible de créer ou de modifier une fonctionnalité du produit.	Aucun
Écrire la fonctionnalité du produit [sn_dpr_model.product_feature_write]	Met à jour les fonctionnalités d'un produit.	Aucun
Gestionnaire de produit digital [sn_dpr_model.product_manager]	Gère les produits digitaux.	• asset • pd_operator • model_manager • sn_devops.app_owner • sn_change_write • sn_dpr_model.product_feature_create • sn_dpr_model.product_feature_delete • sn_dpr_model.product_feature_read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
		• sn_dpr_model.product_feature_write • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • task_editor • template_read_global
Administrateur de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.release_admin]	Définit le processus de mise en production et surveille la mise en production.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.tool_owner • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.admin • sn_pace.mapping_admin • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor • template_editor_global
Coordinateur de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.release_coordinator]	Aide les équipes produit dans leurs responsabilités.	• pd_operator • sn_change_write • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.code_reader • sn_pace.execution_reader • sn_pace.mapping_admin • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
		• sn_request_read • task_editor • template_read_global
Utilisateur de mise en production de produits digitaux [sn_dpr_model.release_user]	Accède à l'espace de travail pour la mise en production de produits digitaux pour afficher les détails de la mise en production et mettre à jour et approuver les tâches associés. Ne peut pas créer ou modifier des mises en production.	• sn_change_read • sn_devops.viewer • sn_dpr_model.product_feature_read • sn_dpr_workspace.workspace_user • sn_gf.goal_user_read • sn_incident_read • sn_pace.policy_reader • sn_problem_read • sn_request_read • task_editor
Utilisateur de l'espace de travail pour la mise en production de produits digitaux [sn_dpr_workspace.workspace_user]	Accède à l'espace de travail pour la mise en production de produits digitaux.	cmdb_read

Travaux planifiés installés

Tâche planifiée	Description
Nettoyer la cible de mise en production inutilisée vieille de 6 mois	Supprime les enregistrements cibles de mise en production datant de plus de six mois et inutilisés. Exécutée : tous les jours
Politiques d'exécution DPR pour toutes les phases de mise en production actives	Exécute des politiques mappées à des phases actuellement en cours pour toutes les mises en production. Exécutée : tous les jours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Transition d'état de la phase de mise en production	Gère l'état des phases pour les mises en production en cours. Cette tâche vérifie toutes les mises en production en cours et leurs phases. Si une phase est en cours, que sa date de fin prévue est aujourd'hui et que son état de politique est conforme, elle sera marquée comme terminée et la phase suivante commencera. Exécutée : une fois toutes les heures
Transition d'état de la mise en production	Gère les états des mises en production en attente ou en cours. • Si une mise en production est à l'état En attente et que sa date de début prévue est aujourd'hui, son état est mis à jour sur En cours. • Si une mise en production est à l'état En cours et que toutes ses phases sont terminées, son état est mis à jour sur Révision. Exécutée : une fois toutes les heures

Tables installées

Table	Description
Définition d'approbation [sn_dpr_model_approval_definition]	Définitions d'approbations qui sont utilisées pour diriger les demandes d'approbation pour les tâches de mise en production vers un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs.
Épopée [sn_dpr_model_product_feature_epic_mapping]	Mappage des épopées liées à une fonctionnalité du produit.
Date clé [sn_dpr_model_release_key_date]	Dates clés de mise en production qui définissent les jalons, les événements clés, les échéances et les dates importantes pour les versions uniques ou récurrentes.
de politique [sn_dpr_pace_policy_mapping]	Politiques mappées à une mise en production. Étend la table de mappage de politique [sn_pace_policy_mapping] à partir de PaCE.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Amélioration du produit [sn_dpr_model_product_enhancement]	Améliorations d'une fonctionnalité du produit. Utilisez ces améliorations pour mettre en production une fonctionnalité du produit par phases sur plusieurs versions.
Fonctionnalité du produit [sn_dpr_model_product_feature]	La fonctionnalité d'un produit est une fonction ou une aptitude qui ajoute de la valeur à un produit pour le client. Vous pouvez décomposer une fonctionnalité du produit en améliorations de produit afin de la mettre en production par phases sur plusieurs versions.
Tâches associées [sn_dpr_model_release_related_task_m2m]	Mappage entre les enregistrements depuis la table Tâches (task) et les enregistrements de mise en production vers la table de mise en production (sn_dpr_model_release).
Version [sn_dpr_model_release]	Une mise en production de produit est le processus qui consiste à mettre en production une nouvelle version d'un produit. Elle implique plusieurs phases, tâches, politiques et approbations.
Artefact de mise en production [sn_dpr_model_release_artifact]	Artefacts dans une mise en production d'un produit.
Ensemble de mise en production [sn_dpr_model_release_bundle]	Les ensembles de mises en production sont des regroupements de mises en production qui peuvent être suivies simultanément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Ensemble de mise en production M2M [sn_dpr_model_release_bundle_m2m]	Relations des mises en production qui sont regroupées dans différents ensembles de mises en production.
Calendrier de mise en production [sn_dpr_model.release_calendar]	Calendriers pouvant contenir des cibles de préparation à la mise en production connexes. Des calendriers d'exclusion peuvent être associés aux calendriers de mise en production, de sorte qu'aucune cible de mise en production n'est créée à des dates comprises dans ces calendriers d'exclusion.
Phase de mise en production [sn_dpr_model_release_phase]	Phases d'une mise en production pour un produit.
Phase de mise en production M2M [sn_dpr_release_phase_m2m]	Mappage des mises en production et des phases aux politiques mappées à chaque phase.
Exécution de la politique de mise en production [sn_dpr_policy_execution]	Les résultats des politiques sont exécutées sur une phase d'une mise en production.
Cible de préparation à la mise en production [sn_dpr_model_release_target]	Cible de préparation de la mise en production qui définit les calendriers pour une mise en production unique ou récurrente. Les cibles de mise en production sont ajoutées à un calendrier de mise en production.
Tâche de mise en production [sn_dpr_model_release_task]	Tâches par phases pour une mise en production.
Modèle de mise en production	Modèles de mise en production contenant

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_dpr_model_release_template]	des phases, des tâches, des approbations et des politiques prédéfinies. Lors de la création d'une mise en production, vous pouvez appliquer un modèle de mise en production pour préremplir ces phases, tâches, approbations et politiques.
Élément de travail [sn_dpr_model_product_enhancement_work_item_mapping]	Mappage entre les améliorations de produit et les éléments de travail (enregistrements dans la table Élément de travail (sn_devops_work_item)).

Propriétés du Version digitale du produit

Configurez les propriétés système pour personnaliser diverses fonctionnalités de Version digitale du produit en fonction des besoins de votre organisation.

Ces propriétés sont disponibles pour le Version digitale du produit.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Version digitale du produit

Propriété	Description
sn_dpr_workspace.allowed_states_for_create_auto_product_enhancement	États des épopées primaires p création automatique d'améli • Type : chaîne • Valeur par défaut : créé,planifié,wip,terminé,pro • Autres valeurs possibles : vou nouveaux états ou modifier
sn_dpr_workspace.auto_create_product_enhancement_for_primary_epic	Détermine si les améliorations créées automatiquement pou • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : vra
sn_dpr.out_of_band_release_allowed	Détermine si une mise en prod à n'importe quelle date donne production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	• Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : vrai • Autres valeurs possibles : fau
sn_dpr.out_of_band_release_roles	Spécifie la liste des rôles (sépa peuvent créer une mise en pro • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_r
sn_dpr.release_calendar_exclusions	Limite les calendriers affichés d de mise en production à l'aide Vous pouvez utiliser une requê cmn_schedule pour filtrer et a spécifiques dans le champ **Ca** boîte de dialogue Calendrier d calendriers de proscription et d par défaut. • Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_r
sn_dpr.release_kanban_lanes	Affiche les voies sur le tableau Exécution de la mise en produ • Type : chaîne • Valeur par défaut : 1,2,3

sn_dpr.release_related_record_types	Spécifie la liste, séparée par d d'enregistrements de tâches d une mise en production. Chac table et le type de vue par dé liste qui s'affiche sur la page C mise en production.
	• Type : chaîne
	• Valeur par défaut : <pre>[
	{"table":"incident", "
	"label": "Incidents"
	{"table":"problem", "v
	"label": "Problems"},</pre>

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description

	<pre>{"table":"sc_request",
	 "label": "Catalog re
	]</pre>
	• Autres valeurs possibles : aut de tâches au même format valeur par défaut.

sn_dpr.stage_workflow_auto_transition	Détermine si une mise en prod ses phases peuvent passer aut l'autre via le travail planifié. Si cette propriété est définie su en production ne passeront pa même si elles sont conformes • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : vrai • Autres valeurs possibles : fau
sn_dpr.auto_transition_release_to_review	Détermine si une mise en prod automatiquement passée de Révision lorsque toutes ses pha • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : vrai • Autres valeurs possibles : fau
sn_dpr.auto_transition_release_to_completed	Détermine si une mise en prod automatiquement passée de Terminé lorsque sa révision est • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : vra
sn_dpr.complete_phase_override	Permet aux utilisateurs ayant d terminer une phase de mise en par défaut, sn_dpr_model.rele dans le champ **Valeur**. Vous p supplémentaires disposant d'u Phase de mise en production,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : sn_dpr_r • Autres valeurs possibles : rôle écriture à l'état de phase de
sn_dpr.VulnerabilitiesTypeMapping	Personnalise les niveaux mapp vulnérabilités afin qu'ils puissen widget Vulnérabilités du Table mise en production.
sn_dpr_model.rmv2.migration_roles	Spécifie la liste séparée par de supplémentaires en plus du rô effectuer la migration des don mises en production v2 vers DF les données de la table rm_pro cmdb_application_product_m
sn_dpr.multi_product.create_independent_releases	Détermine s'il convient de crée individuelles qui peuvent être pour chaque produit sélection mise en production. • Lorsqu'elle est définie sur fau principale est créée pour le des mises en production ind produit en tant que mises en • Lorsque la valeur est définie mises en production qui incl indépendantes pour chaqu Pour plus d'informations, consu production via un assistant. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : faux • Autres valeurs possibles : fau
sn_dpr.multi_product.included_products_limit	Spécifie le nombre maximal d ajoutés en tant que produits in d'une mise en production de p d'informations, consultez Crée via un assistant. **Remarque :** Cette prop sn_dpr.multi_product.creo est définie sur vrai.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Version digitale du produit (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 • Autres valeurs possibles : une

Formulaire de définition d'approbation

Les administrateurs de mise en production peuvent créer des définitions d'approbation pour obtenir les approbations des tâches de phase d'une mise en production.

Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'approbation dans Version digitale du produit.

Formulaire de définition d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'approbation. Fournir un nom significatif qui aide à identifier l'objectif de l'approbation.
Actif	Option permettant de marquer la définition d'approbation comme active. Seules les définitions d'approbation actives peuvent être sélectionnées lors de la création d'une tâche ou d'un modèle de tâche.
Source de l'approbateur	Source de l'utilisateur ou du groupe qui approuve les tâches. • **Définition d'approbation** : sélectionne un utilisateur ou un groupe spécifique. • **Produit digital** : sélectionne l'utilisateur ou le groupe déterminé de façon dynamique via un champ de référence dans la table Produit.
Action d'approbation	Options pour diriger l'approbation vers : • Un utilisateur individuel en fonction du rôle • Un groupe d'utilisateurs
Champ d'utilisateur	Champs dans la table Utilisateur [sys-user]. Sélectionnez un champ d'utilisateur. Lorsqu'une approbation est initiée à partir d'une tâche, la demande d'approbation est dirigée vers la personne dont le nom figure dans ce champ **Utilisateur**. Par exemple, si vous sélectionnez le champ utilisateur **Responsable**, l'enregistrement d'approbation est affecté au responsable de la personne affectée à la tâche. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Utilisateur** est sélectionné à partir de **Action d'approbation**.
Champ de groupe	Champs de la table Groupes [sys_user_group].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'approbation (suite)

Champ	Description
	Sélectionnez un champ de groupe. Lorsqu'une approbation est initiée à partir d'une tâche, la demande d'approbation est dirigée vers les membres du groupe répertorié dans le champ **Groupe**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné à partir de **Action d'approbation**.
Attendre	Option permettant de déterminer à quel moment une demande d'approbation doit être considérée comme approuvée. • Toutes les réponses : la demande est considérée comme approuvée lorsque tous les membres du groupe l'approuvent. • Première réponse : la demande est considérée comme approuvée lorsque l'un des membres du groupe l'approuve. • Pourcentage d'utilisateurs : la demande est considérée comme approuvée lorsque le pourcentage minimal spécifié de membres du groupe l'approuve. Lorsque vous sélectionnez cette option, saisissez le pourcentage dans le champ **Pourcentage**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Groupe** est sélectionné à partir de **Action d'approbation**.

Formulaire Cible de préparation à la mise en production

Les administrateurs de mise en production peuvent créer des cibles de préparation à la mise en production sur un calendrier pour définir les dates auxquelles les mises en production doivent être prêtes pour le déploiement. Version digitale du produit.

Pour plus d'informations, consultez Créer une cible de préparation à la mise en production.

Formulaire Cible de préparation à la mise en production

Champ	Description
Nom	Nom de la cible de préparation à la mise en production.
Administrateur de mise en production	Nom de l'administrateur de mise en production qui gère le processus de mise en production. Votre nom est pré-rempli par défaut ; toutefois, vous pouvez sélectionner un autre utilisateur en tant qu'administrateur de mise en production pour la cible de préparation.
Description	Brève description de la cible de préparation à la mise en production.
Date	Date à laquelle le produit doit être prêt à être mis en production. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible pour les cibles de préparation à la mise en production auxquelles une mise en production est associée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Cible de préparation à la mise en production (suite)

Champ	Description
	Le champ **Date** est remplacé par le champ **Date de début** lorsque vous sélectionnez l'option **Récurrent**.
Récurrent	Option permettant de définir la cible récurrente. Sélectionnez une option dans **Répéter**, choisissez la date de début, les options de récurrence et la date de fin pour définir les cibles récurrentes.
Calendriers exclus de la cible	Planifie le moment où les cibles de préparation à la mise en production sont exclues de la création qui chevauche des calendriers de proscription, de maintenance ou autres. Ces calendriers sont renseignés automatiquement à partir du calendrier sélectionné.

Formulaire de mise en production

Les gestionnaires de produit ou les administrateurs de mise en production peuvent créer une mise en production pour une version du produit au format Version digitale du produit.

Pour plus d'informations, consultez Créer une mise en production pour un produit.

Créer un formulaire de mise en production

Champ	Description
Nom de mise en production	Nom de mise en production unique pour identifier la mise en production.
Produit	Produit pour lequel la mise en production est créée.
Version	Version du produit incluse dans la mise en production.
Modèle de mise en production	Modèle qui définit le processus de mise en production. Le modèle applique les phases, les tâches, les politiques et les approbations prédéfinies à cette mise en production. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de mise en production. Selon le modèle que vous sélectionnez, la mise en production suit un processus de mise en production orienté chronologie ou orienté étape. Pour plus d'informations, consultez Mise en production pour un produit.
Cible de préparation à la mise en production	Cible de préparation pour indiquer quand le produit doit être prêt pour la mise en production. **Remarque :** Ce champ est facultatif pour les mises en production orientées étape. Pour plus d'informations, consultez Créer une cible de préparation à la mise en production. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Hors bande** est vide.
Hors bande	Option permettant de définir cette mise en production en tant que mise en production hors bande, ce qui signifie qu'elle n'est associée à aucune

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire de mise en production (suite)

Champ	Description
	cible de préparation de mise en production existante. Au lieu de cela, une nouvelle cible de préparation de la mise en production est créée pour la date sélectionnée. L'option permettant de créer des mises en production hors bande dépend de la configuration des propriétés système suivantes : • *out_of_band_release_allowed* est défini sur **vrai**. • Vous disposez de l'un des rôles répertoriés dans *out_of_band_release_roles*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Version digitale du produit.
Date de mise en production	Date de mise en production pour une mise en production hors bande. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Hors bande** est sélectionnée.
Calendrier de mise en production	Calendrier de mise en production sur lequel la mise en production est ciblée. Si une cible de mise en production existe à la date sélectionnée dans le calendrier de mise en production, la mise en production y est ajoutée. Si ce n'est pas le cas, une cible est créée et la mise en production y est ajoutée. Pour plus d'informations, consultez Créer un calendrier de mise en production. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Hors bande** est sélectionnée.

Formulaire de date clé de mise en production

Gérez vos dates clés de mise en production pour une mise en production orientée chronologie.

Date clé de mise en production

Pour plus d'informations sur l'ajout de dates clés à une mise en production, consultez Ajouter des dates clés à une mise en production orientée chronologie.

Pour plus d'informations sur l'affichage et la gestion des dates clés d'une mise en production, consultez Travailler sur une mise en production orientée chronologie pour un seul produit.

Formulaire de date clé de mise en production

Champ	Description
Nom	Nom unique de la date clé.
Type	Type de date clé. Sélectionnez l'une des options : • Jalon : événement utilisé pour marquer la progression vers l'objectif global. Par exemple, dev terminé. • Événement clé : toute activité de mise en production qui revêt une importance stratégique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de date clé de mise en production (suite)

Champ	Description
	• Date limite : la dernière date à laquelle une tâche ou une activité doit être terminée. Par exemple, date de gel du code. • Date importante : toute date importante dans la chronologie de la sortie.
Date d'échéance	Date et heure de la date clé de mise en production. Cette date doit être comprise entre la date de début et la date de fin de la mise en production. **Remarque :** Vous ne pouvez ajouter qu'une date future.
Affectés à	Personne responsable de la réalisation de l'événement de date clé.
Description	Brève description de la date clé.

Agrégation des états de politiques

Dans une mise en production de plusieurs produits, l'état d'exécution des politiques des mises en production pour tous les produits primaires et inclus est déployé sur l'état de politique de la mise en production principale.

Prenons l'exemple d'une mise en production comprenant un produit principal et trois produits connexes. Des politiques sont mappées à chaque phase. Vous pouvez exécuter des politiques sur la phase actuelle à partir de la mise en production principale ou à partir d'une seule mise en production du produit.

La table suivante montre comment l'état agrégé est calculé à partir de l'état de chaque mise en production.

État de la politique dans une mise en production de plusieurs produits

État du produit primaire	État du produit inclus 1	État du produit inclus 2	État du produit inclus 3	État agrégé pour tous les produits
Non exécuté	Non exécuté	Non exécuté	Non exécuté	**Non exécuté**
Non exécuté	Non conformes	Non conformes	Non conformes	**Non exécuté**
Non exécuté	Conforme	Conforme	Conforme	**Non exécuté**
Non conformes	Conforme	Conforme	Conforme	**Non conformes**
Conforme	Conforme	Conforme	Conforme	**Conforme**
Conforme	Conforme	Conforme	Conforme avec une exception	**Conforme avec une exception**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience numérique de l'utilisateur final

ServiceNow® Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) du cloud ServiceNow assure la surveillance complète des applications, des réseaux et des appareils, favorisant des performances optimales dans tous les canaux. DEX inclut Application & Device Health pour surveiller les performances et la conformité, Playbook de contenu pour DEX pour faciliter le rattrapage grâce à des politiques et des vérifications de mesures et Desktop Assistant pour intégrer les fonctionnalités ServiceNow dans les workflows quotidiens des utilisateurs finaux.

DEX Vue d'ensemble

ServiceNow DEX vous permet, en tant que professionnels de l'IT, de bénéficier d'une surveillance proactive des applications, des appareils et des réseaux des utilisateurs finaux. Desktop Assistant permet aux employés de résoudre les problèmes, de recevoir des notifications et d'interagir avec l'Agent virtuel.

DEX Application & Device Health collecte et suit les données d'expérience utilisateur et les mesures des performances, prenant en charge la gestion des applications, des utilisateurs et des appareils.

Le Playbook de contenu pour DEX inclut généralement la surveillance des applications Web/SaaS ou des applications installées, la surveillance de l'intégrité des appareils utilisateur, les rattrapages, ainsi que les actions de diagnostic que les utilisateurs peuvent exécuter sur leurs appareils connectés à des fins de dépannage.

Pour disposer d'un espace de travail de surveillance unifié et d'un contenu pertinent (politiques, définitions de vérification et actions), consultez Application & Device Health et Playbook de contenu pour DEX.

L'application DEX Desktop Assistant offre aux employés un accès pratique pour surveiller les applications locales, les demandes et effectuer des tests réseau. Grâce à l'Agent virtuel, vous pouvez obtenir des réponses à vos questions rapidement et en toute transparence, sans avoir à attendre ou à parler à un représentant par téléphone.

En outre, le tableau de bord Score de l'expérience digitale fournit un aperçu complet de l'expérience digitale de vos employés en analysant les trois sources de données clés suivantes : mesures surveillées des appareils de l'utilisateur final, sentiment de l'utilisateur et expérience du Centre de services. Pour plus d'informations, consultez Score de l'expérience digitale.

Passer au DEX

Explorer	Configurer
	
Tirez parti du système pour répondre aux objectifs de surveillance et de résolution	Configurez Expérience numérique de l'utilisateur final.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer



Surveillez et gérez l'espace de travail numérique avec Expérience numérique de l'utilisateur final.

Référence



Obtenez des informations sur l'administration de l'espace de travail DEX.

Dépannage et demande d'aide

Contacter Now Support.

Explorer Expérience numérique de l'utilisateur final

La suite Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) offre une visibilité proactive pour vous aider à comprendre l'expérience de l'utilisateur final dans votre organisation et à l'améliorer. Elle comprend les applications Application & Device Health, Playbook de contenu pour DEX et Desktop Assistant qui sont combinées pour offrir des avantages uniques pour diagnostiquer et traiter toute expérience négative.

Vue d'ensemble de Expérience numérique de l'utilisateur final

Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) fournit une visibilité de bout en bout sur l'intégrité des applications, des réseaux et des appareils de l'utilisateur final. DEX fournit des fonctionnalités telles que la navigation dans les applications, les utilisateurs et les appareils, l'analyse des tendances et diverses mesures utiles. Avec DEX, vous pouvez identifier la cause première d'un problème au lieu de vous contenter de traiter les symptômes.

Expérience numérique de l'utilisateur final utilisateurs

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes dans votre organisation utilisent DEX Application & Device Health, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateurs et rôles de Application & Device Health

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DEX [sn_dex.admin]	En charge de la gestion de l'accès des utilisateurs à DEX, de la gestion des applications surveillées et du traitement des tâches liées à l'intégration et à la séparation. Il résout également tous les problèmes qui surviennent dans l'application.	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin
Ingénieur DEX [sn_dex.engineer]	Gestionnaire de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage.	sn_dex.user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et rôles de Application & Device Health (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur DEX [sn_dex.user]	Responsable de l'accès et de l'utilisation des fonctionnalités de DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agent du centre de services DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsable des représentants de l'assistance L1 ou L2 accédant à l'DEX à partir de la plateforme d'incident pour explorer et enquêter sur les détails des appareils liés à l'incident. Responsable également de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage permises pour ce rôle.	Non applicable

Reportez-vous aux cas d'utilisation ci-dessous présentant des exemples illustrant l'utilisation de l'Desktop Assistant par différentes personnes de votre organisation.

Utilisateurs et responsabilités Desktop Assistant

Utilisateur	Responsabilités
Administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin]	Responsable de la gestion des configurations et de la résolution des problèmes pouvant survenir dans l'application.
Utilisateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.user]	Responsable de l'utilisation de l'Desktop Assistant. L'utilisateur ne peut pas configurer d'éléments dans l'application.

Workflow Expérience numérique de l'utilisateur final

En fonction de votre rôle, vous pouvez utiliser Expérience numérique de l'utilisateur final dans divers scénarios.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Expérience numérique de l'utilisateur final



Expérience numérique de l'utilisateur final avantages

Une expérience digitale positive peut avoir de nombreux avantages, notamment :

Visibilité proactive sur l'expérience de l'utilisateur final

Obtenez un aperçu de l'expérience digitale de l'utilisateur final vis-à-vis de votre application et de vos services, et ce, quels que soient le lieu où se trouve l'utilisateur, le type d'appareil utilisé ou la connectivité réseau. Identifiez et mesurez l'intégrité des systèmes des utilisateurs : visualisez les pannes d'application et de système qui se produisent. Toutes ces données de fiabilité sont rassemblées dans un espace de travail central, ce qui permet à votre équipe informatique d'examiner plus précisément les données sans déployer de surveillances supplémentaires.

Productivité accrue

Accédez facilement à des outils et des ressources numériques pour résoudre des problèmes informatiques, réinitialiser des mots de passe ou utiliser des logiciels. Cette capacité peut entraîner l'augmentation de la productivité en réduisant la charge de travail du personnel informatique. Le Playbook de contenu pour DEX comprend des politiques et des vérifications pour les mesures et les actions ultérieures requises pour les deux systèmes d'exploitation.

L'analyse des problèmes

Identifiez et analysez les problèmes en fournissant des informations sur les points sensibles, les modèles d'utilisation, les performances et l'impact. En analysant les données DEX, les organisations peuvent identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données pour améliorer l'expérience de l'espace de travail numérique de leurs utilisateurs finaux.

L'évaluation des performances

Obtenez des informations sur la productivité, l'efficacité, le comportement des utilisateurs et l'engagement. DEX propose une multitude d'informations sur les performances et l'intégrité des appareils. Ces données peuvent aider les équipes informatiques à comprendre comment une application donnée est utilisée et à identifier les domaines à améliorer.

L'amélioration de l'engagement

Optimisez l'expérience et la productivité de l'utilisateur final en évaluant et en surveillant en permanence les mesures d'intégrité des applications et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des appareils. Bénéficiez d'une visibilité et d'informations de bout en bout sur l'expérience utilisateur globale et identifiez rapidement les utilisateurs, les applications et les appareils qui requièrent votre attention en raison d'une expérience médiocre. Une expérience numérique positive vous aide à améliorer l'engagement des utilisateurs finaux, ce qui se traduit par une motivation accrue, une meilleure satisfaction au travail et des taux de rotation plus faibles.

Expérience digitale de l'utilisateur final optimisée

Offrez à vos employés les moyens d'agir grâce à Desktop Assistant, un concentrateur centralisé qui propose une vue complète des demandes et de l'intégrité des appareils, permet de tester les connexions Internet et fournit un tableau de bord des mesures d'utilisation pour assurer une communication transparente avec l'instance ServiceNow®.

L'union fait la force

Expérience numérique de l'utilisateur pour les agents du Centre de services

En tant qu'agent du Centre de services, accédez à la page Intégrité de l'appareil DEX à partir de l'expérience de gestion des incidents UI16 ou de l'onglet Examiner dans l'expérience Incident de SOW. Configurez un CI d'ordinateur et installez le module d'extension DEX pour pouvoir analyser les mesures des appareils à partir de la plateforme, afin d'obtenir des informations précieuses pour procéder à un examen efficace des problèmes.

Gestion des actifs logiciels

L'expérience unifiée entre l'application DEX et le logiciel Gestion des actifs logiciels (SAM) vous permet d'accéder au contenu logiciel normalisé par SAM. Cette intégration fournit les données de mesure logicielle de DEX dans SAM pour la réclamation des licences logicielles, ce qui permet de réduire les coûts de licence de logiciel.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Expérience numérique de l'utilisateur final, consultez :

- Configurez Expérience numérique de l'utilisateur final.
- Surveillez et gérez l'espace de travail numérique avec Expérience numérique de l'utilisateur final.
- Utilisez la Desktop Assistant.
- Obtenez des informations sur l'Administration de l'espace de travail DEX.
- Suivi de l'expérience digitale à l'aide du tableau de bord Score de l'expérience digitale.

Architecture de l'application DEX

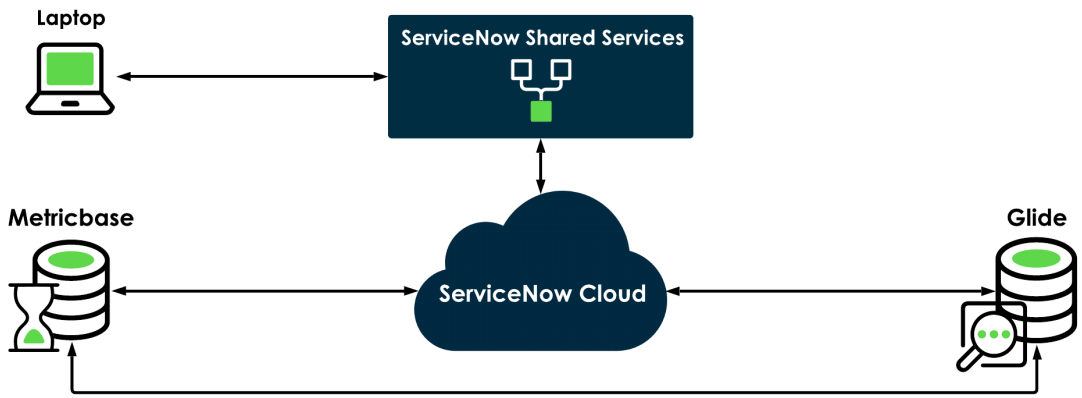
L'architecture de l'application Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) offre une expérience numérique transparente et intégrée aux utilisateurs finaux. Cette rubrique fournit une vue d'ensemble complète de la façon dont DEX fonctionne, y compris sa structure.

DEX utilise un ensemble de nouveaux services cloud natifs multilocataires appelé services dans le cloud ServiceNow. Dans cette architecture, les agents de point de terminaison DEX (Agent Client Collector) sont en mesure de communiquer avec le cloud ServiceNow sans serveur MID. Les services Cloud ServiceNow fournissent l'authentification aux agents DEX et activent la mise en mémoire tampon des messages et le traitement de flux avec état des données qui sont finalement envoyées à la banque de données Glide et de séries chronologiques spécifique du client (MetricBase). Les services ServiceNow Cloud

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

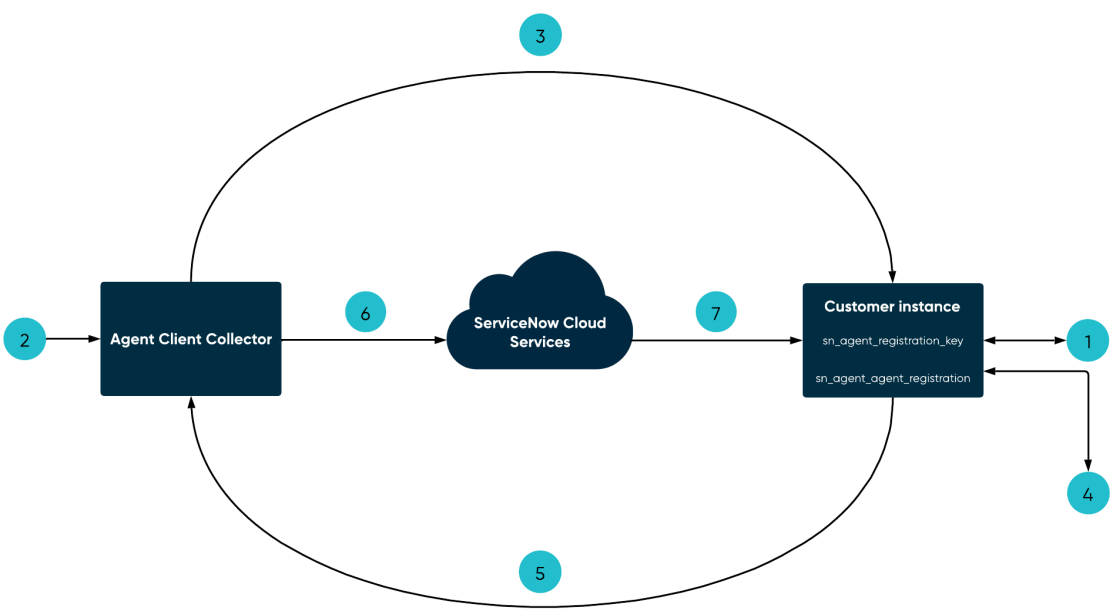
Services offrent également un moyen sécurisé d'envoyer des mises à jour de politique et l'exécution à la demande de vérifications sur les agents DEX à partir de Glide. Ainsi, les services ServiceNow Cloud Services permettent une communication bidirectionnelle sécurisée entre Glide et les agents de point de terminaison DEX.

Diagramme de l'architecture DEX



Flux d'inscription de l'agent

Pour que le point de terminaison Découverte puisse commencer, l'Agent Client Collector (agent) d'un point de terminaison doit terminer l'inscription via le flux d'inscription de l'agent et recevoir un certificat client TLS de l'instance Glide du client.



Le processus d'inscription de l'agent comporte les étapes suivantes.

1. Sur l'instance client, une clé d'inscription est automatiquement générée pour l'Agent Client Collector (agent).
2. L'agent est installé dans l'instance client à l'aide de la clé d'inscription, de l'URL d'instance et du point de terminaison public.

   L'URL d'instance correspond à la variable INSTANCE_URL dans la commande du programme d'installation à une ligne. Le point de terminaison public fait référence au nom DNS du point de terminaison ServiceNow Cloud Services le plus proche, qui est représenté par la valeur de la variable ACC_CNC dans la commande du programme d'installation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à une ligne. Pour en savoir plus sur la commande et les paramètres, consultez Installation Agent Client Collector à l'aide Windows des services dans le ITOM cloud et Effectuer une installation sur une seule ligne Agent Client Collector à MacOS l'aide des services dans le ITOM cloud.

3. L'agent envoie une demande d'inscription à l'instance client.
4. L'agent auquel un certificat a été délivré est enregistré dans l'instance client.
5. L'agent enregistre à la fois le certificat émis et la clé publique utilisée pour vérifier les signatures de code.
6. L'agent communique avec l'instance client via les services ServiceNow Cloud Services en envoyant des messages.
7. Les services ServiceNow Cloud Services identifient l'instance client correcte à laquelle les messages de l'agent doivent être envoyés.

Détection d'un point de terminaison

Le point de terminaison DEX doit d'abord être détecté et ajouté à CMDB pour que les mesures de l'application DEX puissent être collectées et traitées. Une fois l'agent DEX inscrit, il se connecte aux services ServiceNow Cloud Services et utilise l'API de maintien de connexion pour s'enregistrer avec Glide. L'état de l'agent est alors mis à jour dans le tableau de bord de l'intégrité d'Agent Client Collector. Glide transmet ensuite Vérifications et politiques à l'agent via les services ServiceNow Cloud Services. Certaines des politiques déclenchent la détection et le remplissage de la CMDB. Pour en savoir plus sur l'utilisation d'ACC pour la détection et le remplissage de la CMDB, consultez Agent Client Collector pour Visibilité - Contenu.

Des politiques spécifiques de l'application DEX transmises à l'agent l'informent des mesures à collecter pour les applications SaaS, les applications installées et le point de terminaison. Ces politiques déclenchent d'abord le téléchargement des Modules d'extension de Agent Client Collector (qui contiennent les scripts et le code nécessaires pour effectuer la détection et collecter les mesures) vers le point de terminaison de l'agent via les services ServiceNow Cloud Services en appelant une API REST directe sur Glide.

Traitement des mesures DEX

- L'extension Chrome DEX effectue un appel d'API interne à l'agent pour obtenir la liste des URL d'applications SaaS pour lesquelles elle doit collecter des mesures. L'extension Chrome DEX se concentre principalement sur la capture des mesures de performance telles que le temps de chargement des pages et le délai de réponse. Elle ne capture pas d'informations détaillées sur le comportement, les interactions et l'engagement des utilisateurs.
- ACC effectue le prétraitement ou le filtrage des données et envoie les données collectées aux services ServiceNow Cloud Services.
- Les services ServiceNow Cloud Services mettent en mémoire tampon les données des mesures brutes pour un traitement ultérieur.
- Les données des mesures brutes sont ensuite consommées par une tâche de traitement de flux avec état qui effectue l'enrichissement, la transformation, le filtrage, l'agrégation et l'analyse des données propres à l'application DEX ou la création d'événements.
- Les métadonnées de mesure requises par la tâche de traitement de flux DEX sont récupérées à partir de Glide.
- Les données enrichies et agrégées sont écrites dans les rubriques correspondantes des services ServiceNow Cloud Services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les données de ces rubriques sont consommées directement par MetricBase qui les stocke dans les tables DEX MetricBase pour une analyse ultérieure.
- Certaines données traitées autres que des mesures sont stockées directement dans les tables Glide par la tâche de traitement de flux.
- Les données de mesures sont lues à partir de MetricBase pour être visualisées dans le tableau de bord DEX .

Abonnement à DEX

Le calcul des licences Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) permet de calculer la consommation d'unité d'abonnement (SU) pour les ordinateurs sur lesquels l'une des fonctionnalités DEX (Desktop Assistant, Application & Device Health et Playbook de contenu pour DEX) est active.

Si plusieurs fonctionnalités DEX signalent l'utilisation sur les mêmes CI, le nombre de SU supprimera la duplication.

Limites de capacité de DEX

DEX utilise la banque de données MetricBase pour stocker les données de séries chronologiques échantillonnées à intervalles réguliers. La limite de la série MetricBase est contrôlée par les politiques de collecte et de conservation des données pour les applications et les appareils qui ne peuvent pas être modifiés. Par exemple, les données de mesures des applications et des appareils collectées toutes les 5 minutes à partir de chaque appareil sont conservées pendant 7 jours maximum à des fins de dépannage. Des déploiements de données agrégées sont disponibles pour des périodes plus longues afin d'analyser les performances et les tendances d'utilisation. Pour en savoir plus sur les politiques et les définitions de vérification, consultez Référence Playbook de contenu pour DEX.

DEX peut surveiller jusqu'à 50 applications actives dans une instance. Les applications actives sont les logiciels en tant que service (SaaS) et les applications installées sur les appareils informatiques de l'utilisateur final qui sont surveillés par DEX.

DEX utilise des règles de mesures pour analyser les flux de données de mesures par rapport à des ensembles de critères et de seuils, déclenchant des alertes lorsque les mesures de performances s'écartent des paramètres spécifiés. Une instance peut avoir jusqu'à 50 règles de mesures actives.

Calcul d'unités d'abonnements DEX

DEX comprend une autorisation allant jusqu'au nombre de SU achetées. Une SU est une unité de mesure appliquée aux ressources informatiques gérées à l'aide de ratios définis. Pour DEX, le type Ressource informatique gérée est un appareil de calcul de l'utilisateur final (EUC). Le rapport entre les SU et les appareils EUC est de 1:4. Par exemple, 1 000 SU = 4 000 EUC.

Informations de contact

Contactez votre équipe de compte pour en savoir plus sur les prix et l'emballage de l'application DEX.

Configurer Expérience numérique de l'utilisateur final

Installez et configurez Expérience numérique de l'utilisateur final. Découvrez comment intégrer des applications Web/SaaS ou installées et effectuer des modifications ou des suppressions à partir du système de surveillance Application & Device Health. Personnalisez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Desktop Assistant en organisant la page d'accueil en sections et en ajoutant des cartes à ces sections, améliorant ainsi votre efficacité et votre accessibilité.

Avant de configurer et d'utiliser Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX), vérifiez que le système répond aux exigences minimales pour garantir des performances optimales. Pour plus d'informations, consultez Configuration requise pour DEX.

Pour configurer DEX et commencer à explorer l'espace de travail, vous devez effectuer les configurations suivantes.

1. Installez Application & Device Health.
2. Créer une clé d'inscription ACC.
3. Installer Agent Client Collector pour DEX sur Windows à l'aide d'un programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX sur MacOS à l'aide d'un programme d'installation à une ligne.

   - Si vous souhaitez installer Agent Client Collector (ACC) manuellement sur Windows et Mac, consultez Installer manuellement sur Agent Client Collector un Windows ordinateur ou Installer manuellement Agent Client Collector sur MacOS. Veillez à configurer ACC sans MID avant de passer à l'étape de configuration suivante.
   - Si vous disposez d'un ACC basé sur MID, vous devez le convertir en ACC sans MID. Pour en savoir plus sur la conversion, reportez-vous à la section Convertir ACC basé sur MID en ACC sans MID.
   - Si vous souhaitez extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, consultez Exécuter Agent Client Collector en tant qu'utilisateur de compte système local.
4. Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications.
5. Intégrez Application & Device Health.
6. Explorez l'Interface Santé des applications et des appareils.

   Remarque : Playbook de contenu pour DEX fournit des politiques, des définitions de vérification et des actions qui peuvent être utilisées par Application & Device Health pour faciliter la surveillance des applications et des appareils et pour prendre en charge la remédiation des applications. Vous pouvez également vous reporter à Référence Playbook de contenu pour DEX pour connaître le contenu fourni.
7. Configurez DEX Desktop Assistant.

Configuration requise pour DEX

La configuration requise correspond aux spécifications et à la configuration fondamentales nécessaires pour installer et exécuter DEX de manière efficace.

La version Glide minimale requise pour DEX est Vancouver Correctif 6.

DEX prend en charge Cadre de travail d'Agent Client Collector (AVV-F) en version 3.4.1 et 3.5.1. Pour l'extension de navigateur DEX, les versions minimales requises du navigateur sont Google Chrome 114 ou supérieur et Microsoft Edge Edge version 96 ou supérieure.

Configuration requise pour le système d'exploitation

DEX est disponible pour Microsoft Windows et Apple MacOS dans les versions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système d'exploitation	Versions prises en charge
Windows	• Windows 10 Édition Entreprise • Windows 11 Professionnel et Entreprise
MacOS	• Monterey • Ventura • Sonoma Pour Desktop Assistant, la configuration minimale requise pour le système d'exploitation est Ventura 13 et Sonoma 14.

Installer Expérience numérique de l'utilisateur final

Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) est disponible avec l'activation du module d'extension Expérience numérique de l'utilisateur final [sn_dex]. Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer le produit DEX [sn_dex]. Lors de l'installation, Application & Device Health est inclus en tant que composant dans DEX.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Intégrité des applications et des appareils pour DEX dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Expérience numérique de l'utilisateur final :

- Rôles
- Tables

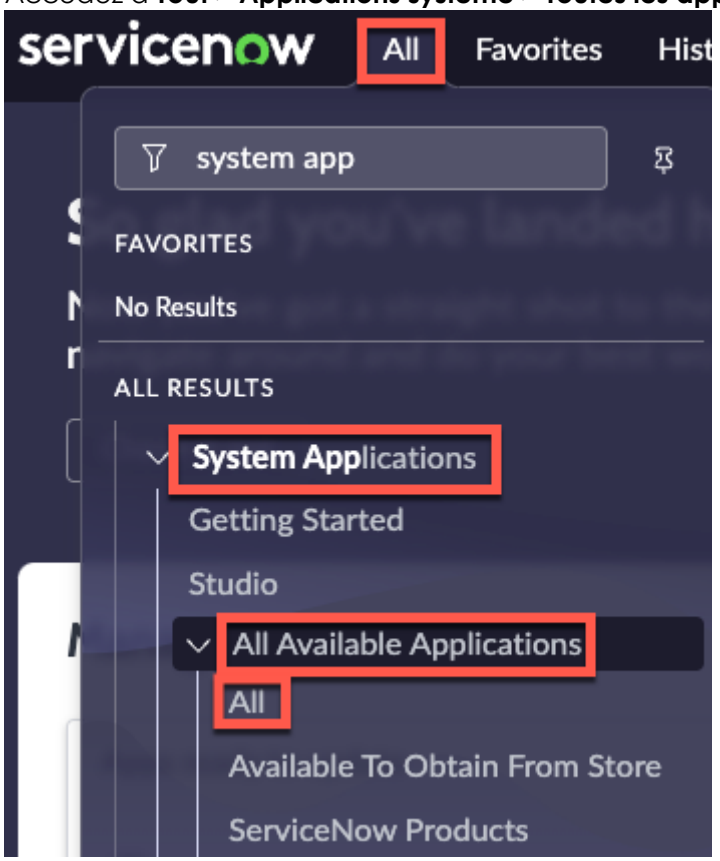
Pour plus d'informations, consultez Installé avec DEX.

Pour en savoir plus sur la migration des données DEX, consultez l'article KB1646364 dans la base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Expérience numérique de l'utilisateur final [sn_dex].

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Installer**.

> ⚠ **Avertissement :** Expérience numérique de l'utilisateur final est installé avec le protocole mTLS (Mutual Transport Layer Security) automatiquement activé sur l'instance ServiceNow. En tant que version mise à jour et plus sécurisée de SSL, mTLS renforce la sécurité en chiffrant les données et en vérifiant l'identité du client et du serveur avant d'établir une connexion. Si vous disposez de produits de sécurité hérités sur d'autres intégrations avec ServiceNow, ils risquent de tomber en panne après l'installation de DEX. Procédez à une mise à jour pour prendre en charge TLS ou mTLS, en vous alignant sur les fonctionnalités de sécurité améliorées.

Créer une clé d'inscription ACC

Configurez un Agent Client Collector (ACC) en créant une clé d'inscription d'agent pour identifier et authentifier les agents autorisés à envoyer des données au collecteur. La clé permet de favoriser la sécurité et de l'intégrité des données collectées à partir du système.

Avant de commencer

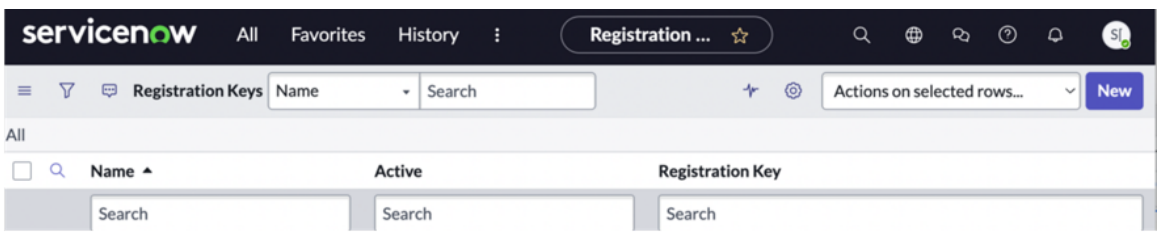
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> ℹ **Important :** par défaut, la clé d'inscription que vous avez générée expirera dans 90 jours. Mettez à jour la propriété sn_agent.registration_key_validity.days pour modifier la durée de validité.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Clé d'inscription de l'agent** ou recherchez la table *sn_agent_registration_key*.
2. Dans la fenêtre Clés d'inscription, sélectionnez **Nouveau**.



3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la clé d'inscription.

   Le champ **Clé d'inscription** génère automatiquement la clé d'inscription.

4. Facultatif : Saisissez un groupe avec une adresse e-mail valide pour recevoir une notification lorsqu'une clé d'inscription est sur le point d'expirer.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous pouvez utiliser la clé d'inscription pour vous connecter aux services dans le cloud ServiceNow. Enregistrez la clé, car elle est requise dans le fichier de configuration `acc.yml`.

Que faire ensuite

Installer Agent Client Collector pour DEX sur Windows à l'aide d'un programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX sur MacOS à l'aide d'un programme d'installation à une ligne.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Agent Client Collector pour DEX sur Windows à l'aide d'un programme d'installation à une ligne

Installez Agent Client Collector (ACC) pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.

Avant de commencer

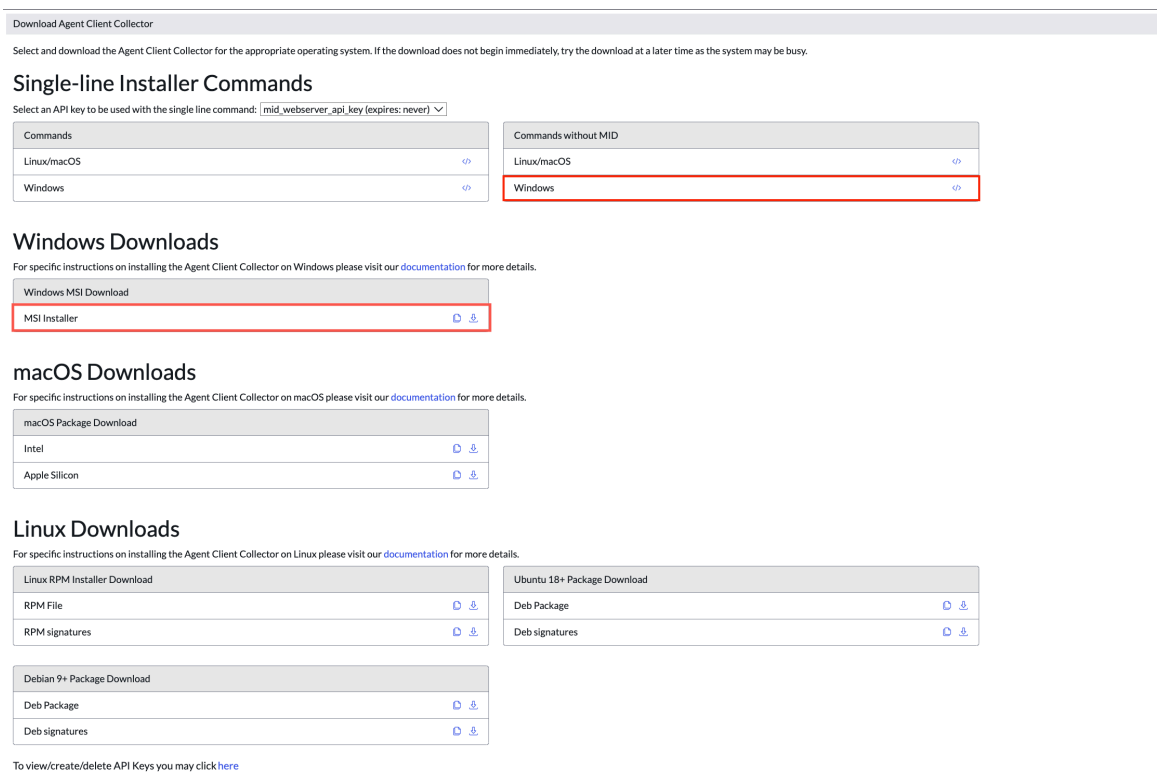
https://player.vimeo.com/video/1060227699?h=eb08f86666&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Confirmez que vous avez configuré la clé d'inscription ACC.

Rôle requis : agent_client_collector_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Téléchargements de l'agent**.
2. À partir de la section Téléchargements Windows, téléchargez le programme d'installation MSI en sélectionnant l'icône de téléchargement ( ).



3. Dans **Commandes du programme d'installation sur ligne unique** > **Commandes sans MID** > *Windows*, copiez la commande ou le script à exécuter en sélectionnant l'icône de commande ( ).
4. Sur votre système, ouvrez l'invite de commande en mode administrateur.
5. Collez la commande et remplacez la valeur dans `<msi_file_path>` par le chemin d'accès au fichier d'installation MSI que vous avez téléchargé précédemment.
6. Appuyez sur Entrée.
   ACC est installé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Démarrez le service Agent Client Collector à l'aide du rôle d'utilisateur ServiceNow par défaut créé lors de cette installation.

   Le rôle d'utilisateur ServiceNow par défaut dispose des privilèges suivants :

   - Moniteur de performances : affichage de tous les compteurs de performances dans le système.
   - Se connecter en tant que service : démarrage des services réseau et des services qui s'exécutent en continu, même lorsque personne n'est connecté à la console.
   - Programme de débogage : surveillance des applications installées et collecte de mesures approfondies et d'actions correctives, telles que le redémarrage et l'arrêt.
8. Pour collecter des mesures DEX, redémarrez le service ACC à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Ajoutez un **utilisateur Bureau à distance** à l'utilisateur ServiceNow.
   - Exécutez en tant qu'utilisateur de compte système local.
   - Exécutez en tant qu'utilisateur de groupe géré.
9. Redémarrez le service Agent Client Collector.

Que faire ensuite

Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications.

Exécuter Agent Client Collector en tant qu'utilisateur de compte système local

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

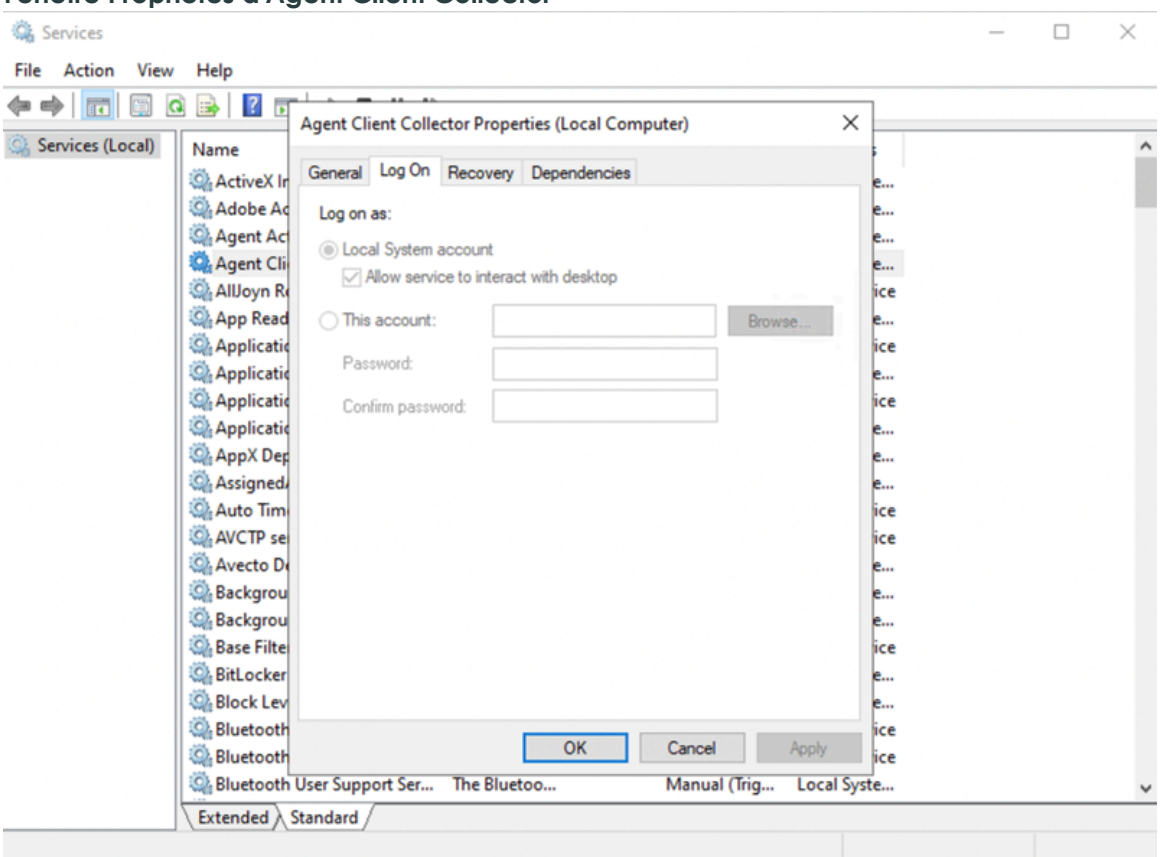
Procédure

1. Dans la barre des tâches Windows, accédez à **Services** > **Exécuter en tant qu'administrateur**.
2. Ouvrez le service Agent Client Collector et sélectionnez sur l'onglet **Se connecter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Compte système local** et sélectionnez **OK**.

Fenêtre Propriétés d'Agent Client Collector



Exécuter Agent Client Collector en tant qu'utilisateur de groupe géré

Exécutez Agent Client Collector en tant qu'utilisateur de groupe géré.

Avant de commencer

Créez un utilisateur et ajoutez-le aux groupes suivants :

- Utilisateurs Bureau à distance : nécessaire pour extraire les détails de l'utilisateur connecté.
- Utilisateurs du moniteur de performances : nécessaire pour extraire toutes les mesures liées aux performances au niveau de l'application et de l'appareil
- Utilisateurs ServiceNow : dispose des privilèges Surveillance des performances, Connexion en tant que service et Programme de débogage.
- Utilisateurs administrateurs : équivalent à l'utilisateur système local, permet d'accéder à l'extraction d'informations sur le BitLocker, la consommation d'énergie, etc.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'hôte Windows, accédez à **Services**.
2. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) **Agent Client Collector**.
3. Sélectionnez **Propriétés**.
4. Sélectionnez l'onglet Connexion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'utilisateur que vous avez créé.
6. Sélectionnez **OK**.

Installer Agent Client Collector pour DEX sur MacOS à l'aide d'un programme d'installation à une ligne

Installez Agent Client Collector (ACC) pour surveiller et collecter les données de manière centralisée et organisée, fournir des informations sur les performances du système, identifier les problèmes et permettre une maintenance proactive.

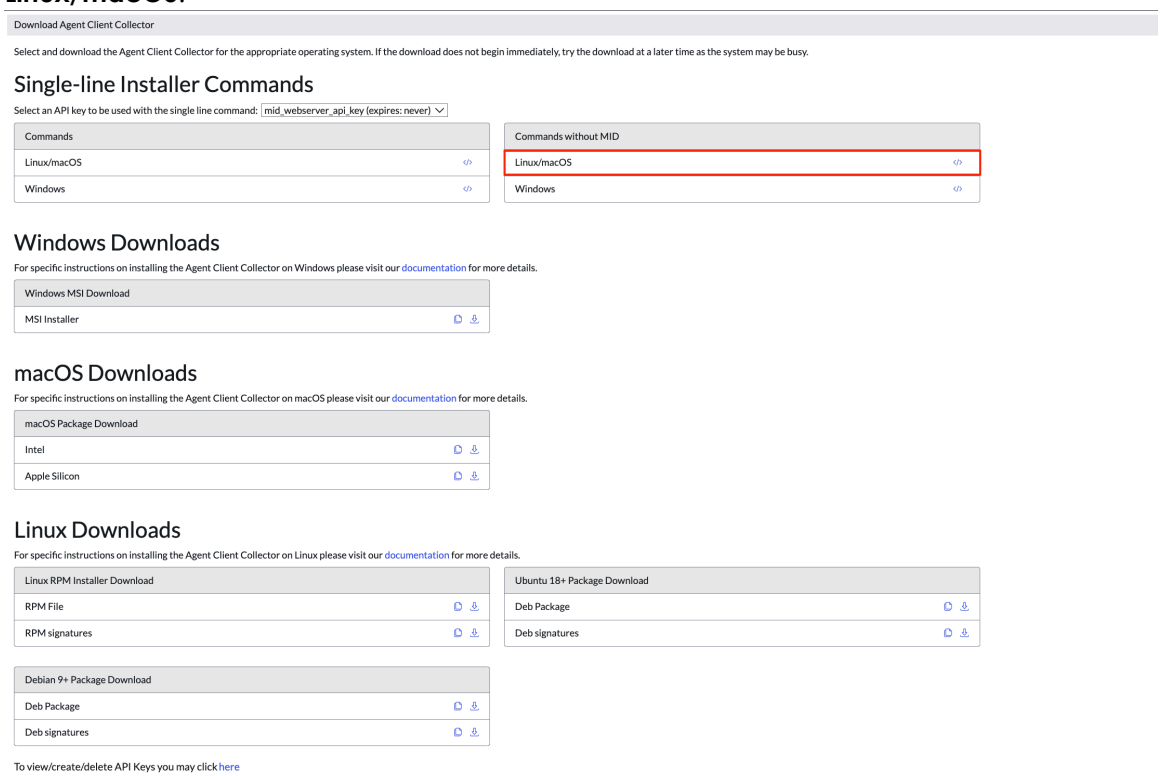
Avant de commencer

Confirmez que vous avez configuré la clé d'inscription ACC.

Rôle requis : agent_client_collector_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Agent Client Collector** > **Déploiement** > **Téléchargements de l'agent**.
2. Copiez la commande ou le script à exécuter en sélectionnant l'icône de commande (</>) sous **Commandes du programme d'installation sur ligne unique** > **Commandes sans MID** > **Linux/macOS**.



   Pour en savoir plus sur la commande et les valeurs des paramètres, consultez Effectuer une installation sur une seule ligne Agent Client Collector à MacOS l'aide des services dans le ITOM cloud .

3. Dans votre système, ouvrez Terminal.app.
4. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.

Que faire ensuite

Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications

Activez l'extension Chrome ou Edge pour DEX sur votre système pour collecter différentes mesures opérationnelles ou basées sur les performances pour les applications Web/SaaS.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé.

Assurez-vous que, pour l'extension de navigateur DEX, les versions du navigateur sont Google Chrome 114 ou une version ultérieure et Microsoft Edge version 96 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Pour installer l'extension de navigateur DEX sur le navigateur Chrome, procédez comme suit :
   a. Accédez à DEX l'extension du navigateur.
   b. Cliquez sur **Add to Chrome (Ajouter à Chrome)**.
   c. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Add extension (Ajouter l'extension)**.
2. Pour installer l'extension de navigateur DEX sur le navigateur Edge, procédez comme suit :
   a. Accédez à DEX l'extension du navigateur.
   b. Cliquez sur **Télécharger**.
   c. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Add extension (Ajouter l'extension)**.

Résultats

L'extension Chrome ou Edge est activée par défaut. Lorsqu'elle commence à surveiller les applications Web/SaaS, elle envoie les mesures collectées à l'instance ServiceNow.

Que faire ensuite

Intégrer DEX Application & Device Health.

Intégrer DEX Application & Device Health

Pendant le processus d'intégration, s'il n'y a aucune application répertoriée à surveiller, vous pouvez commencer par accéder à la liste des applications disponibles. Vous pouvez également ajouter vos propres applications personnalisées et les activer pour la surveillance avec les applications existantes.

Avant de commencer

Pour ajouter une application Web/SaaS à surveiller, assurez-vous d'avoir effectué les tâches suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC
- Installer Agent Client Collector pour DEX sur Windows à l'aide d'un programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX sur MacOS à l'aide d'un programme d'installation à une ligne
- Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications

Rôle requis : sn_dex.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ().
3. Sélectionnez **Gestion des applications**.

   Une liste préexistante des applications compatibles avec la surveillance est fournie, initialement désactivée. Vous pouvez ajouter votre propre application à la liste.
4. Pour ajouter une nouvelle application, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **+ Nouvelle application**.
   b. Renseignez les champs du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

      Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Nouveau formulaire de l'application installée ou Web.
5. Pour surveiller une application de la liste préexistante, activez la surveillance des applications.
   Pour plus d'informations sur l'activation d'une application, consultez Activer la surveillance des applications.

Que faire ensuite

Accédez à Intégrité des applications et des appareils pour explorer le produit et en savoir plus sur les différentes pages et leurs offres.

Configurer Agent Client Collector sans MID pour DEX

Configurez le fichier `acc.yml` pour Agent Client Collector (ACC). ACC peut être configuré sans composants logiciels supplémentaires, le processus est ainsi plus simple et plus efficace.

Avant de commencer

Vérifiez que la clé d'inscription ACC a été configurée et qu'ACC a été installé. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Installer manuellement sur Agent Client Collector un Windows ordinateur ou Installer manuellement Agent Client Collector sur MacOS .

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur Agent Client Collector .

Procédure

1. Ouvrez le fichier `acc.yml`.
   - Windows : `C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config`
   - MacOS : `/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/`
2. Modifiez le paramètre *`backend-url`* pour qu'il pointe vers `<ITOM Cloud Services Gateway>`.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- AMER : `itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
- EMEA : `itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
- APAC : `itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.

3. Configurez les paramètres suivants :

Champ	Valeur
connect-without-mid	VRAI
instance-url	<url de l'instance complète> Par exemple : https://dex.servicenow.com
insecure-skip-tls-verify	faux
registration-key	<valeur de la clé d'inscription> Pour plus d'informations, consultez Créer une clé d'inscription ACC.

4. Commentez le paramètre de clé API :
   api-key : « ... chiffrée »
5. Enregistrez le fichier.

Convertir ACC basé sur MID en ACC sans MID

Convertissez Agent Client Collector (ACC) basé sur MID en ACC sans MID en ajustant la configuration dans le fichier acc.yml et en le dissociant d'un MID spécifique afin d'améliorer la flexibilité et l'adaptabilité.

Avant de commencer

Vérifiez que la clé d'inscription ACC a été configurée et qu'ACC a été installé. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Installer manuellement sur Agent Client Collector un Windows ordinateur ou Installer manuellement Agent Client Collector sur MacOS.

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour plus d'informations, consultez Rôles d'utilisateur Agent Client Collector.

Procédure

1. Arrêtez ACC en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sur Windows, accédez aux services en tant qu'administrateur et arrêtez le service Agent Client Collector.
   - Sur Mac, exécutez la commande : `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`.
2. Ouvrez le fichier `acc.yml`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Modifiez l'URL de l'instance.
4. Modifiez le paramètre *backend-url* pour qu'il pointe vers `<ITOM Cloud Services Gateway>`.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :

   - `AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

   Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.

5. Configurez les paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - URL de l'instance : <full_instance_url>

     Par exemple : https://dex.servicenow.com.

   - insecure-skip-tls-verify : false
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour plus d'informations, consultez Créer une clé d'inscription ACC.

6. Commentez le paramètre de clé API :
   api-key : « ... chiffrée »
7. Enregistrez le fichier.
8. Supprimez les fichiers en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sous Windows, accédez à `/agent-client-collector/config/cert/cnc` et supprimez les fichiers suivants : `cnc_chain.crt` et `priv_key.pem.go`.
   - Sous macOS, accédez à `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc` et supprimez les fichiers : `cnc_chain.crt` et `priv_key.pem`.
9. Supprimez les dossiers suivants en fonction de votre système d'exploitation :
   - Sous Windows, supprimez le dossier : `/agent-client-collector/cache`.
   - Sur macOS :
     - Pour Agent 3.4.1 ou versions ultérieures, supprimez le dossier : `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache`.
     - Pour Agent 3.4.0 ou une version antérieure, supprimez le dossier : `/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector`.
10. Lancez le service ACC en fonction de votre système d'exploitation :
    - Sur Windows, ouvrez Services en tant qu'administrateur, puis démarrez le service Agent Client Collector.
    - Sur macOS, utilisez la commande : `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Basculer ACC d'une instance à l'autre

Basculez vers une autre instance Agent Client Collector (ACC).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vérifiez que vous avez installé Agent Client Collector (ACC) et configuré la clé d'inscription ACC. Pour en savoir plus sur la configuration et l'installation, consultez :

- Créer une clé d'inscription ACC.
- Installer manuellement sur Agent Client Collector un Windows ordinateur ou Installer manuellement Agent Client Collector sur MacOS.

Rôle requis : agent_admin et agent_client_collector_admin

Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles d'utilisateur Agent Client Collector.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si ACC est déjà connecté à une instance, vous pouvez basculer l'agent vers une autre instance en modifiant la configuration dans `acc.yml`.

Procédure

1. Arrêtez ACC en suivant les étapes appropriées à votre système d'exploitation.
   - Pour Windows, accédez aux services en tant qu'administrateur et arrêtez le service Agent Client Collector.
   - Pour MacOS, exécutez la commande : `sudo launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist;`
2. Ouvrez le fichier `acc.yml`.
   - Windows : `C:\ProgramData\ServiceNow\agent-client-collector\config`
   - MacOS : `/Library/Application\ Support/servicenow/agent-client-collector/`
3. Modifiez le paramètre *`backend-url`* pour qu'il pointe vers `<ITOM Cloud Services Gateway>`.

   Utilisez l'une des passerelles suivantes en fonction de l'emplacement de l'instance :
   - `AMER : itomcnc-prod-gateway-amer.sncapps.service-now.com:443`
   - `EMEA : itomcnc-prod-gateway-emea.sncapps.service-now.com:443`
   - `APAC : itomcnc-prod-gateway-apac.sncapps.service-now.com:443`

   Pour en savoir plus sur la façon dont l'agent utilise la passerelle des services dans le cloud ITOM, consultez Architecture de l'application DEX.
4. Mettez à jour les paramètres suivants :
   - connect-without-mid : true
   - instance-url : <url d'instance complète>, exemple : https://dex.servicenow.com
   - registration-key : <valeur de clé d'inscription>

     Pour en savoir plus sur la création d'une clé d'inscription, consultez Créer une clé d'inscription ACC.
5. Enregistrez le fichier.
6. Supprimez les fichiers en fonction de votre système d'exploitation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur Windows, accédez à `/agent-client-collector/config/cert/cnc` et supprimez les fichiers suivants : `cnc_chain.crt` et `priv_key.pem.go`.
- Sur MacOS, accédez à `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cert/cnc` et supprimez les fichiers : `cnc_chain.crt` et `priv_key.pem`.

7. Supprimez les dossiers suivants en fonction de votre système d'exploitation.
   - Sur Windows, supprimez le dossier : `/agent-client-collector/cache`.
   - Sur MacOS:
     - Pour Agent 3.4.1 ou versions ultérieures, supprimez le dossier : `/Library/Application Support/servicenow/agent-client-collector/cache`.
     - Pour Agent 3.4.0 ou une version antérieure, supprimez le dossier : `/Library/Caches/servicenow/agent-client-collector`.
8. Facultatif : Si vous avez déjà connecté cet ACC à une autre instance, procédez comme suit :

   a. Copiez le numéro de série de votre appareil.

   b. Dans la table Agent Client Collectors (sn_agent_cmdb_ci_agent), effectuez une recherche à l'aide du numéro de série de votre appareil.

   > **Remarque :** ajoutez la colonne **ID de l'agent** à la vue de liste si elle n'est pas proposée.

   c. Si vous trouvez un enregistrement, copiez l'ID de l'agent correspondant.

   d. Dans la table Inscriptions d'agents (sn_agent_agent_registration), effectuez une recherche à l'aide de l'ID de l'agent d'enregistrement.

   e. Supprimez tous les enregistrements résultant de la recherche.

9. Lancez le service ACC en suivant les étapes spécifiques à votre système d'exploitation.
   - Sur Windows, ouvrez Services en tant qu'administrateur, puis démarrez Agent Client Collector.
   - Sur MacOS, utilisez la commande : `sudo launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/com.sn.acc.plist`.

Ajouter une application à surveiller

Ajoutez une application à la liste de toutes les applications surveillées. Avec une vue complète de vos applications, vous pouvez rapidement identifier et résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Pour ajouter une application Web/SaaS à surveiller, assurez-vous d'avoir effectué les tâches suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une clé d'inscription ACC
- Installer Agent Client Collector pour DEX sur Windows à l'aide d'un programme d'installation à une ligne ou Installer Agent Client Collector pour DEX sur MacOS à l'aide d'un programme d'installation à une ligne
- Activer l'extension du navigateur pour DEX pour assurer la surveillance des applications

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
4. Sélectionnez **Nouvelle** > **Application installée** ou **Nouvelle** > **Application Web**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Nouveau formulaire de l'application installée ou Web.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'application est ajoutée à la liste des applications surveillées.

Modifier les détails de l'application

Modifiez divers détails concernant l'application, tels que son nom, son éditeur et son groupe de support.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de l'application que vous souhaitez modifier.
   Le formulaire Modifier l'application s'affiche.
5. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Modifier le formulaire de l'application installée ou Web.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les détails de l'application sont mis à jour.

Ajouter un logo pour votre application

Ajoutez un logo pour améliorer l'attrait visuel de votre application et la distinguer des autres.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez ajouter un logo que pour une application existante.

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de l'application à laquelle vous souhaitez ajouter un logo.
   Le formulaire Modifier l'application s'affiche.
5. Sélectionnez le lien **Ajouter/modifier une image**.
   Le formulaire d'application s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
6. Dans le champ **Logo**, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
7. Sélectionnez **Choisir un fichier**, sélectionnez **Ouvrir**, puis sélectionnez **OK**.
8. Fermer la fenêtre.

Que faire ensuite
Pour afficher le nouveau logo de l'application, procédez comme suit.
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Ouvrez l'application pour laquelle vous avez ajouté le logo.

   Le logo apparaît avant le nom de l'application.

Activer la surveillance des applications

Activez la surveillance des applications pour bénéficier d'un aperçu des mesures de performances, diagnostiquer les problèmes et favoriser un fonctionnement optimal, en améliorant les performances et en traitant de manière proactive les éventuels goulots d'étranglement ou défaillances.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez activer.
5. Sélectionnez la liste déroulante **Actions**.
6. Sélectionnez **Activer la surveillance des mesures**.
   La surveillance de l'application est activée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver la surveillance de l'application

Désactivez la surveillance d'une application dans les cas où elle entraîne des problèmes de performance ou interfère avec les fonctionnalités de l'application.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez désactiver.
5. Sélectionnez la liste déroulante **Actions**.
6. Sélectionnez **Désactiver la surveillance des mesures**.
   La surveillance de l'application est désactivée.

Supprimer une application de la liste de surveillance

Supprimez une application de la liste de surveillance lorsqu'il n'est plus nécessaire de suivre ses performances ni son activité. Si nécessaire, vous pouvez ajouter ultérieurement l'application à la liste de surveillance.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Cochez la case en regard du nom de l'application que vous souhaitez supprimer.
5. Sélectionnez la liste déroulante **Actions**.
6. Sélectionnez **Supprimer les applications**.
7. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats
L'application est supprimée de la liste des applications surveillées.

Afficher les administrateurs d'application

Recherchez les administrateurs d'application qui sont responsables de la gestion de l'application, de son bon fonctionnement et du traitement des problèmes éventuels.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Administrateurs**.

Résultats

La liste affiche tous les administrateurs disponibles pour l'application.

Arrêter un processus sur votre appareil

Arrêtez un processus sur votre appareil pour améliorer les performances et libérer des ressources précieuses pour un fonctionnement plus fluide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.engineer ou sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Appareils ( ).
3. Sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez arrêter un processus.
4. Sélectionnez **Processus en cours**.
5. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône de la bibliothèque d'actions ( ).
6. Dans la carte **Terminer le processus**, sélectionnez **Démarrer**.
7. Sélectionnez la carte **Terminer le processus** qui affiche l'état du processus **Nouveau**.
8. Dans la carte **Obtenir l'approbation de l'utilisateur**, sélectionnez **J'ai reçu l'approbation pour déclencher cette action**, puis **Envoyer**.
9. Dans le champ **ID de processus** (PID), saisissez l'ID correspondant indiqué dans la colonne PID.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

    Le processus est arrêté.

Que faire ensuite

Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Playbook ( ) pour accéder à l'action actuelle de l'appareil et pour consulter l'historique d'exécution des actions de l'appareil.

Règles de mesures pour Expérience numérique de l'utilisateur final

Les règles de mesures définissent des critères et des seuils, qui déclenchent des alertes lorsque les mesures des performances s'écartent des paramètres spécifiés et facilitent une surveillance et une gestion efficaces du système. Cette approche globale de génération d'alertes vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes potentiels, ce qui contribue à améliorer la fiabilité du système et l'efficacité opérationnelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir la page règles de mesure, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et, dans la navigation principale, sélectionnez l'icône Administration ( ). Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.

Remarque : Lors de l'installation initiale de l'Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX), un ensemble de règles de mesures préconfigurées est disponible avec le système de base. Ces règles restent inactives lors de l'installation. Pour savoir comment les activer, consultez Activer ou désactiver les règles de mesures. Si vous supprimez ces règles, elles sont définitivement supprimées et ne peuvent pas être récupérées.

Si vous avez installé l'application d'DEX ServiceNow Engagement proactif et ajouté une action d'alerte pour l'une des règles, le champ **Action** affiche l'action que vous avez ajoutée pour cette règle de mesure.

Pour en savoir plus sur les champs de la page des règles de mesures et leur description, consultez Page Règles de mesures.

Créer des règles de mesures

Créez des règles de mesures pour établir des critères et des seuils pour les mesures de performances, permettant de recevoir des alertes en temps opportun et de gérer le système de manière proactive.

Pour créer une règle de mesure, vous devez procéder comme suit.

1. Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures.
2. Définir des critères de mesure d'alerte.
3. Ajouter une action d'alerte.
4. Définir le nom et l'état d'une règle de mesure.

Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures

Choisissez une application ou un appareil et définissez des conditions de filtre pour les règles de mesures.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension DEX [sn_dex] est installé et que vous êtes sur la page Règles de mesures.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Sélectionnez **Créer une règle**.

   Un nouvel onglet s'ouvre pour la fenêtre Créer une règle de mesures avec l'option **Sélectionner le CI** présélectionnée dans le panneau de gauche.

2. Sélectionnez l'un des types d'éléments de configuration suivants que vous souhaitez surveiller.
   - Application Web/SaaS
   - Application installée (.exe, .app)
   - Appareil
3. Pour **Application Web/SaaS** ou **Application installée**, sélectionnez l'application à surveiller.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si vous sélectionnez **Appareil**, l'option permettant de choisir une application ne sera pas disponible.

4. Facultatif : Appliquez un filtrage conditionnel sur les éléments de configuration.
   Les choix de filtrage prédéterminés incluent le département, l'emplacement, le système d'exploitation, l'utilisateur et la version, l'option Version étant spécialement conçue pour les applications installées.

   (Optional) Pour ajouter des filtres supplémentaires, sélectionnez **+ Nouvel ensemble de conditions**.

5. Sélectionnez **Suivant**.
   L'option **Ajouter des critères** est sélectionnée dans le panneau gauche.

Que faire ensuite
Définir des critères de mesure d'alerte.

Définir des critères de mesure d'alerte

Pour spécifier des critères de mesure d'alerte, sélectionnez la gravité d'alerte, définissez des seuils et spécifiez les conditions de déclenchement d'une alerte.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Dans le champ **Gravité de l'alerte**, sélectionnez une gravité pour l'alerte.
2. Définissez les seuils pour l'alerte.
   Les mesures prédéterminées sont basées sur le type d'élément de configuration (CI), tel que SaaS/Web, Installé ou Appareil.

   Remarque : Vous pouvez sélectionner les mesures de stabilité réseau suivantes sur les appareils Windows :

   - Plantages de l'application
   - Gigue du domaine de l'application
   - Latence réseau du domaine de l'application
   - Perte de paquets du domaine de l'application

3. Facultatif : Ajoutez un autre niveau de gravité d'alerte en sélectionnant **Ajouter une autre gravité d'alerte**.
4. Cochez la case **Définir le seuil pour les utilisateurs** et définissez les critères en fonction du nombre d'utilisateurs concernés pour déclencher l'alerte.
5. Dans la section Alerte quand, effectuez l'une des étapes ci-dessous.
   - Sélectionnez **Toutes les valeurs échantillonnées doivent ne pas satisfaire aux critères au cours de la période suivante** et définissez la période.
   - Sélectionnez **La moyenne des valeurs échantillonnées doivent ne pas satisfaire aux critères au cours de la période suivante** et définissez la période.
6. Facultatif : Pour définir les conditions dans lesquelles effacer l'alerte, indiquez-les sous **Effacer l'alerte lorsque**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Les champs de condition sont activés lorsque vous créez au moins une condition.

7. Sélectionnez **Suivant**.
   L'option **Définir une action d'alerte (facultative)** est sélectionnée dans le panneau gauche.

Que faire ensuite

Définir le nom et l'état d'une règle de mesure.

Ajouter une action d'alerte

Configurez une action d'alerte avec ServiceNow Engagement proactif pour Expérience numérique de l'utilisateur final afin de détecter les problèmes d'expérience numérique et d'automatiser les actions de résolution.

Avant de commencer

- Confirmez que le module d'extension ServiceNow Engagement proactif (sn_pren) pour Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) est installé.
- Assurez-vous que les éléments de configuration de la règle de mesure sont spécifiés et que les critères de mesure d'alerte sont définis. Pour plus d'informations, consultez Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures et Définir des critères de mesure d'alerte.

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Sur la page **Ajouter une action d'alerte (facultatif)**, sélectionnez **Ajouter une résolution**.
2. Sur la page de contenu Résolution proactive, renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Résolution pour ServiceNow Engagement proactif.

3. Sélectionnez **Continuer vers les paramètres d'engagement**.
4. Configurez les paramètres d'engagement pour faciliter l'auto-résolution des problèmes grâce à des solutions prédéfinies.

   Pour en savoir plus sur les paramètres d'engagement, consultez Paramètres d'engagement pour ServiceNow Engagement proactif.

5. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.

Définir le nom et l'état d'une règle de mesure

Définissez les attributs de règle de mesure, y compris le nom et l'état, comme actif ou inactif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

1. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la règle.
   Cette règle de mesure est activée par défaut.
2. Pour définir l'état de la règle de mesure, utilisez le curseur **Actif** ( ) pour activer ou désactiver la règle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

   Une règle de mesure est créée et affichée dans la page Règles de mesures.

Afficher les alertes générées à partir des règles de mesures

Suivez facilement l'aperçu des performances avec les alertes des règles de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.user ou sn_dex.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Liste express ( ).

   Remarque : Lorsque plusieurs alertes sont déclenchées pour des événements qui font partie de la même règle, ces alertes sont automatiquement regroupées.

   Pour en savoir plus sur le regroupement d'alertes, consultez Regroupement d'alertes de l'DEX.

Regroupement d'alertes de l'DEX

Lorsque plusieurs alertes sont déclenchées à partir d'événements régis par la même règle de mesure dans DEX, le mécanisme de regroupement d'alertes les consolide automatiquement. Ce mécanisme évite aux utilisateurs de devoir gérer des alertes individuelles, rationalise leur processus de réponse et accélère la résolution des problèmes.

Lorsque les alertes sont regroupées, le nombre total d'alertes secondaires regroupées s'affiche en regard du numéro d'alerte primaire.

Représentation des événements et des alertes DEX

Dans la table Événements [em_event], tout événement dont la valeur du champ **Source** est DEX est classé comme un événement DEX. Pour DEX, le champ **Type** affiche les **règles de mesures DEX** lorsque les alertes DEX sont générées en fonction des règles de mesures DEX. Lorsque, pour un événement, l'**état** de l'événement est **Traité**, une alerte est générée et enregistrée dans la table Alertes [em_alert].

Dans la table Alertes [em_alert], sélectionnez une alerte pour accéder à ses détails. Une alerte créée à partir d'un événement DEX affiche la valeur du champ **Source** sous la forme DEX. La valeur du champ **Nom de la mesure** s'affiche sous la forme Mesure de l'application DEX ou Mesure de l'appareil DEX. Pour une alerte, la valeur du champ **Nom de la mesure** est Mesure de l'appareil DEX. Le champ **Élément de configuration** affiche le nom de l'application ou de l'appareil correspondant. Les groupes d'alertes DEX sont disponibles pour l'alerte dont le champ **Groupe** correspondant indique **Basé sur des règles**.

Règle pour la corrélation des alertes

Dans **Tout** > **Gestion des événements** > **Règles** > **Règles de corrélation des alertes**, la règle de corrélation des mesures DEX détermine quand les alertes doivent être regroupées et fournit les détails nécessaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour une application et une règle de mesure, il n'existe qu'une seule alerte dans DEX. DEX crée des groupes d'alertes pour lesquels la règle de mesure est la même, que les éléments de configuration soient identiques ou différents. Lorsque le problème est résolu, la fermeture de l'alerte primaire ferme également les alertes secondaires au sein du même groupe.

Regroupement d'alertes basé sur le temps

Le regroupement d'alertes basé sur le temps regroupe automatiquement les alertes en fonction d'intervalles de temps prédéfinis, ce qui est avantageux pour les services générant de nombreuses alertes. Les alertes consolidées entraînent moins d'interruptions pour les intervenants et contribuent à réduire les délais de résolution.

Dans la table Propriétés système [sys_properties], la propriété *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* définit la période en secondes pour le regroupement et la corrélation d'alertes DEX similaires basées sur des règles de mesures. Dans le champ **Valeur**, vous pouvez saisir la durée souhaitée en secondes. Par exemple, pour définir un écart de 5 minutes entre les regroupements d'alertes, saisissez 300. Saisissez 0 pour désactiver la règle.

Prenons un exemple : l'alerte A1 est générée pour la règle R1 à partir de l'appareil D1. Au bout de deux minutes, les alertes A2 et A3 sont générées pour la même règle R1, mais à partir des appareils D2 et D3 respectivement. A1 étant la première alerte, elle est désignée comme l'alerte primaire, et A2 et A3 sont regroupées en tant qu'alertes secondaires sous A1.

Supposons maintenant que vous ayez réglé la durée sur 300 secondes (5 minutes). Si aucune alerte n'est générée pour la règle R1 dans les cinq minutes, puis après cette période, les alertes A4, A5 et A6 sont générées pour la même règle, un nouveau groupe est formé. L'alerte A4 devient l'alerte primaire, et les alertes A5 et A6 sont regroupées sous A4.

Toutefois, si une alerte est générée pour la règle R1 dans les cinq minutes, elle est considérée comme une alerte secondaire à A1 et regroupée en conséquence.

Désactiver le regroupement d'alertes DEX

La désactivation du regroupement d'alertes DEX permet d'avoir une visibilité sur chaque alerte, ce qui facilite une analyse détaillée et une réponse ciblée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure

Effectuez l'une des options suivantes.

Options	Actions
Table Propriétés système [sys_properties]	Ouvrez la propriété *sn_dex.alert.correlation_rule.device.period* et, dans le champ **Valeur**, saisissez 0.
Règles de corrélation des alertes	Sous **Tout** > **Gestion des événements** > **Règles** > **Règles de corrélation des alertes**, dans Règle de corrélation des mesures DEX, décochez la case **Actif** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer ou désactiver les règles de mesures

Activez ou désactivez les règles de mesure pour rationaliser la surveillance et vous adapter à l'évolution des besoins, améliorant ainsi l'efficacité opérationnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure
1. Sélectionnez le nom de la règle de mesure pour l'ouvrir.
2. Sur la page Mettre à jour la règle de mesure, sélectionnez **Nommer la règle**.
3. Pour définir l'état de la règle, utilisez le curseur **Actif** ( ) pour activer la règle.

   Si vous souhaitez désactiver une règle de mesure active, glissez simplement le commutateur sur la position d'arrêt.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier les règles de mesures

Modifiez les règles de mesures pour affiner les seuils et les critères de surveillance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.
   La page d'accueil des règles de mesures s'affiche.
4. Sélectionnez le nom de la règle de mesure que vous souhaitez mettre à jour.
5. Modifiez les valeurs requises.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :** Si vous modifiez une action d'alerte existante ou une résolution proactive, les modifications sont enregistrées même si la règle de mesure est fermée sans enregistrement.

Résultats
La règle de mesure est mise à jour.

Supprimer les règles de mesures

Supprimez les règles de mesures pour ajuster les seuils et les critères de surveillance.

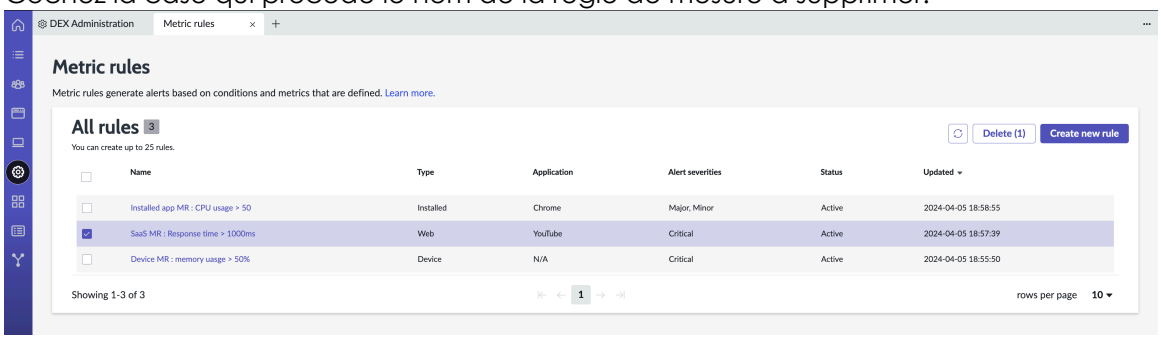
Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La suppression d'une règle entraîne sa suppression définitive et elle ne peut pas être récupérée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Règles de mesure**.
   La page d'accueil des règles de mesures s'affiche.
4. Cochez la case qui précède le nom de la règle de mesure à supprimer.



5. Sélectionnez **Supprimer**.
6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.
   La règle de mesure est supprimée de la liste.

Configurer DEX Desktop Assistant

Téléchargez Desktop Assistant et personnalisez la page d'accueil en la divisant en sections de cartes pour accéder plus efficacement aux applications.

Si vous disposez d'un rôle d'administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin], vous pouvez configurer l'application.

Consultez la documentation OAuth pour obtenir des instructions sur la configuration du fournisseur SSO dans l'instance.

Remarque : Si vous rencontrez des problèmes avec Desktop Assistant, vous pouvez les résoudre en accédant aux journaux aux emplacements suivants :

- Mac : `Users/[nom d'utilisateur]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs`
- Windows : `Users\[nom d'utilisateur]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs`

Télécharger Desktop Assistant

Sélectionnez un système d'exploitation pour télécharger l'Desktop Assistant. Vous pouvez également exécuter les commandes du programme d'installation pour télécharger l'Desktop Assistant pour le système d'exploitation correspondant.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

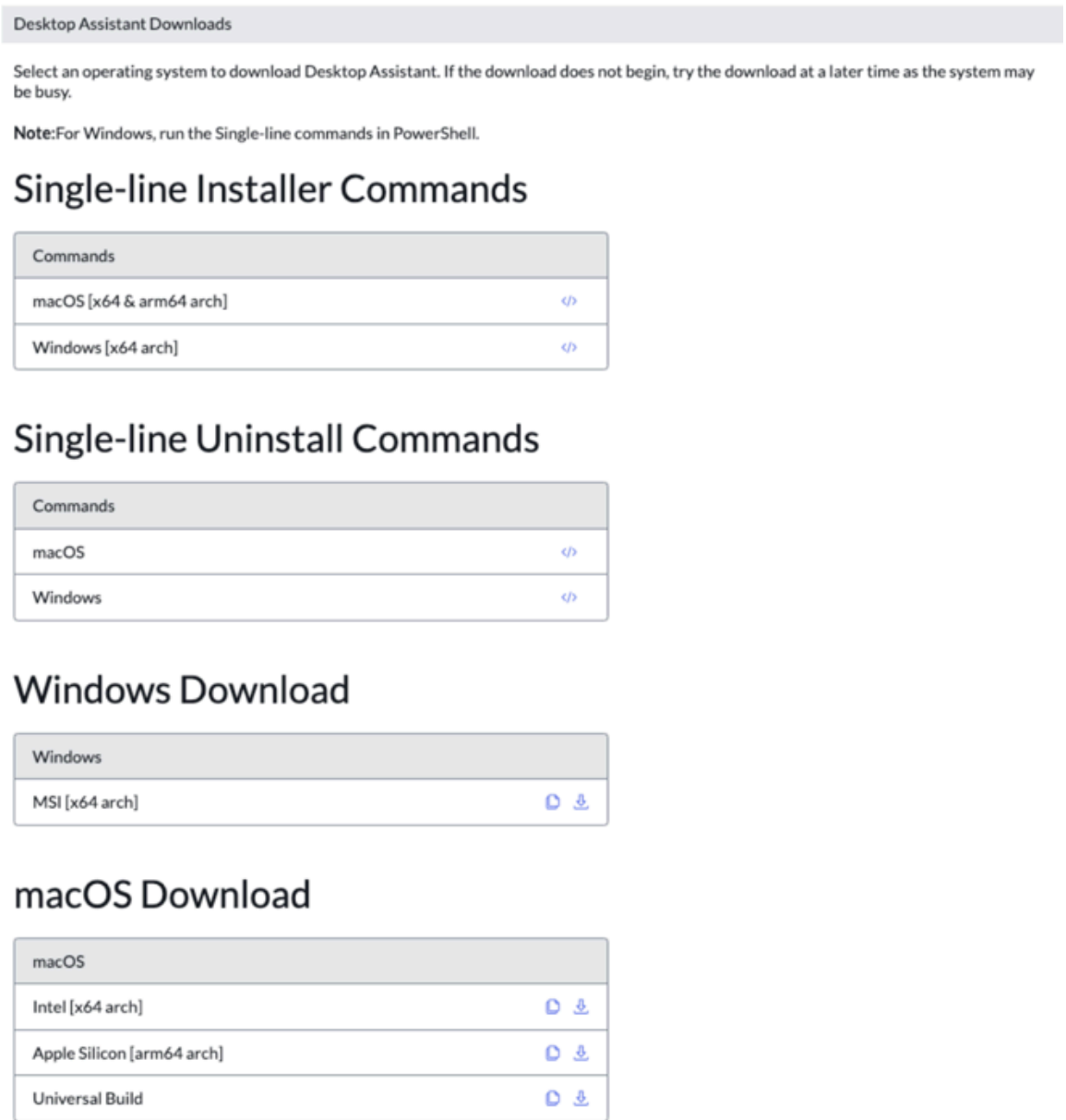
Remarque : Vous pouvez l'installer Desktop Assistant sur 75 000 appareils par instance.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.



2. Pour obtenir l'Desktop Assistant en utilisant les commandes du programme d'installation à ligne unique, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de commande (</>) pour copier la commande ou le script à exécuter.
   b. Dans votre système, ouvrez Terminal.app (Mac) ou PowerShell (Windows) en tant qu'administrateur.
   c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.

> **Remarque :** vous devez disposer des privilèges d'administrateur pour exécuter le script sur une ligne de l'Desktop Assistant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

Le programme d'installation est téléchargé.

> **Remarque :** L'URL d'instance du programme d'installation est automatiquement renseignée dans le champ **URL d'instance** de la page de connexion de l'Desktop Assistant. Si vous installez Desktop Assistant à l'aide du package d'installation, le champ **URL de l'instance** n'est pas rempli automatiquement.

3. Pour obtenir l'Desktop Assistant sur votre appareil Windows ou Mac, exécutez les étapes détaillées dans Télécharger Desktop Assistant pour Windows ou Télécharger Desktop Assistant pour Mac.

Résultats
L'Desktop Assistant est téléchargé.

Télécharger Desktop Assistant pour Windows

Installez Desktop Assistant sur votre appareil Windows pour accéder aux demandes et effectuer des tests de réseau.

Avant de commencer
Vérifiez que vous êtes sur la page Téléchargements de l'*Desktop Assistant*.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Si vous souhaitez utiliser une ligne de commande, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône de copie (</>) pour copier la commande ou le script à exécuter.

b. Dans votre système, ouvrez PowerShell.

c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.

d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

L'Desktop Assistant est installé et l'URL d'instance est renseignée dans la page de destination de l'Desktop Assistant.

2. Facultatif : Si vous souhaitez télécharger le fichier d'installation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ).

Le fichier d'installation (Desktop_Assistant_<Version>.msi) de l'Desktop Assistant est téléchargé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :** À l'aide du programme d'installation MSI, l'URL de l'instance est automatiquement renseignée dans l'Desktop Assistant à l'aide d'une méthode d'installation sur une ligne. Le fichier MSI propose un processus d'installation standardisé pour assurer des installations cohérentes, prend en charge les opérations silencieuses pour une gestion efficace et facilite le contrôle de version et la restauration, ce qui aide à la maintenance logicielle et la résolution des problèmes de compatibilité.

b. Double-cliquez sur le fichier d'installation et effectuez les étapes de l'assistant d'installation.

Résultats

L'Desktop Assistant est installé, et vous pouvez voir l'application Desktop Assistant dans le menu Démarrer et l'icône Desktop Assistant ( ) dans la barre d'état système.

Télécharger Desktop Assistant pour Mac

Utilisez Desktop Assistant sur votre appareil Mac pour accéder aux demandes et effectuer des tests de réseau.

Avant de commencer

Vérifiez que vous êtes sur la page Téléchargements de l'*Desktop Assistant*.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

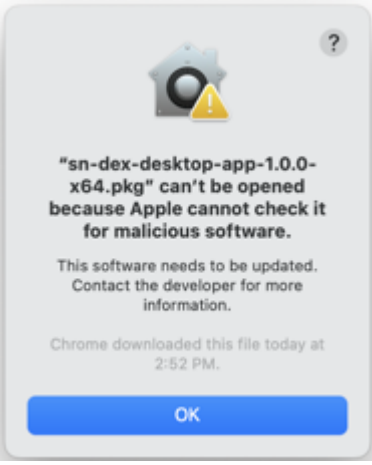
1. Si vous souhaitez utiliser des commandes sur ligne unique dans l'interface de ligne de commande, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de copie ( ) pour copier la commande ou le script à exécuter.
   b. Dans votre système, ouvrez Terminal.app (Mac).
   c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
   d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

      Le programme d'installation est téléchargé.

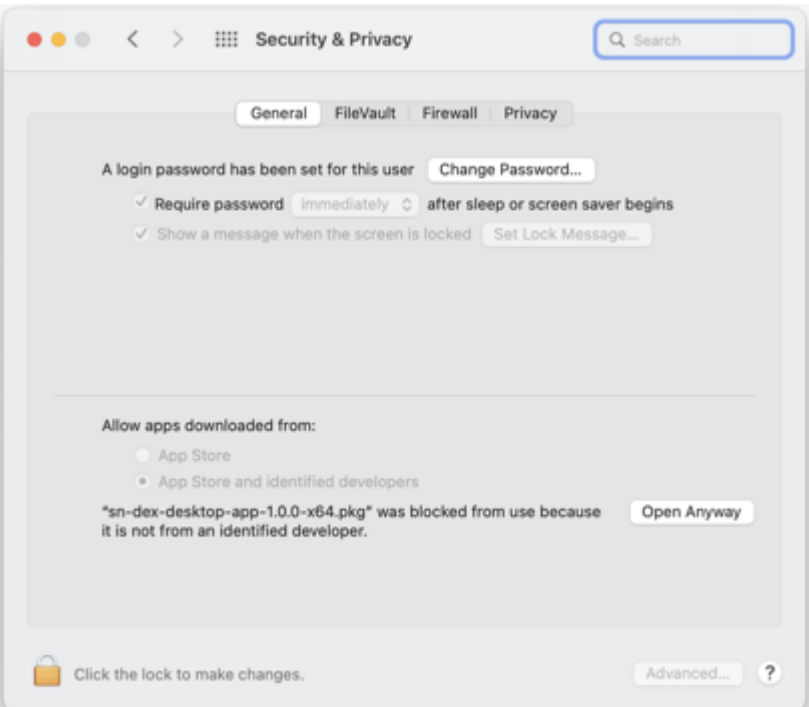
      > **Remarque :** L'URL d'instance du programme d'installation est automatiquement renseignée dans le champ **URL d'instance** de la page de connexion de l'Desktop Assistant.

2. Facultatif : Pour effectuer le téléchargement sur un appareil Mac équipé d'une puce Intel, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour télécharger le fichier PKG et double-cliquez sur le fichier pour lancer le programme d'installation.
   b. Ouvrez le fichier `.x64.pkg`.
   c. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **OK**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. À partir du logo Mac, accédez à **Réglages Système** > **Confidentialité et sécurité**, puis sélectionnez **Ouvrir quand même**.



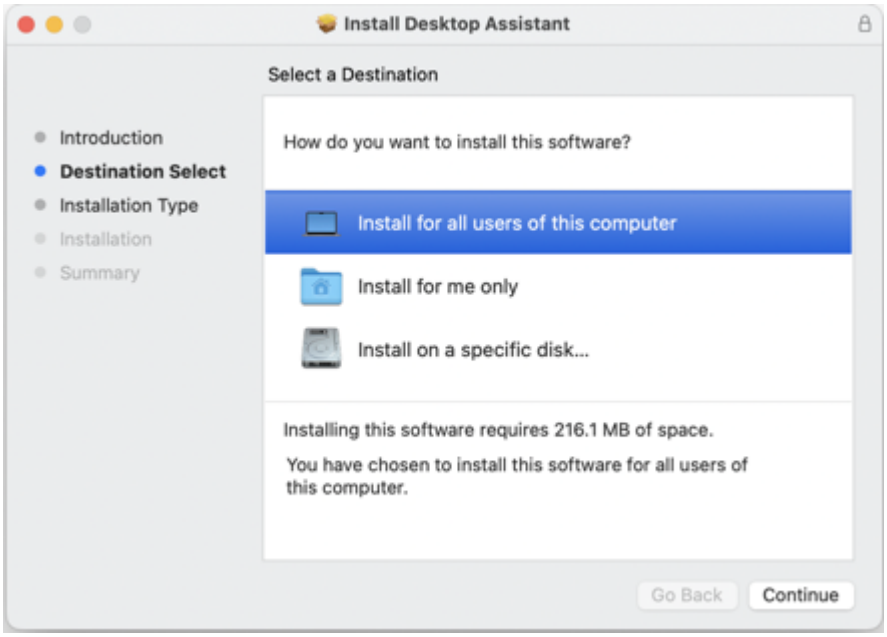
e. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **Ouvrir**.

La fenêtre Installer Desktop Assistant s'ouvre.

f. Sélectionnez **Continuer**.

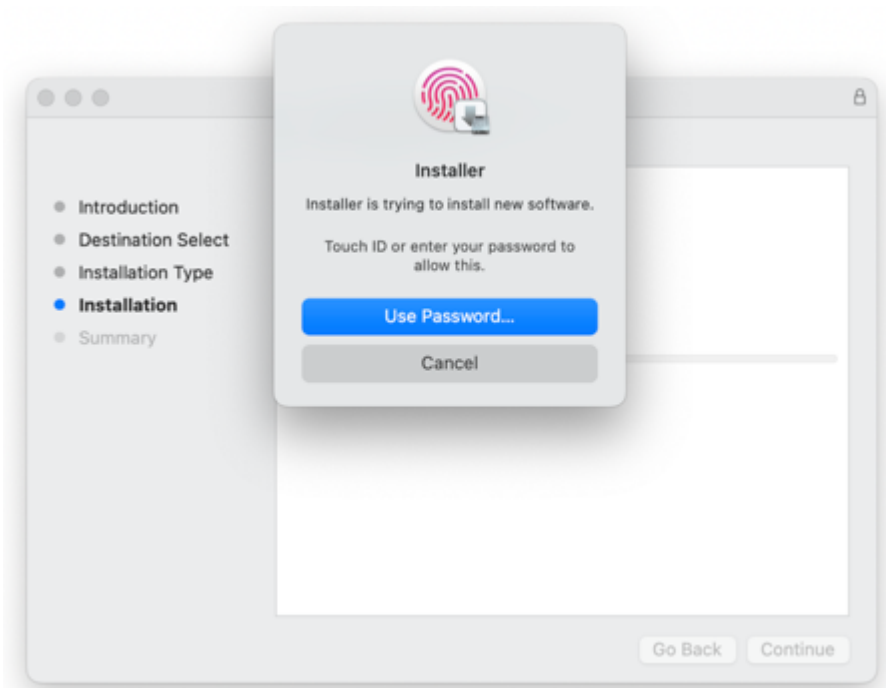
g. Sélectionnez une destination, puis **Continuer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



h. Dans la section Type d'installation, sélectionnez **Installer**.

i. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser le mot de passe** et entrez votre mot de passe pour autoriser l'installation, puis sélectionnez **Continuer**.



L'application Desktop Assistant est installée.

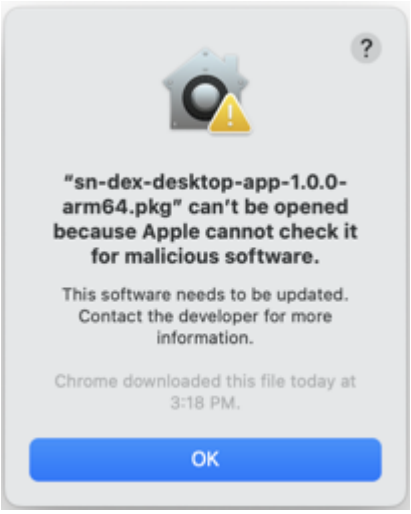
3. Facultatif : Pour effectuer le téléchargement sur un appareil Mac équipé d'une puce Apple Silicon, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour télécharger le fichier PKG et double-cliquez sur le fichier pour lancer le programme d'installation.

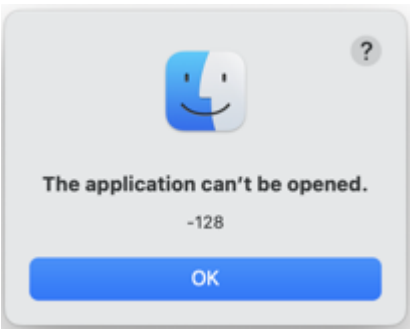
b. Ouvrez le fichier `-arm64.pkg`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **OK**.



d. Dans la fenêtre contextuelle indiquant que l'application ne peut pas être ouverte, sélectionnez **OK**.



e. À partir du logo Mac, accédez à **Réglages Système** > **Confidentialité et sécurité**, puis sélectionnez **Ouvrir quand même**.

f. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **Ouvrir**.

La fenêtre Installer Desktop Assistant s'ouvre.

g. Sélectionnez **Continuer**.

h. Sélectionnez une destination, puis **Continuer**.

i. Dans la section Type d'installation, sélectionnez **Installer**.

j. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser le mot de passe** et entrez votre mot de passe pour autoriser l'installation, puis sélectionnez **Continuer**.

L'application Desktop Assistant est installée.

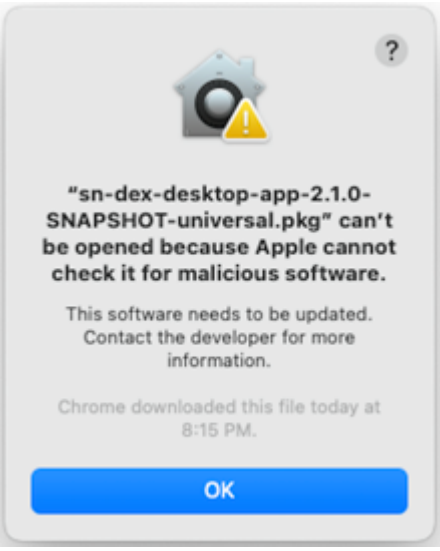
4. Facultatif : Pour effectuer le téléchargement sur un appareil Mac équipé d'une puce Intel ou d'une puce Apple Silicon, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

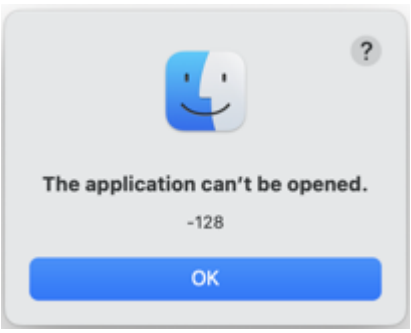
a. Sélectionnez l'icône de téléchargement ( ) pour télécharger le fichier PKG et double-cliquez sur le fichier pour lancer le programme d'installation.

b. Ouvrez le fichier `-universal.pkg`.

c. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **OK**.



d. Dans la fenêtre contextuelle indiquant que l'application ne peut pas être ouverte, sélectionnez **OK**.



e. À partir du logo Mac, accédez à **Réglages Système** > **Confidentialité et sécurité**, puis sélectionnez **Ouvrir quand même**.

f. Dans la fenêtre contextuelle qui affiche le message indiquant que le fichier ne peut pas être ouvert, car Apple ne peut pas vérifier s'il contient des logiciels malveillants, sélectionnez **Ouvrir**.

   La fenêtre Installer Desktop Assistant s'ouvre.

g. Sélectionnez **Continuer**.

h. Sélectionnez une destination, puis **Continuer**.

i. Dans la section Type d'installation, sélectionnez **Installer**.

j. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, sélectionnez **Utiliser le mot de passe** et entrez votre mot de passe pour autoriser l'installation, puis sélectionnez **Continuer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'application Desktop Assistant est installée.

Configurer les détails OAuth

Modifiez les valeurs des champs OAuth selon vos besoins.

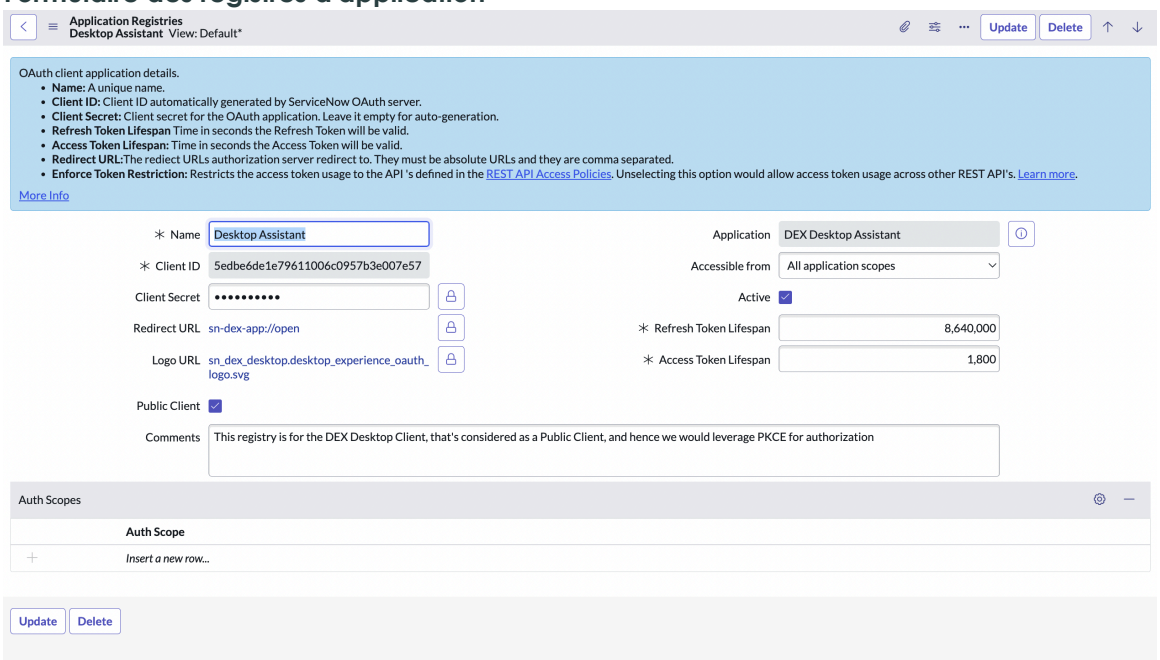
Avant de commencer
Vérifiez que vous avez défini le fournisseur SSO et l'avez configuré dans l'instance pour garantir sa fonctionnalité.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Dans votre instance, accédez à **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Dans la liste, sélectionnez **Desktop Assistant**.

Formulaire des registres d'application



3. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.
   Pour en savoir plus sur chaque champ et la description correspondante, consultez Formulaire des registres d'application.
4. Facultatif : Personnalisez pour éviter l'écran SSO lors de la connexion à DEX Desktop Assistant :
   a. Incluez oauth_login.do dans le champ login_url.
   b. Supprimez le secret client et enregistrez la page.

   Remarque : Si le champ URL de connexion n'apparaît pas sur le formulaire par défaut, sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page du formulaire**, puis ajoutez **URL de connexion**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les détails de l'application cliente OAuth sont mis à jour.

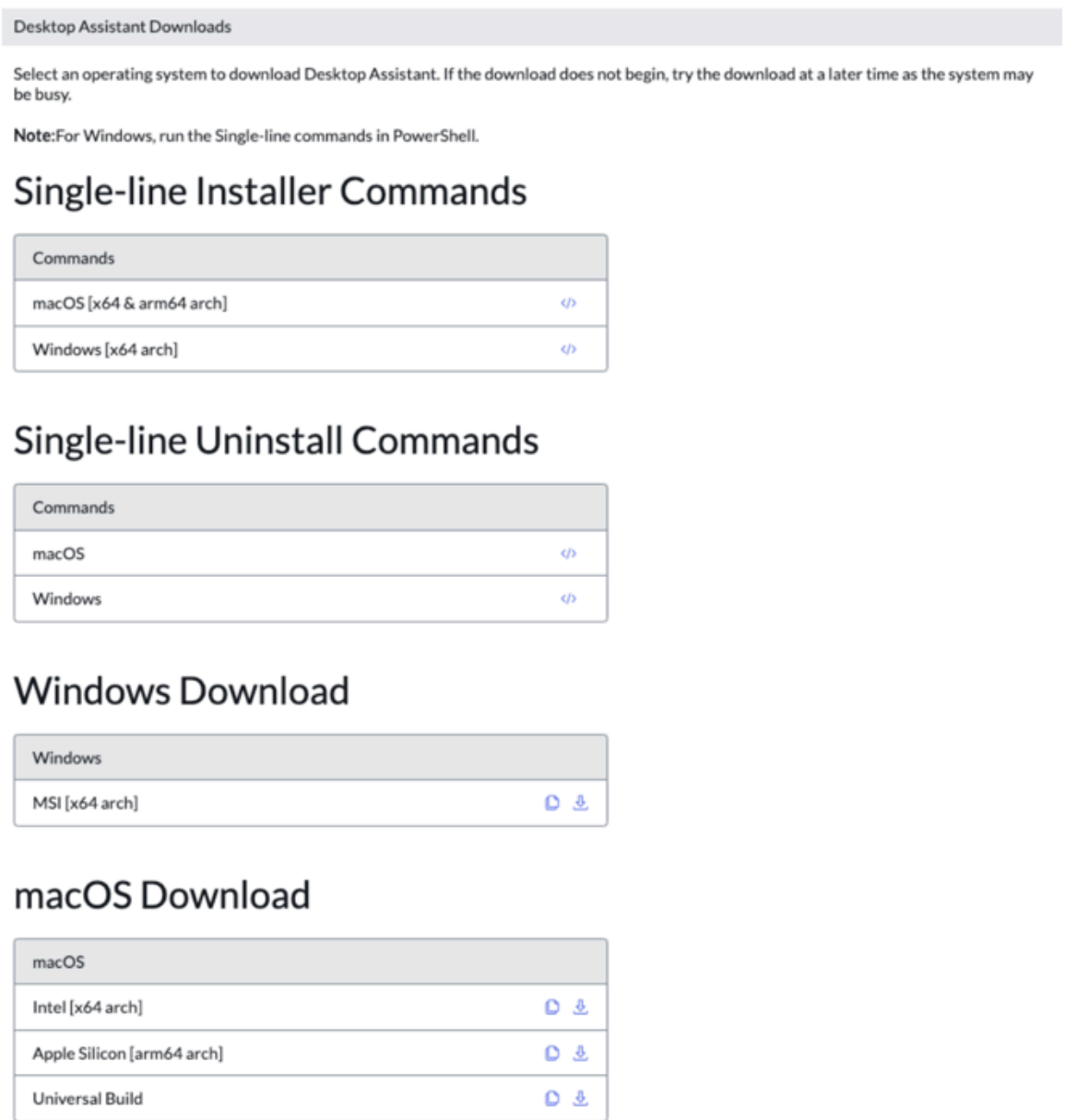
Désinstaller DEX Desktop Assistant

Supprimez Desktop Assistant sans effort à l'aide des commandes de désinstallation à ligne unique pour obtenir un système propre.

Avant de commencer
Assurez-vous de disposer des privilèges d'administrateur pour le système d'exploitation afin d'exécuter le script one-liner.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Déploiement** > **Programme d'installation et programme de désinstallation**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans la section Single-line Uninstall Commands (Commandes de désinstallation sur ligne unique), procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône de commande (</>) pour copier la commande ou le script à exécuter.
   b. Dans votre système, ouvrez Terminal.app (Mac) ou PowerShell (Windows).
   c. Collez la commande, puis appuyez sur Entrée.
   d. Lorsque vous êtes invité à entrer un mot de passe, saisissez votre mot de passe Active Directory et appuyez sur Entrée.

Résultats
L'application Desktop Assistant est désinstallée.

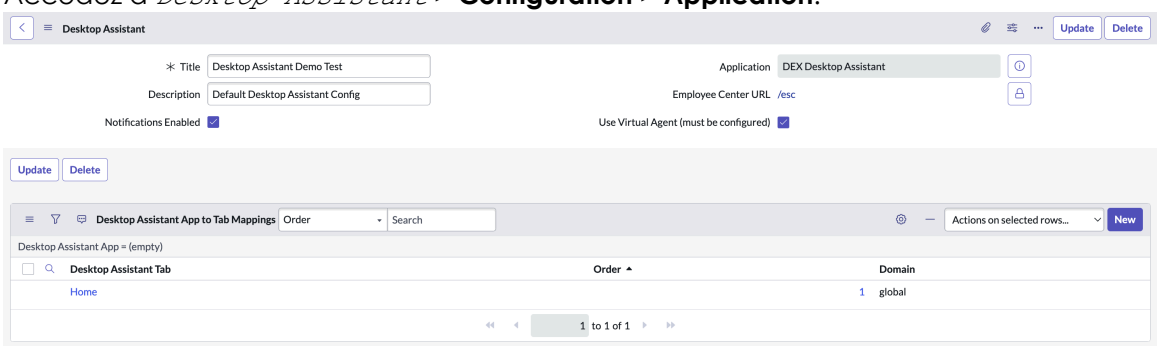
Modifier le titre et la description de la page d'accueil

Modifiez le titre et la description de la page d'accueil, selon vos besoins.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



2. Dans le formulaire, modifiez les champs requis.

Champ	Description
Titre	Titre de la page d'accueil.
Description	Aperçu du contenu et de la finalité du produit.
URL d'Employee Center	URL du Centre des employés où les employés peuvent accéder à des ressources, des informations et des outils importants liés à leur travail.
Notifications activées	Option permettant d'activer ou de désactiver l'icône de notification en forme de cloche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utiliser l'Agent virtuel (doit être configuré)	Option permettant d'activer ou de désactiver l'icône de messagerie instantanée.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

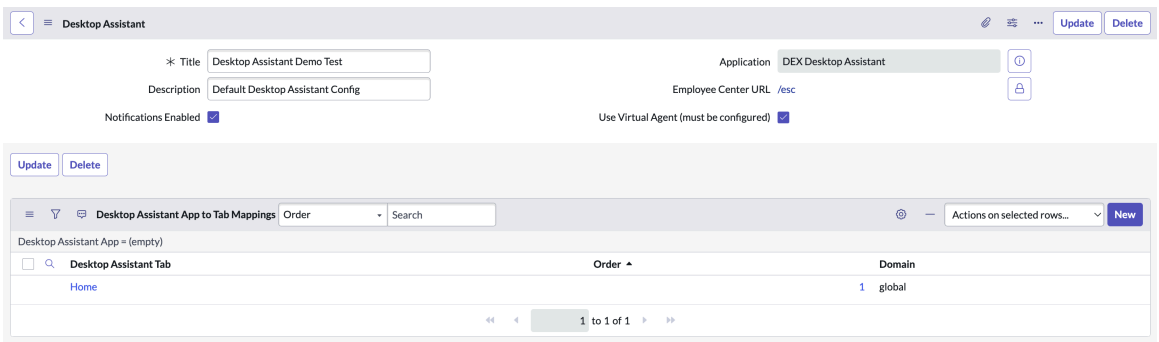
Résultats
Les informations de la page d'accueil sont mises à jour.

Activer ou désactiver les notifications

Activez les notifications pour rester informé et engagé en recevant des mises à jour et des notifications en temps opportun sur les événements et les activités importants au sein du système.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.

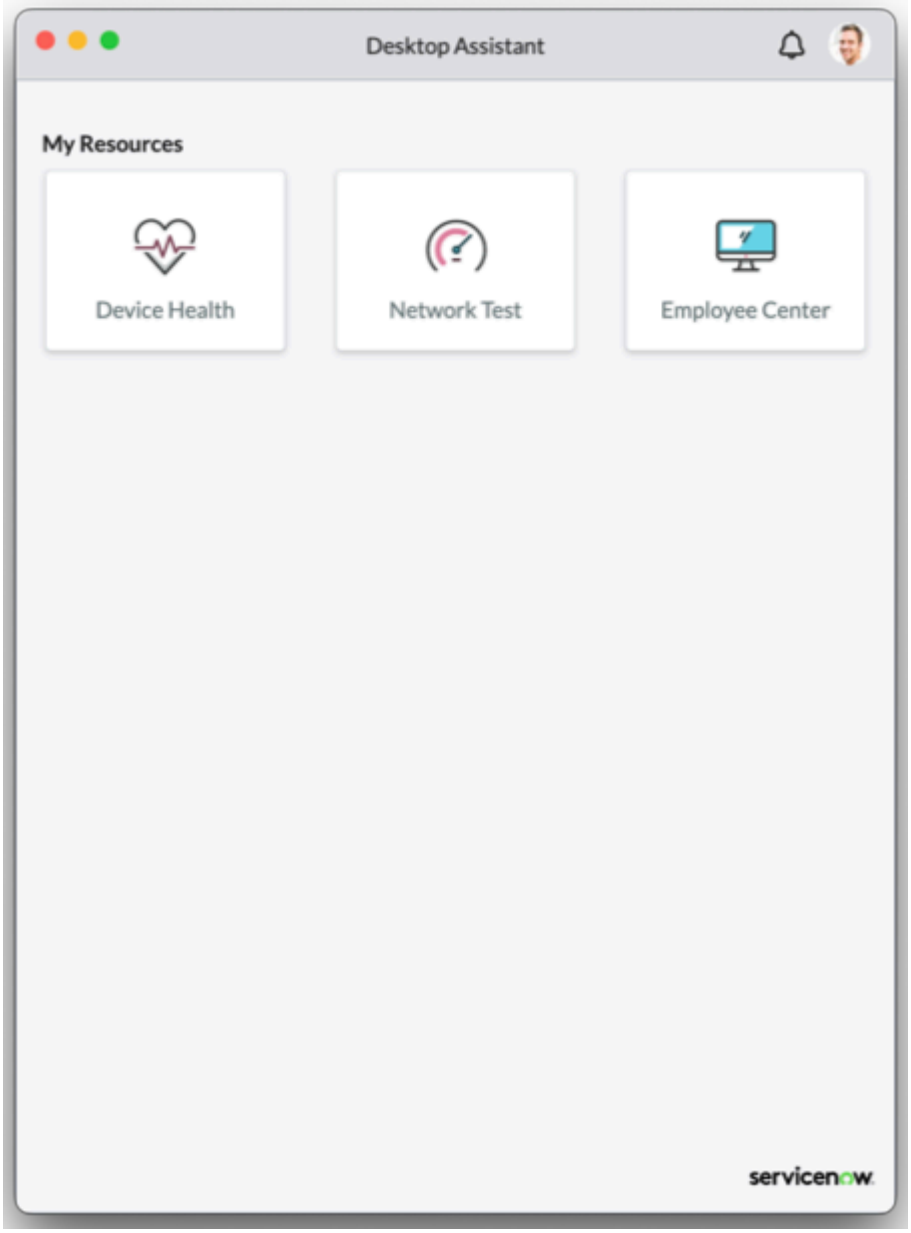


2. Sur la page Desktop Assistant, sélectionnez ou désélectionnez **Notifications activées**.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Si vous activez les notifications, une icône en forme de cloche ( ) apparaît dans l'en-tête Desktop Assistant. Si vous désactivez les notifications, une icône en forme de cloche disparaît de l'en-tête.

Lorsque cette option est activée, des notifications push sont envoyées aux employés à l'aide de Desktop Assistant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Notifications Desktop Assistant. Pour afficher les notifications et vous tenir au courant des informations et événements importants, consultez Afficher les notifications.

Activer l'Agent virtuel ou la messagerie instantanée

Activez l'Agent virtuel pour trouver des solutions à vos demandes rapidement et de façon transparente, sans avoir à attendre ou à parler à un représentant par téléphone.

Avant de commencer

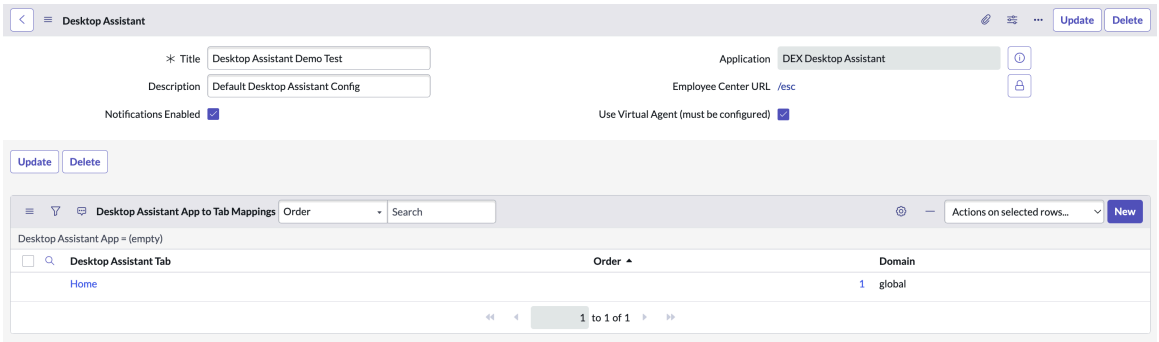
Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot] et vérifiez qu'il est actif.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Application**.



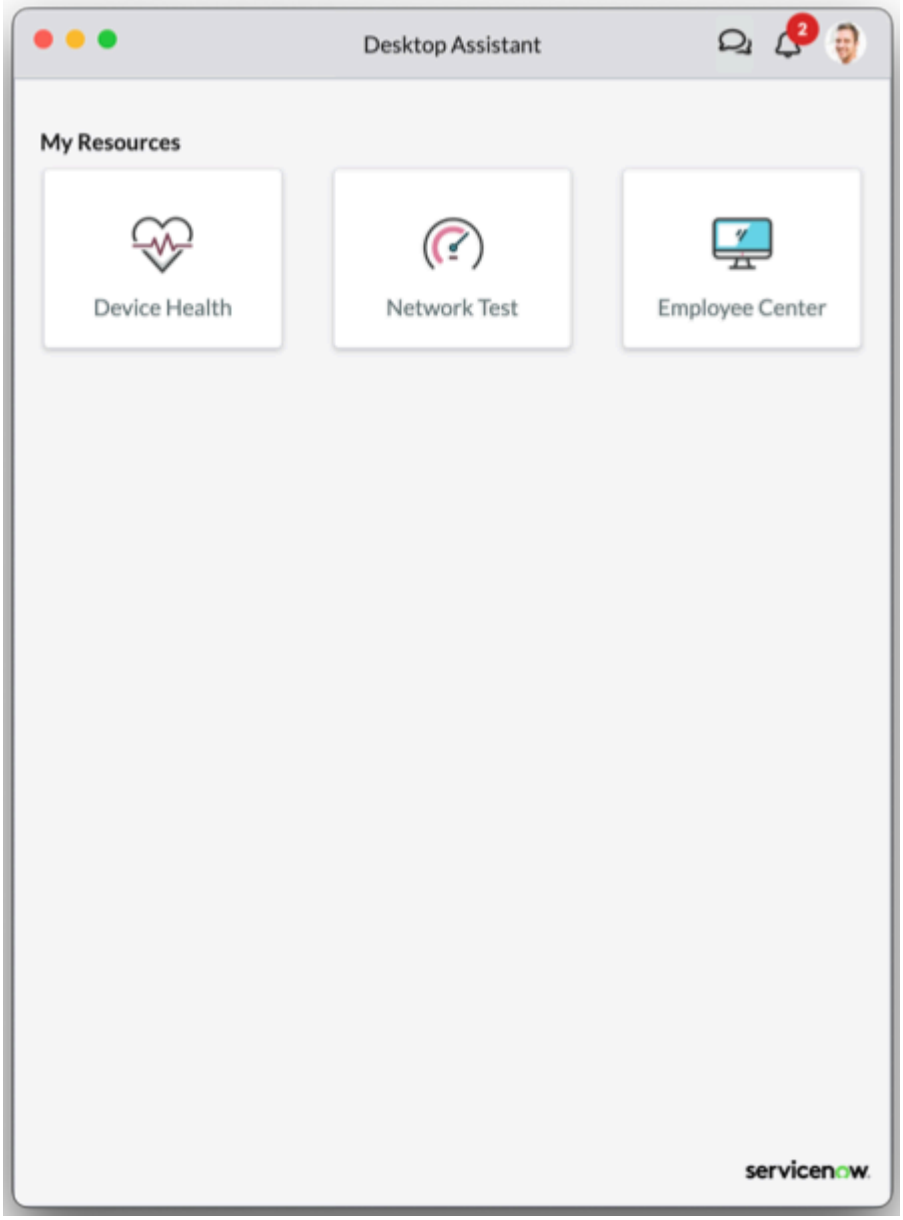
2. Dans la page Desktop Assistant, sélectionnez **Utiliser l'Agent virtuel (doit être configuré)**. Pour en savoir plus sur la configuration de l'Agent virtuel, consultez Configurer Agent virtuel.
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'icône de l'Agent virtuel ou de la messagerie instantanée ( ) apparaît dans l'en-tête de l'Desktop Assistant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

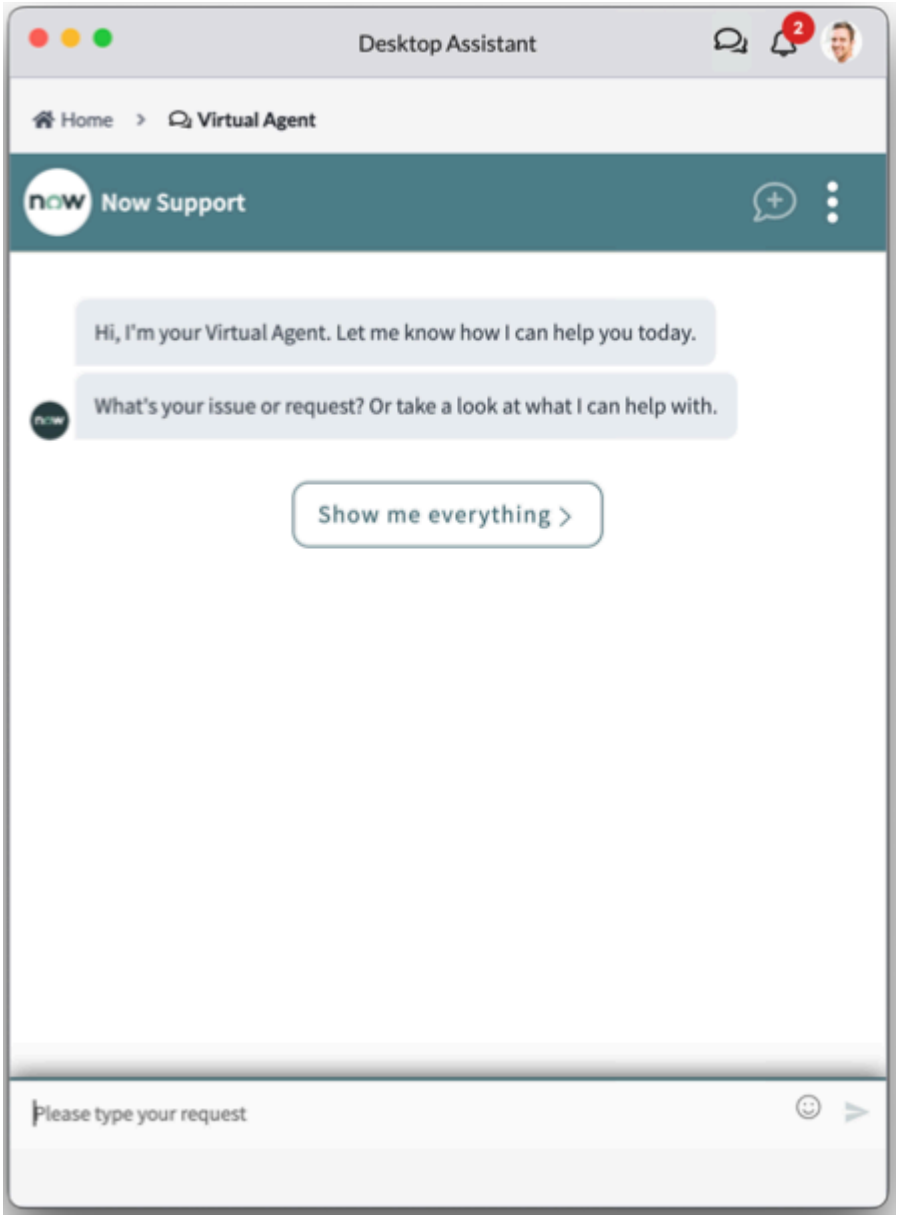
Desktop Assistant avec l'icône Agent virtuel



Pour ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée, sélectionnez l'icône de l'Agent virtuel ou de messagerie instantanée ( ).

La fenêtre de messagerie instantanée s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Pour configurer la personnalisation de la messagerie instantanée, consultez Configurer les marques de votre Agent virtuel bot.

Créer une carte de vue d'enregistrements

Créez une carte de vue d'enregistrements afin d'avoir un accès direct à la liste des enregistrements dans une table cible.

Avant de commencer

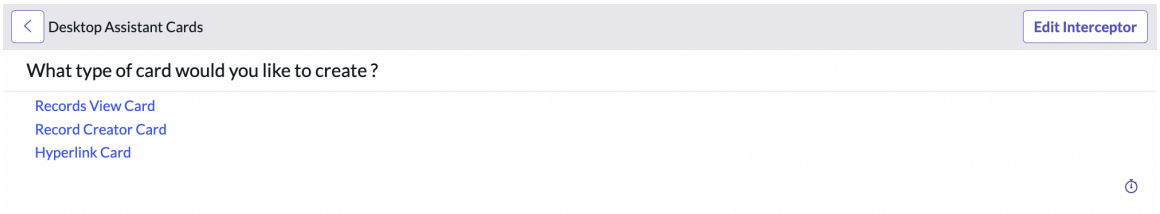
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

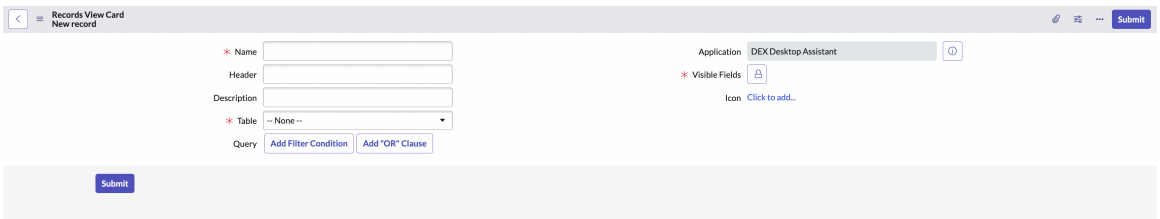
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Nouvelle carte**.



2. Sélectionnez **Carte de vue d'enregistrements**.



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Créer une carte de vue d'enregistrements.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Une nouvelle carte de vue d'enregistrements est créée.

Que faire ensuite

Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section.

Créer une carte de créateur d'enregistrement

Créez une carte de créateur d'enregistrement qui vous permet de créer un enregistrement plutôt que de le consulter.

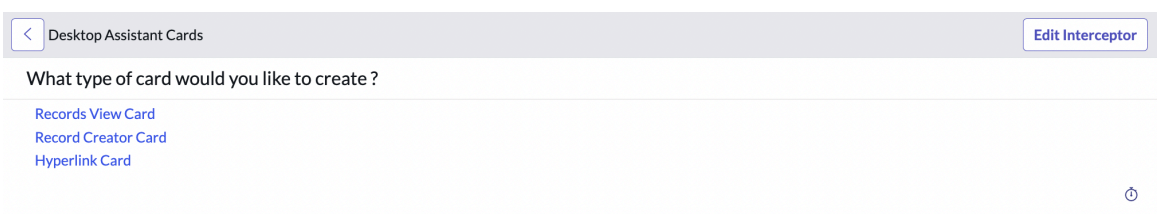
Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

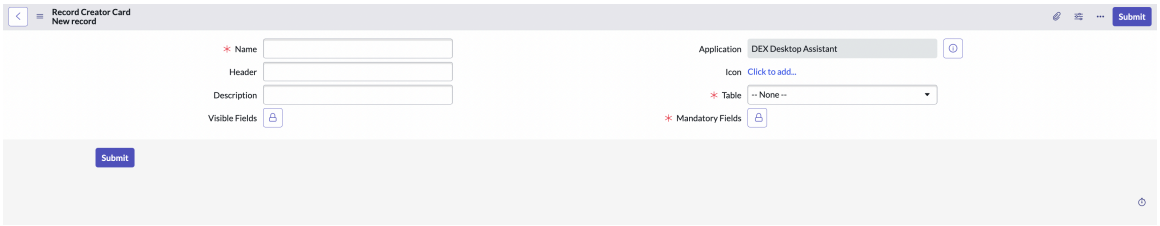
Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Nouvelle carte**.



2. Sélectionnez **Carte du créateur d'enregistrement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Formulaire Carte du créateur d'enregistrement.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Une nouvelle carte de créateur d'enregistrement est créée.

Que faire ensuite
Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section.

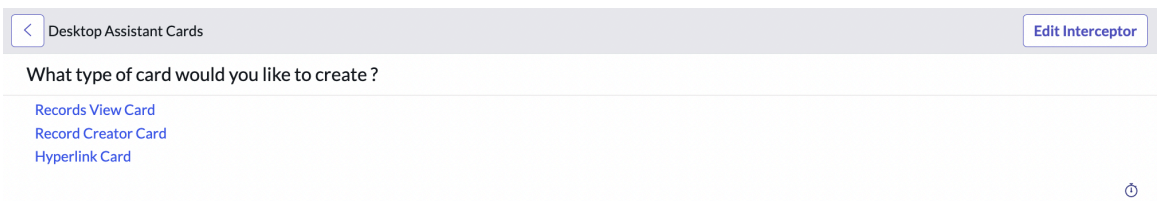
Créer une carte de lien hypertexte

Créez une carte de lien hypertexte afin d'avoir un accès direct à un site, une page ou des enregistrements ciblés.

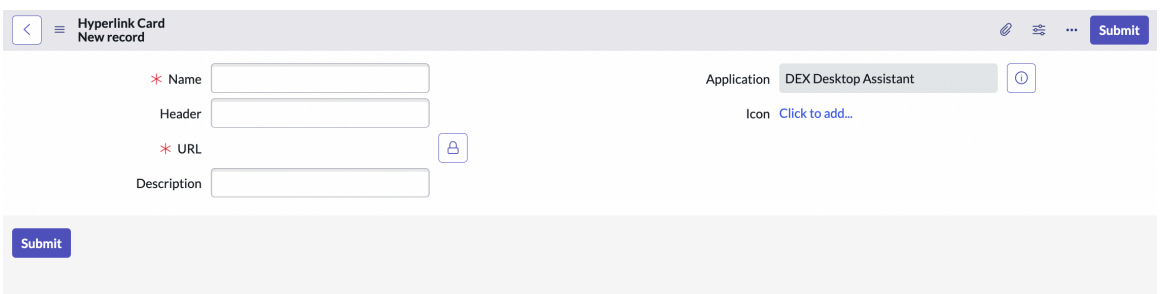
Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Nouvelle carte**.



2. Sélectionnez **Carte de lien hypertexte**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les champs et leur description, consultez Formulaire Carte de lien hypertexte.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Une nouvelle carte de lien hypertexte est créée.

Que faire ensuite
Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée. Pour plus d'informations, consultez Mapper une carte à une section.

Mapper une carte à une section

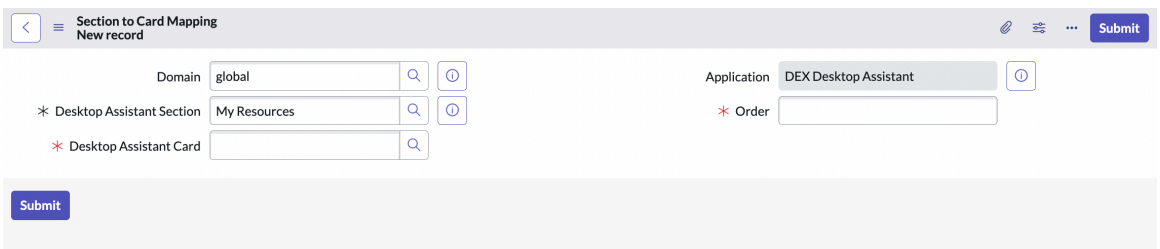
Mappez la carte à la section sous laquelle elle doit être affichée.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, l'Desktop Assistant fournit : Mes ressources.

Procédure
1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **<section_name>**.
2. Dans la section Mappages de la section à la carte, sélectionnez **Nouveau**.



3. Dans le champ *Desktop Assistant***Carte**, sélectionnez la carte que vous avez créée.
4. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre de la carte.
   Le numéro d'ordre correspond à l'ordre dans lequel la carte est positionnée dans la section.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La carte s'affiche sous la section spécifique que vous avez sélectionnée.

Supprimer une carte de la page d'accueil

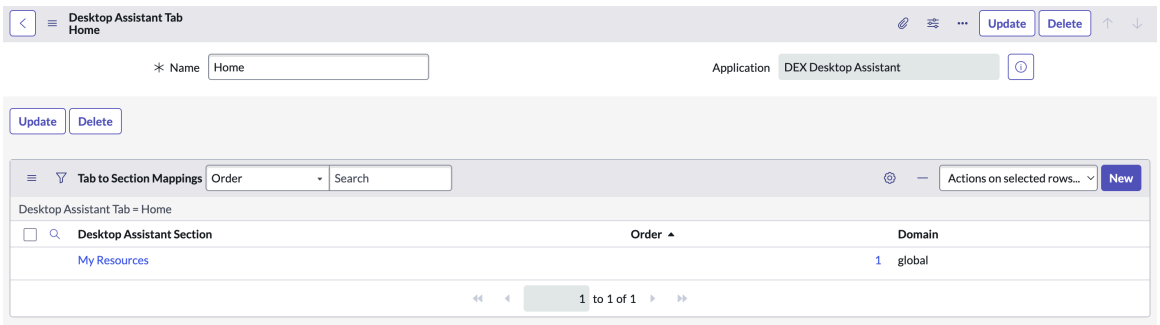
Supprimez une carte lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

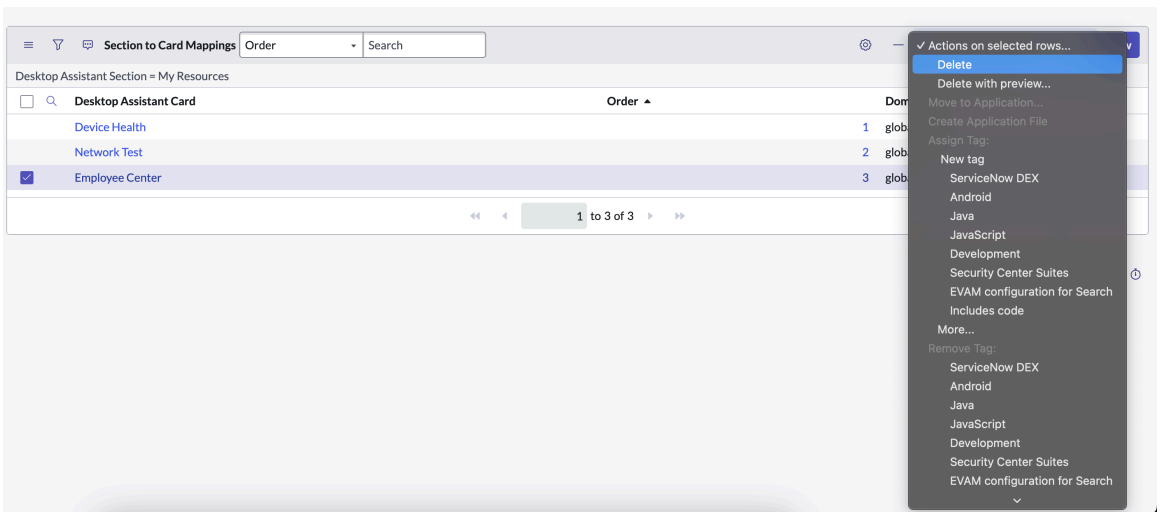
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Sélectionnez le nom de la page d'accueil dans laquelle vous souhaitez supprimer la carte.
3. Sous *Desktop Assistant***Section**, sélectionnez le nom de la section sous laquelle la carte est positionnée.



4. Dans la colonne *Desktop Assistant***Carte**, cochez la case qui est affichée devant le nom de la carte que vous souhaitez supprimer.
5. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.



6. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

La carte est supprimée.

Ajouter une section à la page d'accueil

Ajoutez une section afin de pouvoir organiser les cartes connexes sous cette section pour faciliter la navigation.

Avant de commencer

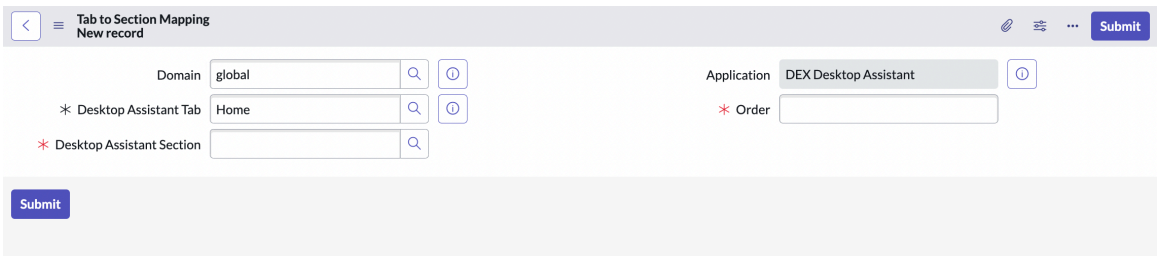
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Sélectionnez le nom de la page d'accueil pour laquelle vous souhaitez ajouter une section.
3. Dans la section Mappages de l'onglet à la section, sélectionnez **Nouveau**.



4. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Si vous souhaitez sélectionner une section déjà existante, procédez comme suit :
     a. Dans le champ *Desktop Assistant* **Section**, sélectionnez l'icône de loupe ( ).
     b. Sélectionnez le nom de la section, puis **Soumettre**.

        La section est créée dans la page d'accueil de l'Desktop Assistant.
   - Pour créer une section, procédez comme suit :
     a. Dans le champ *Desktop Assistant* **Section**, sélectionnez l'icône de loupe ( ), puis **Nouveau**.
     b. Dans le champ **Nom**, entrez le nom de la section.
     c. Sélectionnez **Envoyer**.

        Vous êtes dirigé vers la page Mappage de l'onglet à la section où le nom de la section est affiché dans le champ *Desktop Assistant* **Section**.

     d. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La section est créée dans la page d'accueil de l'*Desktop Assistant*.

Supprimer une section de la page d'accueil

Supprimez une section lorsque vous n'en avez plus besoin.

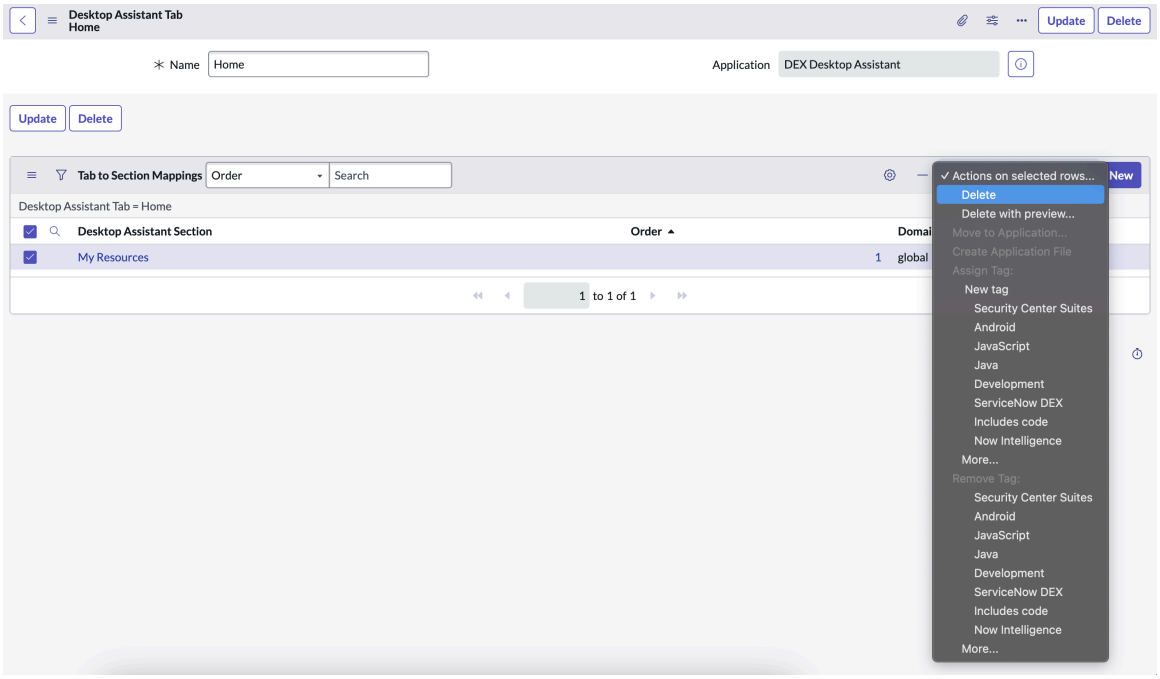
Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Accédez à *Desktop Assistant* > **Configuration** > **Accueil**.
2. Dans Section *Desktop Assistant*, cochez la case qui précède le nom de la section que vous souhaitez supprimer.
3. Dans la liste déroulante Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Résultats

La section est supprimée de la page d'accueil.

Surveiller les appareils et les applications avec DEX Application & Device Health

La puissante solution Application & Device Health permet de surveiller et de gérer votre environnement informatique du point de vue de l'utilisateur final. Elle offre une variété de fonctionnalités qui fournissent des informations précieuses sur la façon dont les utilisateurs interagissent avec la technologie sur laquelle ils comptent au quotidien.

Le produit DEX Application & Device Health permet au service informatique de surveiller les applications, les réseaux et les appareils sur les systèmes des utilisateurs finaux, ce qui permet une détection proactive des problèmes afin de minimiser les temps d'arrêt et les pertes de productivité.

L'Application & Device Health relève le défi de la visibilité limitée sur les expériences des utilisateurs finaux en fournissant des informations permettant d'identifier et de résoudre les problèmes de performances avant qu'ils n'affectent les utilisateurs. La suite comprend des outils de diagnostic en libre-service, de notifications informatiques et de support rationalisé afin d'améliorer à la fois la surveillance et l'engagement des utilisateurs.

Accéder à DEX Application & Device Health

Obtenez des informations et un point d'entrée dans différentes fonctionnalités de Expérience numérique de l'utilisateur final Application & Device Health en explorant les onglets de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Expérience numérique de l'utilisateur final Application & Device Health

Page	Description
Page de destination	La page d'accueil permet d'accéder à des informations sur les alertes, les utilisateurs concernés, les utilisateurs actifs, les appareils actifs et la carte du monde des employés.
Aperçus DEX	La page Aperçus offre une vue simplifiée des performances de l'appareil, de la conformité, des interactions des utilisateurs et de l'intégrité du réseau pour vous aider à identifier les problèmes et les solutions avant qu'ils ne vous ralentissent.
Utilisateurs	L'onglet Utilisateurs agit comme un concentrateur central pour les données utilisateur, qui fournit une liste des utilisateurs et donne accès aux alertes utilisateur individuelles, aux appareils associés et à leurs emplacements respectifs.
Applications	La liste Application fournit un aperçu des applications installées et Web qui sont surveillées, la quantité d'incidents et d'alertes liés à chaque application, les utilisateurs concernés pour chaque application.
Appareils	La liste Appareil fournit des informations sur l'appareil, son utilisateur affecté, la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives et les incidents.
Détails de l'utilisateur et de l'appareil	L'onglet Détails de l'utilisateur ou de l'appareil fournit des détails sur l'intégrité de l'appareil, les applications, les processus en cours, les performances de l'application, les mesures d'expérience de l'appareil et du réseau, les détails d'accès de l'utilisateur et les requêtes SQL personnalisées.
Administration du DEX	L'onglet Administrateur fournit des outils pour la gestion des applications, les politiques d'agent, les règles de mesure, les utilisateurs actifs, le nombre d'administrateurs, les téléchargements d'agents, l'état du service, les mesures d'utilisation et la conformité du système.

Page de destination

La page de destination DEX sert de point de départ pour les informations relatives au nombre total d'alertes, aux utilisateurs concernés, aux utilisateurs actifs, aux appareils actifs et à une carte du monde des employés.

Pour ouvrir la page de destination, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**. L'icône Accueil () est sélectionnée par défaut et vous permet de consulter la page de destination.

Remarque : Les graphiques affichent les données les plus récentes des deux dernières heures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Cartes de la page de destination.

Remarque : Les utilisateurs actifs sont les utilisateurs de l'application DEX et peuvent être ou non des utilisateurs inscrits auprès de ServiceNow.

Vue d'ensemble d'expérience employé

La section Vue d'ensemble de l'expérience employé fournit des détails tels que les alertes actives, les utilisateurs concernés, les utilisateurs actifs et les appareils actifs.

Employés

La carte du monde des employeurs fournit des informations sur les utilisateurs, ce qui vous permet d'affiner votre recherche en sélectionnant le pays, l'état et la ville. Vous pouvez éventuellement vous concentrer sur les utilisateurs d'un emplacement particulier, en accédant à une liste détaillée des utilisateurs qui est spécifique à cette zone.

Aperçus DEX

L'onglet Aperçus de l'Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) permet d'accéder aux rapports d'intégrité de la batterie, de conformité, de performances et d'heure du système, afin de suivre les appareils des utilisateurs et de prendre des mesures correctives. Utilisez les rapports d'aperçu pour obtenir des informations précoces sur les problèmes avant qu'ils ne ralentissent les utilisateurs.

Pour consulter l'onglet Aperçu, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Aperçu (icône .) dans le panneau de navigation principal.

Rapports d'aperçu DEX

Catégorie	Description
Intégrité de la batterie	L'onglet Intégrité de la batterie fournit des informations sur la batterie des appareils surveillés, notamment la capacité, le numéro de série et l'état de la batterie.
Conformité du système	L'onglet Conformité du système vous aide à vérifier si les appareils de votre organisation respectent les règles de conformité des mesures d'application et de politique établies.
Performance du système	L'onglet Performances du système fournit une vue des performances de l'appareil dans l'ensemble de votre organisation, y compris l'utilisation du processeur, de la mémoire et du disque au cours des 7 ou 14 derniers jours.
Heure du système	L'onglet Heure du système fournit des informations sur les différentes mesures liées à l'heure, notamment l'heure de démarrage, la durée d'activité et l'âge de l'appareil.

Pour plus de détails sur les champs de chaque catégorie du rapport, consultez Rapports d'aperçu DEX.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs

L'onglet Utilisateurs sert de concentrateur pour accéder aux données relatives à l'utilisateur, y compris les alertes spécifiques à des utilisateurs en particulier, les appareils qui leur sont associés et les informations d'emplacement correspondantes. Cette vue consolidée facilite une surveillance et une gestion efficaces, pour vous permettre de suivre les activités des utilisateurs, de répondre rapidement aux alertes et d'accéder aux emplacements des appareils pour une sécurité et une surveillance opérationnelle améliorées.

Pour consulter l'onglet Utilisateurs, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Utilisateurs () dans le panneau de navigation principal.

Dans l'onglet Utilisateurs, trois filtres vous permettent d'affiner votre recherche : **Utilisateurs**, **Emplacements** et **État**. Le filtre **Emplacements** affiche l'emplacement de l'appareil connecté à l'DEX. Vous pouvez filtrer l'emplacement par ville, état, pays ou code postal. Actualisez la page pour obtenir les données les plus récentes. **L'état** fournit une vue d'ensemble des états des utilisateurs, indiquant s'ils sont actifs, concernés ou vous pouvez choisir d'afficher tous les utilisateurs.

> **Remarque :** La liste des utilisateurs contient tous les utilisateurs ServiceNow inscrits, non enregistrés et actifs. Elle peut également afficher les utilisateurs concernés en fonction de votre sélection dans le filtre **État**. Lorsque vous appliquez un filtre à l'une des colonnes, comme la colonne **Emplacements**, le filtre persiste même lorsque vous effectuez d'autres actions telles que le tri. Vous devez retirer le filtre manuellement.

Pour en savoir plus sur chaque colonne, consultez Liste d'utilisateurs. La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur les applications utilisateur, les appareils, l'intégrité, les processus en cours d'exécution, les mesures d'application, les réseaux, les connexions et les requêtes personnalisées, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

Applications

Gérez les applications actives dans votre organisation afin d'améliorer la productivité et l'engagement. La liste Applications sert de point central, offrant une visibilité sur les applications surveillées. Accédez aux détails tels que le nom d'une application, son type, le nombre d'alertes et d'incidents associés à chacune de ces applications, et les utilisateurs concernés.

Pour consulter la liste Applications, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ().

Vous pouvez également accéder à l'intégrité de l'application à partir d'une vue de la plateforme d'incidents, en sélectionnant un service ou une offre de service.

Pour affiner votre recherche par applications, utilisez le filtre **Applications**. Les données de l'application sont triées par ordre décroissant en fonction du nombre d'utilisateurs concernés.

> **Remarque :** lorsque vous placez le curseur sur un nom de colonne, le menu supplémentaire () s'affiche. Sélectionnez le menu supplémentaire et choisissez la condition de filtre souhaitée dans la liste déroulante de la section Filtre. Ensuite, entrez la chaîne dans le champ suivant et sélectionnez **Appliquer**. Par exemple, si vous souhaitez choisir toutes les applications qui commencent par la lettre « M », sélectionnez l'option « commence par » dans le menu déroulant. Ensuite, saisissez « M » dans le champ suivant et sélectionnez **Appliquer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour connaître les détails d'une application, sélectionnez son nom. Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez Liste des applications.

Détails de l'application Web

Profitez d'une visibilité complète sur les performances des applications, l'engagement de l'utilisateur et les tendances pour assurer une expérience digitale positive.

Vue d'ensemble de l'application Web

Surveillez les performances de votre application en temps réel pour vérifier si elle est disponible et répond aux demandes. Pour affiner votre recherche en fonction d'emplacements spécifiques, utilisez le filtre **Emplacement**. Par défaut, les graphiques affichent les dernières données des deux dernières heures.

Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Page Vue d'ensemble de l'application Web.

Mesures de l'application Web

Surveillez les performances de votre application. L'observation des mesures de performances des applications Web, telles que les utilisateurs actifs, les sessions démarrées, le délai de réponse moyen et les demandes Web, vous aide à optimiser les fonctionnalités de l'application et l'expérience utilisateur.

Pour plus d'informations sur chaque carte, consultez Page Performance de l'application Web

Utilisateurs

Surveillez vos utilisateurs actifs et concernés pour obtenir une mesure précise du nombre d'utilisateurs engagés avec l'application. Les utilisateurs actifs sont une mesure importante pour identifier les tendances des comportements d'utilisation.

- Sur la page Tous les utilisateurs, deux filtres vous permettent d'affiner votre recherche : **Utilisateurs** et **État**. **L'état** fournit une vue d'ensemble des états des utilisateurs, indiquant s'ils sont actifs, concernés ou vous pouvez choisir d'afficher tous les utilisateurs.

  Remarque : La liste de tous les utilisateurs affiche tous les utilisateurs système avec Agent Client Collector (ACC) installé sur leurs appareils. Si un utilisateur n'a pas eu recours à l'application au cours des trois derniers jours, la valeur du champ **Dernier accès à l'application** est notée **-**. Par défaut, le tri est appliqué sur le champ **Dernier accès à l'application** et les données sont triées pour les 1 000 derniers enregistrements.

- Sur la page Utilisateurs concernés, utilisez le filtre **Utilisateurs** pour afficher les détails d'un utilisateur concerné.

Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Section Application Web - Utilisateurs.

Tendances

Obtenez une vue graphique des mesures de votre application pour voir comment la valeur d'une ou de plusieurs mesures change au fil du temps. Les valeurs le long de l'axe horizontal du rapport de tendances représentent la mesure du temps. Les valeurs de l'axe vertical représentent les changements apportés à la mesure surveillée.

Pour plus d'informations sur la carte, consultez Section Application Web - Tendances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'application installée

Accédez à un aperçu complet des performances des applications, de l'utilisation des appareils et des modèles afin d'identifier les problèmes de performances, d'optimiser l'utilisation des appareils et d'améliorer l'expérience utilisateur.

Vue d'ensemble de l'application installée

Surveillez les performances de l'application en temps réel pour afficher les alertes actives, les incidents, les utilisateurs actuels et le délai de résolution des incidents.

Pour en savoir plus sur les cartes d'intégrité, consultez Page des performances de l'application installée.

Mesures de l'application installée

La section Mesures de l'application favorise le bon fonctionnement des applications en surveillant leur intégrité en temps réel et en résolvant rapidement tout problème potentiel afin de maintenir une expérience utilisateur fluide. De plus, elle évalue que le système fonctionne bien en exécutant efficacement les tâches prévues et en fournissant des réponses rapides et fiables aux demandes utilisateurs.

Affinez votre recherche en fonction du filtre **Emplacements** ou **Version de l'application**.

Remarque : Accédez aux données sur les performances des applications couvrant les 2 dernières heures, les 24 dernières heures ou les 30 derniers jours en choisissant la période souhaitée dans la liste déroulante affichée.

Affichez le nombre d'incidents d'une application au fil du temps, reflétant sa résilience, sa durabilité et sa fiabilité.

Remarque : Le nombre de blocages concerne les applications qui émettent un événement de blocage de l'application Windows (ID d'événement = 1000) lors d'un plantage, telles que Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook et Microsoft Word.

Pour en savoir plus sur les cartes, consultez .

Découvrez dans quelle mesure votre système remplit la fonction pour laquelle il a été conçu et avec quelles rapidité et fiabilité il répond aux demandes utilisateurs.

Pour en savoir plus sur les cartes de performances, consultez .

Utilisateurs

Les utilisateurs finaux peuvent se connecter à une application à partir de différents appareils. Obtenez une vue d'ensemble des utilisateurs actifs et concernés pour les éléments suivants :

- Dernier appareil et emplacement connecté
- Durée totale de l'interaction de l'utilisateur avec l'application le jour même
- Heure du dernier accès à l'application

Ces informations peuvent aider au dépannage et à l'assistance, à optimiser les performances et à renforcer la sécurité.

Affinez votre recherche en fonction du filtre **Utilisateurs**, **États** ou **Version de l'application**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La liste des utilisateurs affiche tous les utilisateurs système avec Agent Client Collector (ACC) installé un appareil. Si un utilisateur n'a pas eu recours à l'application au cours des trois derniers jours, la valeur du champ **Dernier accès à l'application** est affichée **-**. Par défaut, le tri est appliqué sur le champ **Dernier accès à l'application** et les données sont triées pour les 1 000 derniers enregistrements. Le champ **Dernier accès à l'application** ne s'applique pas aux applications installées sur Mac. Par conséquent, la liste déroulante **Version de l'application** affiche uniquement les versions d'application pour Windows.

La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur un utilisateur et les applications associées, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Section Application installée : utilisateurs.

Appareils

Accédez à l'onglet Appareil pour obtenir des informations détaillées sur chaque appareil, notamment l'état d'affectation de l'utilisateur, l'horodatage de la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état de l'appareil, les alertes actives et les incidents.

Pour consulter l'onglet Appareil, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Appareils ( ) dans le panneau de navigation principal.

Pour affiner votre recherche par appareils, utilisez le filtre **Appareils**. Pour afficher uniquement les appareils actifs, activez le commutateur **Afficher uniquement les appareils actifs** ( ). Désactivez le commutateur pour afficher tous les appareils.

Pour en savoir plus sur chaque champ, consultez Liste des appareils.

Remarque : Sélectionnez un appareil pour afficher la page des détails de l'appareil. De même, sélectionnez un appareil sur la page des détails de l'utilisateur pour obtenir des informations spécifiques sur cet appareil. Pour en savoir plus sur l'appareil d'un utilisateur, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil et les sous-rubriques connexes.

Détails de l'utilisateur et de l'appareil

Surveillez l'intégrité de l'appareil de l'utilisateur, les applications installées ou Web, les processus en cours d'exécution sur l'appareil, les mesures de performances de l'application, la configuration réseau, les détails d'accès de l'utilisateur et la possibilité d'exécuter des requêtes SQL personnalisées pour récupérer les informations du système d'exploitation.

Pour consulter les détails d'un utilisateur et d'un appareil, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'icône Utilisateurs ou Appareils (ou) dans le panneau de navigation principal, puis sélectionnez un utilisateur ou un appareil dans la liste.

Remarque : Le menu déroulant **Appareil** d'un onglet de détails de l'utilisateur répertorie tous les appareils que l'utilisateur possède. Les appareils sont classés comme **actifs** ou **inactifs** en fonction de leur état opérationnel actuel. Sélectionnez **Détails de l'ordinateur** pour accéder à des informations complètes sur l'appareil. Les informations comprennent la balise d'actif, le numéro de série, l'ID de modèle, le fabricant et les détails de configuration des composants connectés.

Pour en savoir plus, consultez Pages Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administration du DEX

L'onglet Administration DEX Application & Device Health vous fournit les outils essentiels pour gérer et surveiller le système.

Pour accéder à l'onglet Administration, accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** puis, dans le panneau de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration ( ).

Remarque : Pour afficher l'onglet **Administration**, vous devez disposer du rôle sn_dex.admin.

Utilisez l'onglet Administration DEX pour surveiller et gérer les applications. Utilisez les cartes Gestion des applications, Politiques de l'agent, Utilisateurs, Conformité du système, Règles de mesures et Administrateurs pour plus d'informations. Suivez les installations Agent Client Collector dans Intégrité de l'agent. Pour en savoir plus sur chaque carte, consultez Cartes d'administration.

Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant pour surveiller l'état de connexion de votre Desktop Assistant et vérifier la communication avec l'instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur les Desktop Assistant, voir Utiliser DEX Desktop Assistant.

Ouvrir DEX Application & Device Health

DEX Application & Device Health offre une visibilité proactive qui vous aide à comprendre l'expérience de l'utilisateur final de votre organisation et à diagnostiquer les problèmes. Grâce à des fonctionnalités telles que la navigation dans les applications et les utilisateurs, l'analyse des tendances et d'autres mesures utiles, DEX Application & Device Health vous permet d'identifier la cause première d'un problème, plutôt que de vous contenter d'en traiter les symptômes.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user

Procédure

Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Résultats

L'icône Page d'accueil ( ) est sélectionnée par défaut. Pour plus d'informations, consultez Cartes de la page de destination.

Afficher tous les utilisateurs actifs

Affichez tous les utilisateurs actifs pour en avoir une visibilité précise et à jour. Obtenez des informations précieuses sur le comportement des utilisateurs, les détails des appareils et les niveaux d'engagement et prenez des décisions éclairées sur l'application ou les stratégies d'engagement des utilisateurs.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Utilisateurs ( ).
   La page Utilisateurs sert de concentrateur complet pour accéder aux données relatives à l'utilisateur, y compris les alertes spécifiques à des utilisateurs en particulier, les appareils qui leur sont associés et les informations de localisation correspondantes. Pour afficher les détails d'un utilisateur, sélectionnez son nom.

Vue Conformité du système

Vérifiez si les appareils respectent les règles de conformité des applications et des politiques de votre organisation. Utilisez ces données pour identifier les risques de sécurité potentiels.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Aperçus ( ).
3. Sélectionnez **Conformité du système**
   Pour plus d'informations sur les mesures de conformité du système, consultez Rapports d'aperçu DEX.

Surveiller les performances du système

Surveillez les performances des systèmes de votre organisation. Le suivi de l'utilisation du processeur et de la mémoire permet d'éviter les goulots d'étranglement qui ralentissent les applications et de vérifier que le système peut gérer les charges de travail sans manquer de ressources. La surveillance des performances du disque identifie les problèmes de stockage potentiels, tels que des vitesses de lecture ou d'écriture lentes, tandis que la surveillance des E/S permet de détecter des retards dans le transfert de données.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Aperçus ( ) dans le volet de navigation principal.
3. Sélectionnez **Performances du système**.
   Pour plus d'informations sur les mesures de performance du système, consultez Rapports d'aperçu DEX.

Afficher les actions de la bibliothèque d'actions Expérience numérique de l'utilisateur final

Affichez et utilisez divers services préinstallés disponibles pour un appareil dans la bibliothèque d'Actions Expérience numérique de l'utilisateur final.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_dex.user
- itil
- sn_dex.admin
- sn_dex.service_desk_user et itil
- sn_dex.user
- sn_dex.engineer

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez l'une des icônes suivantes dans le panneau de navigation principal :
   - Appareils ()
   - Utilisateurs ()
2. Sélectionnez un appareil ou un utilisateur dans la liste.
3. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône de la bibliothèque d'actions () et affichez les actions suivantes :

Action	Description
Effacer le cache de l'application	Supprime les données d'application stockées, ce qui oblige l'application à récupérer des fichiers récents sur Internet. Les applications par défaut qui prennent en charge l'effacement du cache de l'application sont Microsoft Teams, Zoom et Microsoft Outlook. Utilisez la table dex_action_app_config pour ajouter d'autres applications prenant en charge cette action. Configurez l'URL de cache correspondante à effacer pour chaque application de la même table. Séparez les URL du cache par une virgule si vous saisissez plusieurs URL par application.
Effacer le cache du navigateur	Supprime les données temporaires stockées sur votre ordinateur portable, telles que les cookies et les fichiers de site Web.
Effacer le cache DNS	Efface le cache DNS.
Terminer le processus	Arrête de force un processus en cours d'exécution.
Effectuer un nettoyage de disque	(Windows uniquement) Supprime les fichiers temporaires Internet, mémoire, journal et cache, comme suit : ◦ `C:\Windows"="*.dmp` ◦ `"C:\Windows\Minidump"="*.dmp"` ◦ `"C:\Windows\Downloaded Program Files"="*.*"` ◦ `"$env:UserProfile\Appdata\Local\Temp"="*.*"` ◦ `"$env:UserProfile\Appdata\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files"="*.*"`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	◦ "$env:UserProfile\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache" = "*.*" ◦ "C:\Windows\Temp"="*.*" ◦ "C:\Windows\Logs"="*.*" ◦ "C:\Windows\System32\LogFiles"="*.*" ◦ "C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportArchive"="*.*" ◦ "C:\ProgramData\Microsoft\Windows\WER\ReportQueue"= "*.*"
Redémarrer le service	Redémarre le service ou l'application en cours d'exécution sur l'appareil.

Surveiller votre réseau d'applications utilisateur

Surveillez votre réseau d'applications pour maintenir des performances optimales des applications, utiliser efficacement les ressources et renforcer la sécurité. En gardant un œil sur les mesures du réseau, vous pouvez identifier et traiter les goulots d'étranglement, minimiser la latence et résoudre les problèmes de manière proactive.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Utilisateurs () ou Appareils ().
3. Sélectionnez un utilisateur ou un appareil dans la liste.
4. Dans la section **Expérience réseau**, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Détails de la connexion : informations sur la connexion Wi-Fi et filaire de l'utilisateur.
   - Stabilité de la connexion aux applications : informations sur la stabilité du réseau liée à la latence, à la perte de paquets et à la gigue.

     Cette option n'est applicable qu'au système d'exploitation Windows.
   - Chemin de connexion de l'application : données du chemin d'accès réseau d'une application sélectionnée.

     Cette option n'est applicable qu'au système d'exploitation Windows.
   - Sauts d'application : liste des sauts entre l'appareil de l'utilisateur et un serveur d'applications qui peuvent vous aider à identifier et à corriger les goulots d'étranglement du réseau.

Pour en savoir plus, consultez Pages Expérience réseau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer votre rapport de conformité du système

Configurez les mesures de politique DEX et les applications à surveiller pour le rapport de conformité de votre organisation. Configurez des règles et des actions liées à la conformité pour les appareils de votre organisation en fonction de seuils définis.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez **Conformité du système**
4. Choisissez une ou plusieurs des options suivantes pour configurer la façon dont vous souhaitez surveiller la conformité des appareils informatiques de votre organisation.

Option	Étapes
Gérer la politique de conformité	**a.** Cochez une case en regard de la valeur de politique système que vous souhaitez utiliser pour la surveillance. **b.** Dans la liste déroulante **Actions**, sélectionnez **Activer la surveillance**.
Gérer les applications	**a.** Cochez une case en regard de la valeur de politique système que vous souhaitez utiliser pour la surveillance. **b.** Dans la liste déroulante **Actions**, sélectionnez **Activer la surveillance**. **Remarque :** Pour en savoir plus sur l'ajout ou la modification d'une application à surveiller, consultez Ajouter une application à surveiller ou .
Gérer les règles de mesure	Sélectionnez un nom de règle de mesure à personnaliser. Les règles déclenchent des actions en fonction de seuils de mesures spécifiques. **Remarque :** Pour modifier ou ajouter une règle de mesure, consultez Créer des règles de mesures.

Remarque : Vous pouvez activer plusieurs valeurs de politique de conformité simultanément en cochant la case située en regard du **Nom de la mesure**. Ajustez votre sélection selon vos besoins en cochant les cases de chaque valeur.

Pour plus d'informations sur le rapport de conformité, consultez Aperçus DEX.

Afficher le groupe de support d'une application

Affichez le groupe de support de l'application pour identifier qui contacter lorsque vous rencontrez des problèmes. Le groupe de support est généralement responsable de la gestion des incidents, de la résolution des problèmes et de la fourniture d'une assistance technique pour l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Sélectionnez le nom de l'application pour laquelle vous souhaitez afficher le groupe de support.
   Le groupe de support s'affiche dans le champ **Groupe de support**.

   Pour modifier un groupe de support, procédez au changement et sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher les mesures d'une application installée

Affichez et surveillez l'utilisation du processeur et de la mémoire de vos applications afin d'optimiser leurs performances et de favoriser une allocation efficace des ressources.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Sélectionnez le nom d'une application installée.
4. Sélectionnez **Performance** sous **Mesures de l'application**.
   Vous pouvez afficher des informations sur le nombre d'incidents, l'utilisation du processeur, les performances de la mémoire et des E/S, ainsi que les tendances d'utilisation de la mémoire. Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Détails de l'application installée.

Afficher les mesures d'une application Web

Affichez les mesures d'une application Web pour obtenir une vue complète de ses performances. Le suivi de ces mesures au fil du temps vous aide à évaluer l'impact des modifications apportées à l'application et à surveiller ses performances à long terme.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Applications ( ).
3. Sélectionnez le nom d'une application Web.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Performance** sous **Mesures de l'application**.
   Vous pouvez afficher des informations sur les utilisateurs, les sessions, le délai de réponse, la durée de chargement des pages et la disponibilité. Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Détails de l'application Web.

Afficher les détails d'un appareil utilisateur

Affichez l'intégrité d'un appareil pour obtenir une vue d'ensemble de son état et identifier les problèmes potentiels. Grâce à ces informations, vous pouvez optimiser les performances de l'appareil et vous assurer de son fonctionnement efficace.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Utilisateurs ( ).
3. Dans la liste déroulante **Appareil**, sélectionnez l'appareil pour lequel vous souhaitez obtenir des détails.
   Pour en savoir plus sur les mesures, consultez Pages Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

Afficher le domaine ou l'URL d'une application Web/SaaS

Affichez le domaine ou l'adresse Web d'une application Web/SaaS pour accéder à l'application et l'utiliser efficacement.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez afficher l'URL.
   L'URL s'affiche dans le champ **Domaine/URL**.

Afficher l'éditeur d'application

Affichez l'éditeur d'application pour rechercher l'organisation qui dispose des droits de distribution et d'assistance de l'application.

Avant de commencer
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : sn_dex.user ou ITIL

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ().
3. Sélectionnez la carte **Gérer les applications**.
   La liste des applications surveillées s'affiche.
4. Sélectionnez l'application pour laquelle vous souhaitez afficher l'éditeur.
   Le nom de l'éditeur s'affiche dans le champ **Éditeur**.

Utiliser DEX Desktop Assistant

DEX Desktop Assistant vous permet d'accéder rapidement à certains des services et des applications les plus populaires. Il donne accès à vos demandes, à l'état de l'appareil, aux pannes, aux applications locales et vous aide également à effectuer des tests réseau.

DEX Desktop Assistant fournit une interface de communication dédiée aux employés, permettant d'accéder aux options de libre-service, aux notifications informatiques et aux ressources d'assistance.

Desktop Assistant facilite les workflows rationalisés en permettant aux employés d'effectuer des diagnostics de réseau, d'accéder aux catalogues informatiques, d'utiliser le Centre des employés ServiceNow® et d'interagir avec des agents virtuels pour obtenir de l'aide. Les équipes informatiques peuvent utiliser l'outil pour émettre des notifications de panne ou des annonces critiques, favorisant ainsi une communication rapide et une fourniture de support efficace.

Remarque : Si vous rencontrez des problèmes avec Desktop Assistant, vous pouvez les résoudre en accédant aux journaux aux emplacements suivants :

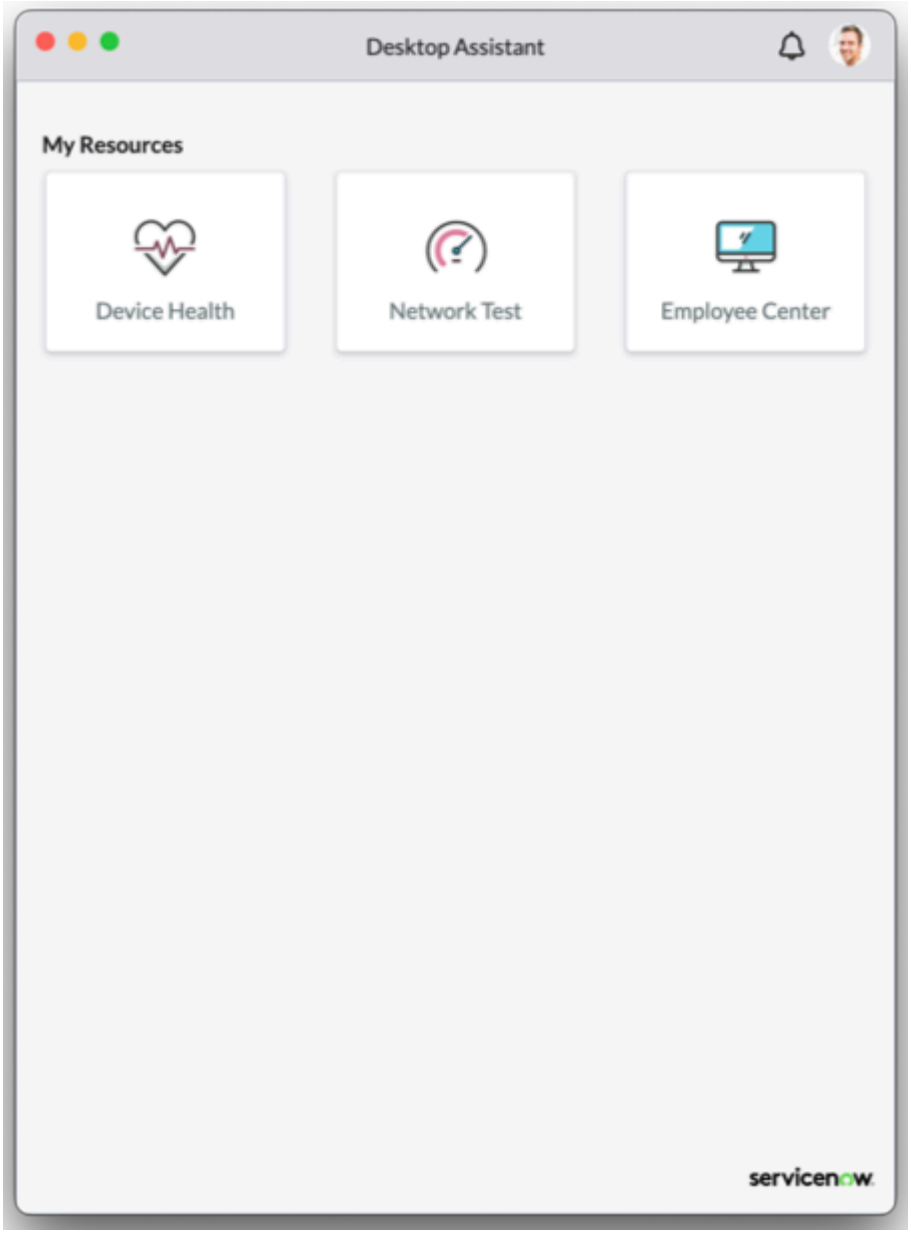
- Mac : `Users/[nom d'utilisateur]/Library/Application Support/desktop_assistant_app/logs`
- Windows : `Users\[nom d'utilisateur]\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\logs`

Accéder à Desktop Assistant

Obtenez des aperçus des différentes fonctionnalités Desktop Assistant en explorant les composants de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Desktop Assistant Page d'accueil



Composants de la page d'accueil

Composants	Description
En-tête	L'en-tête comprend le nom de la page d'accueil et les icônes de notification et d'utilisateur. L'icône de notification en forme de cloche ( ) affiche un petit point rouge avec un numéro indiquant le nombre de nouvelles notifications. L'icône de profil de l'utilisateur ( ) est l'icône de déconnexion de l'utilisateur.
Sections	Les sections facilitent la recherche d'éléments en les organisant de manière séquentielle et en groupes logiques. Par défaut, l'ServiceNow fournit Mes ressources.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de la page d'accueil (suite)

Composants	Description
	L'administrateur de l'Desktop Assistant peut configurer la section. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une section à la page d'accueil.
Cartes	Raccourcis d'application qui vous aident à accéder rapidement aux applications. L'administrateur de l'Desktop Assistant peut ajouter ou supprimer des cartes dans toutes les sections. Pour plus d'informations, voir Créer une carte de lien hypertexte ou Supprimer une carte de la page d'accueil.

Ouvert Desktop Assistant

Ouvrez ou connectez-vous à l'Desktop Assistant pour accéder facilement aux fonctionnalités ServiceNow telles que vos applications, l'intégrité de l'appareil, vos demandes, la vitesse du réseau de votre système et le Centre des employés.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

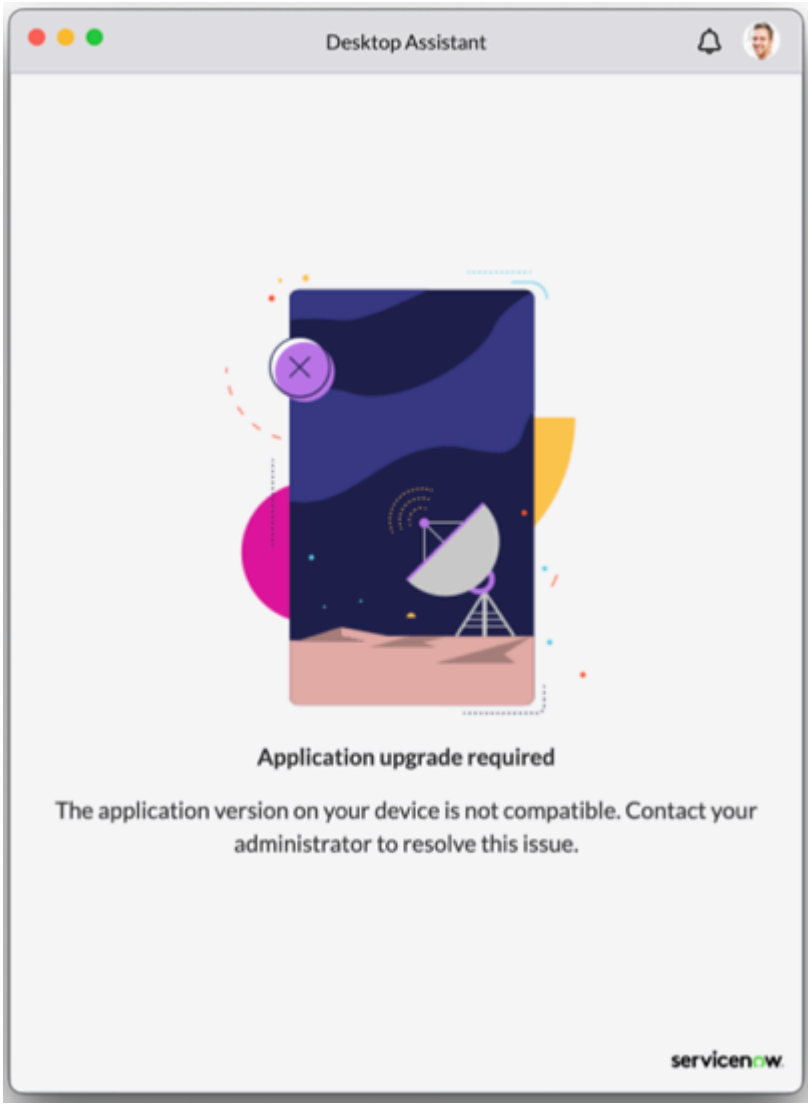
Vérifiez que l'enregistrement de registre OAuth pour Desktop Assistant est actif.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le message `Incompatibilité de version d'application détectée` s'affiche, contactez l'administrateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



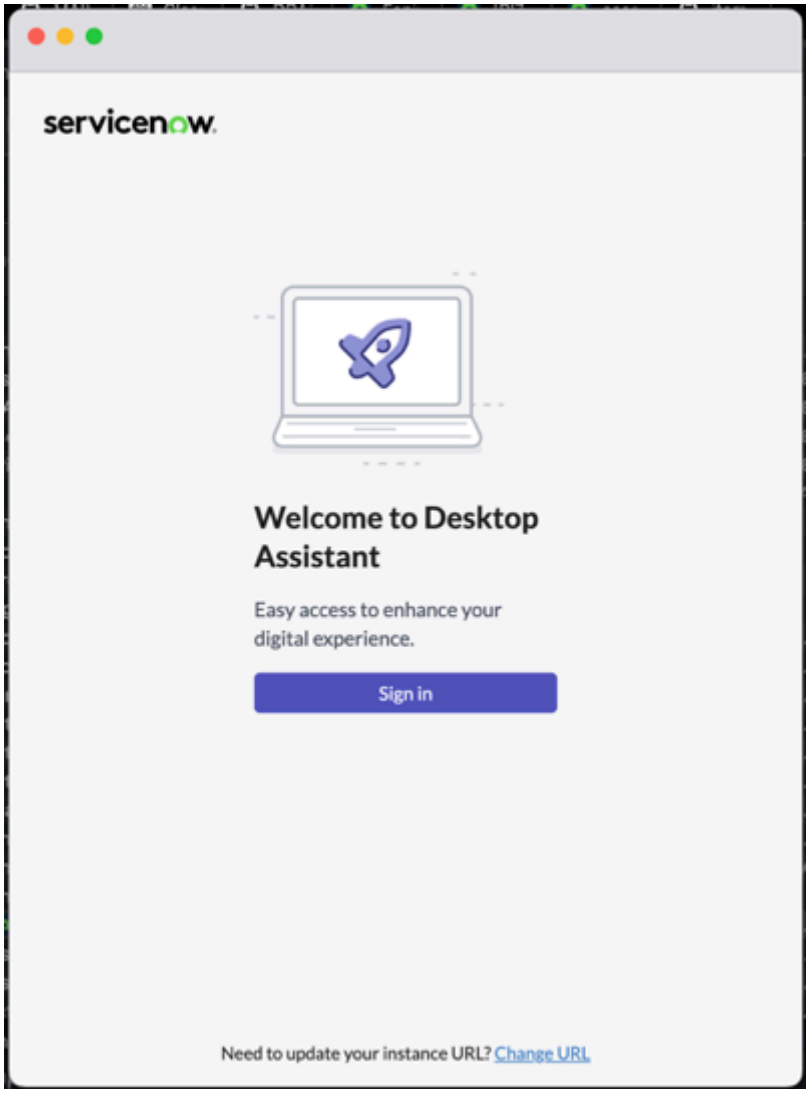
Procédure

1. Dans la barre d'état système, sélectionnez, en la maintenant, l'icône Desktop Assistant ( ) ou cliquez avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez **Ouvrir**.
2. Sélectionnez **Inscription**.

   Vous pouvez personnaliser la page de connexion en modifiant les valeurs suivantes dans le fichier settings.json :

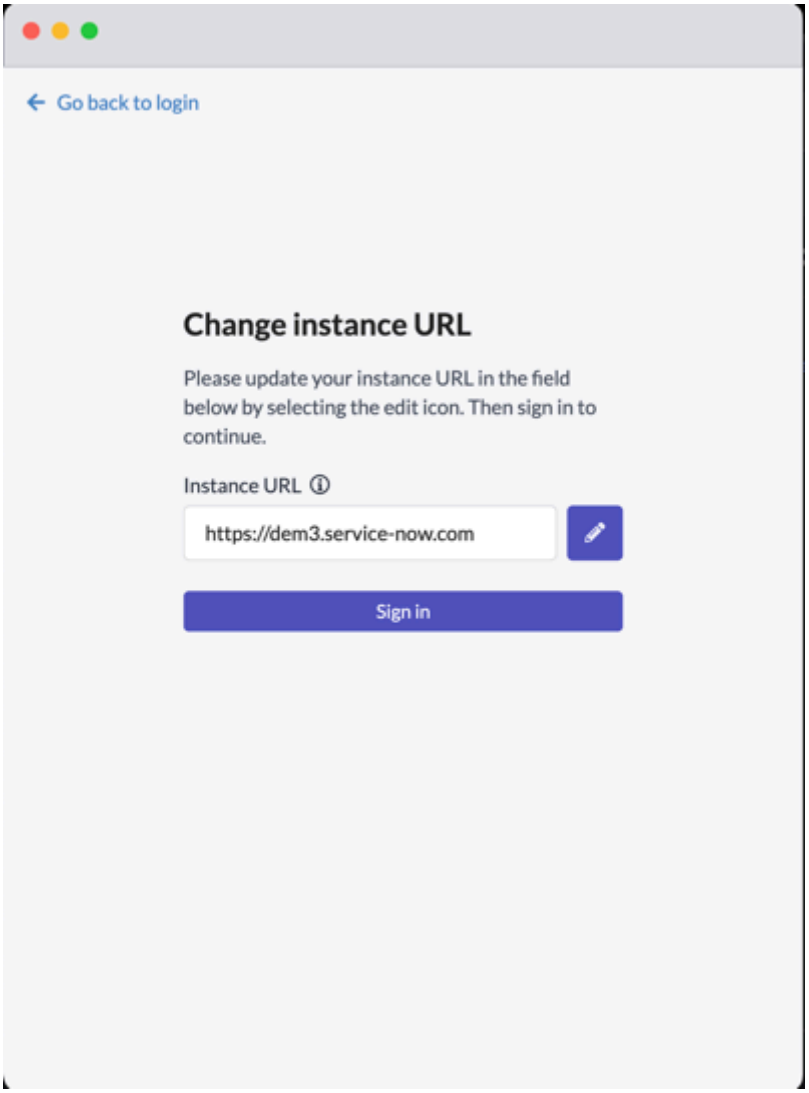
   - loginHeader
   - loginBody
   - companyLogoSvg

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



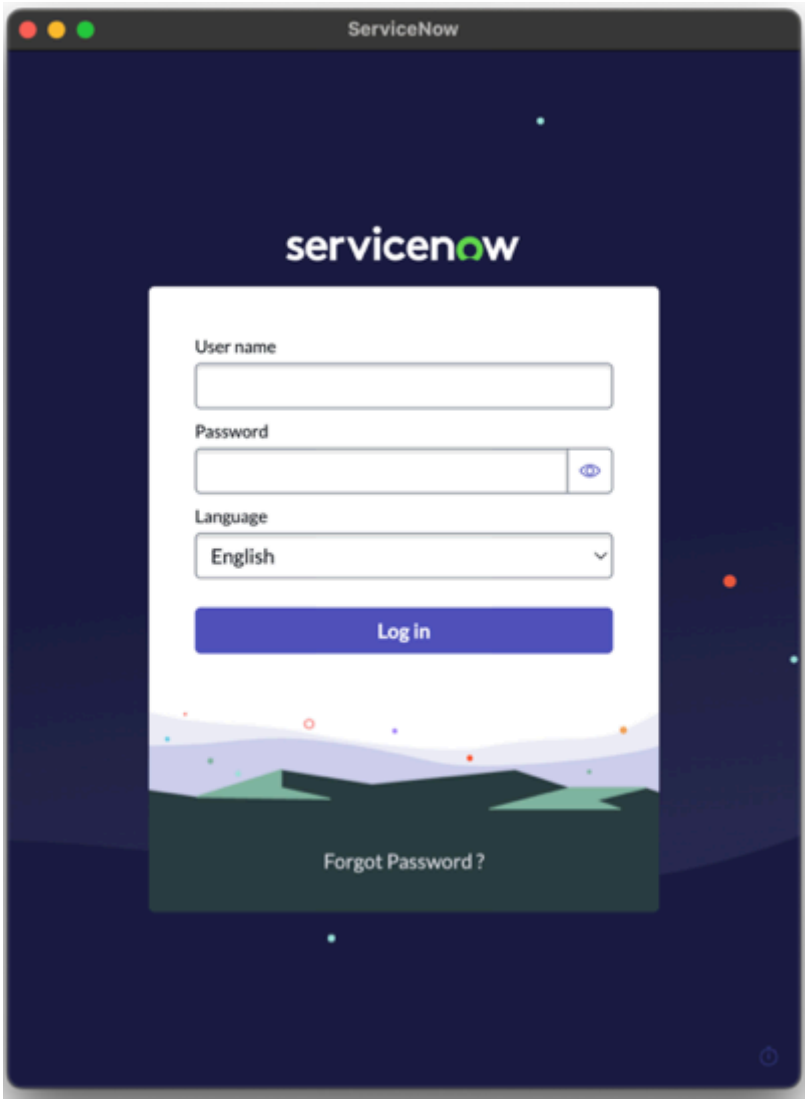
3. Dans le champ **URL d'instance**, entrez l'URL de l'instance ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Inscription**.
   La fenêtre d'authentification s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous avez oublié vos informations de connexion, utilisez la fonctionnalité **Mot de passe oublié** pour réinitialiser votre mot de passe.

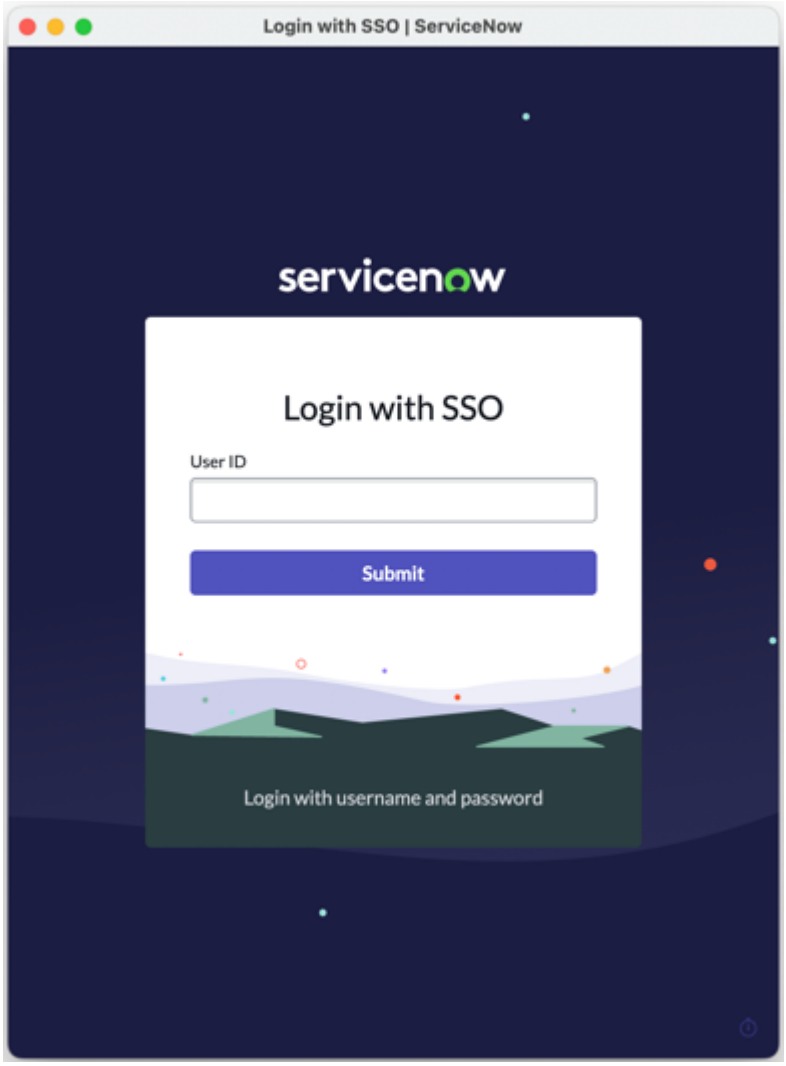
5. Effectuez l'une des actions suivantes pour vous connecter :
   - Sans authentification unique (SSO) :
     - Dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance.
     - Sélectionnez **Se connecter**.
     - Autorisez l'Desktop Assistant à se connecter à votre compte ServiceNow en sélectionnant **Autoriser**.

       Remarque : Pour disposer d'une connexion SSO, vous devez configurer le fournisseur SSO et configurer SSO dans l'instance. Pour en savoir plus sur la configuration de SSO, consultez Configurer les détails OAuth.

   - Avec authentification unique (SSO) :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

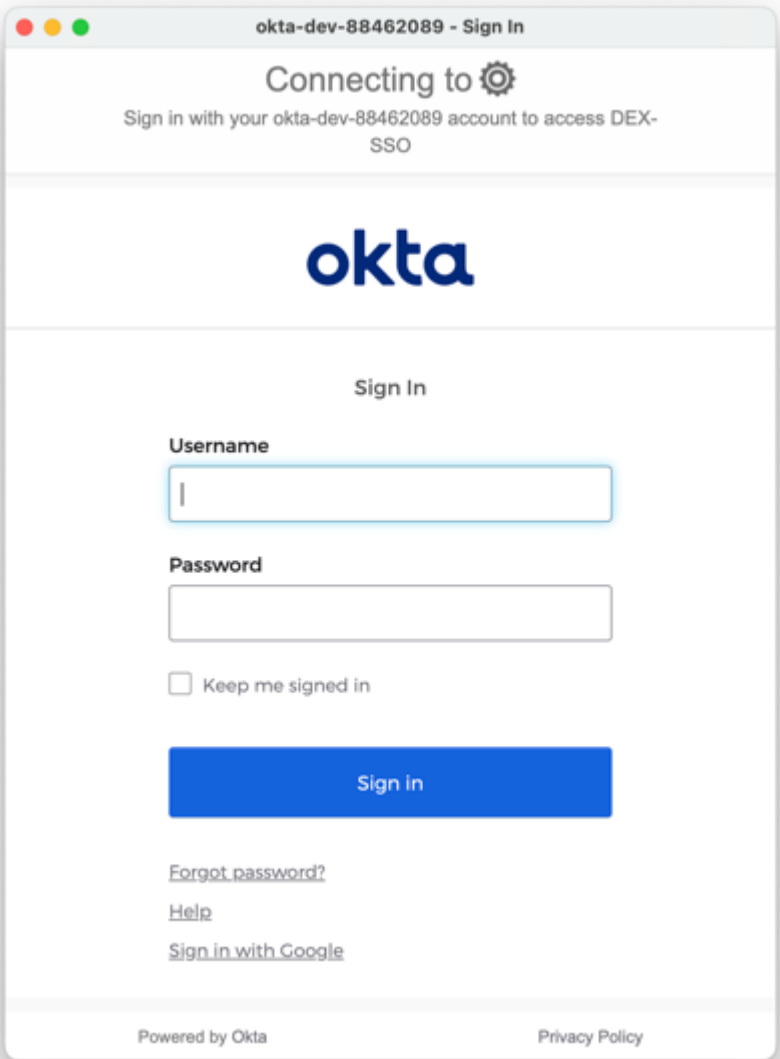
- Sélectionnez le lien **Se connecter avec l'authentification unique (SSO)**.



- Saisissez votre ID d'utilisateur dans le champ **ID d'utilisateur**.
- Sélectionnez **Soumettre**.

  Vous êtes redirigé vers l'écran de connexion SSO.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les champs **Nom d'utilisateur** et **mot de passe**.
- Sélectionnez **Inscription**.
- Autorisez l'Desktop Assistant à se connecter à votre compte ServiceNow en sélectionnant **Autoriser**.

Résultats
La page d'accueil de l'Desktop Assistant s'ouvre.

Trouble?
Si vous obtenez une page non souhaitée lors de la connexion, quittez l'application et rouvrez-la pour résoudre le problème.

Notifications Desktop Assistant

Les notifications Desktop Assistant permettent à votre organisation de communiquer instantanément les mises à jour importantes aux utilisateurs finaux, quelle que soit l'activité de leur appareil. Cette fonctionnalité permet de fournir des informations critiques, de prendre en charge Gestion des incidents majeurs et ServiceNow Engagement proactif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les notifications Desktop Assistant constituent un moyen fiable d'informer les utilisateurs finaux des mises à jour critiques avec un minimum d'effort. Ces notifications fournissent des mises à jour pour la sensibilisation, mais ne sont pas directement exploitables.

Les notifications sont envoyées sous forme de notifications push système sur les appareils Windowset MacOS. Vous pouvez également accéder aux notifications via le panneau de notification Desktop Assistant.

Pour en savoir plus sur l'affichage des notifications dans votre Desktop Assistant, consultez Afficher les notifications.

Desktop Assistant prend en charge les notifications provenant des applications suivantes :

- Gestion des incidents majeurs envoie des mises à jour en temps réel sur les incidents critiques à tous les destinataires configurés, chaque notification étant délivrée une fois par appareil connecté. Par exemple, une notification Gestion des incidents majeurs informe tous les employés se trouvant sur les sites concernés d'une panne soudaine du réseau, afin de s'assurer qu'ils ont connaissance du problème.
- ServiceNow Engagement proactif alerte les utilisateurs sur les mises à jour spécifiques aux appareils affectés. Une notification de ServiceNow Engagement proactif alerte les utilisateurs d'événements tels que la maintenance à venir sur leurs appareils pour les aider à se préparer.

Vous pouvez définir la durée pendant laquelle le système tente d'envoyer des notifications en configurant la valeur Durée de vie (TTL) à l'aide de la propriété *sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant.notification_time_to_live*. Les notifications plus anciennes dépassant la TTL sont ignorées.

Vous pouvez également désactiver les notifications en suivant les étapes de la section Activer ou désactiver les notifications.

Remarque : Les notifications apparaissent sur les appareils des utilisateurs finaux dans les deux minutes suivant leur génération.

Messagerie instantanée à l'aide de Now Assist avec Agent virtuel

Utilisez Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) Agent virtuel pour accéder à une assistance pratique basée sur la messagerie instantanée optimisée par Now Assist afin de trouver des réponses et des conseils.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, sélectionnez l'icône de l'agent virtuel ou de la messagerie instantanée ( ) qui s'affiche sur l'en-tête de l'Desktop Assistant.
2. Dans la fenêtre de la messagerie instantanée, saisissez votre question dans le champ **Veuillez saisir votre demande**, puis appuyez sur Entrée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Utilisez les invites de Now Assist pour créer un ticket, vérifier l'état d'un ticket existant ou résoudre d'autres problèmes que vous pourriez rencontrer.

   Remarque : Pour personnaliser les rubriques qui doivent être affichées et disponibles dans la fenêtre **Tout me montrer**, consultez Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

Afficher les notifications

Affichez les notifications pour vous tenir au courant des informations et événements importants en temps réel.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

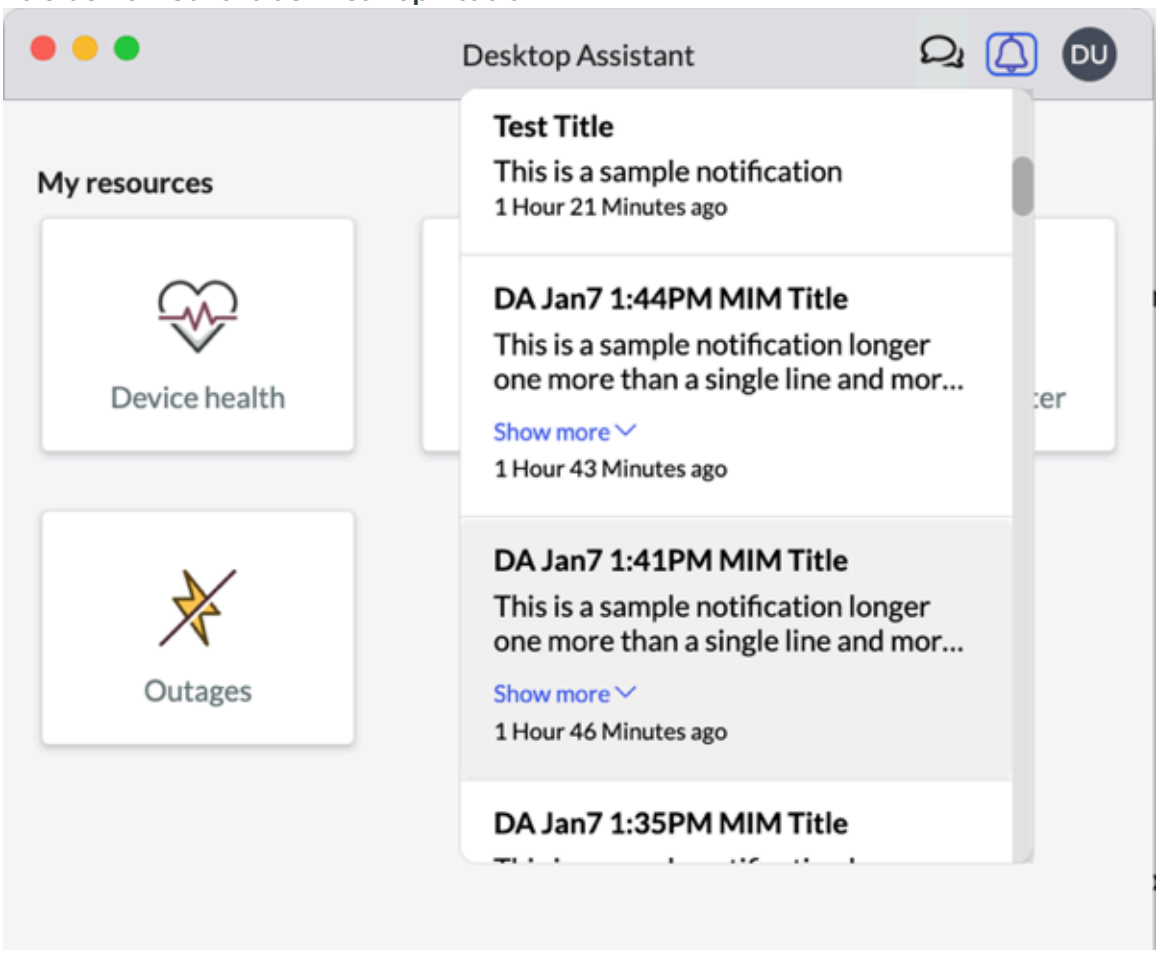
Procédure

Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, sélectionnez l'icône de notifications en forme de cloche ( ).

Lorsque vous sélectionnez l'icône de notifications en forme de cloche , une liste déroulante apparaît affichant la liste des notifications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de notifications de l'Desktop Assistant



Remarque : Avec la version DEX Washington DC, si un utilisateur se connecte à Desktop Assistant sur un nouvel appareil, aucune notification non expirée existante n'apparaît dans la liste des notifications.

Afficher l'intégrité de l'appareil

Affichez des informations sur l'intégrité de la batterie, l'espace de stockage, les cinq principales applications par utilisation du processeur et de la mémoire au cours de la dernière heure ainsi que le dernier redémarrage de l'ordinateur.

Avant de commencer

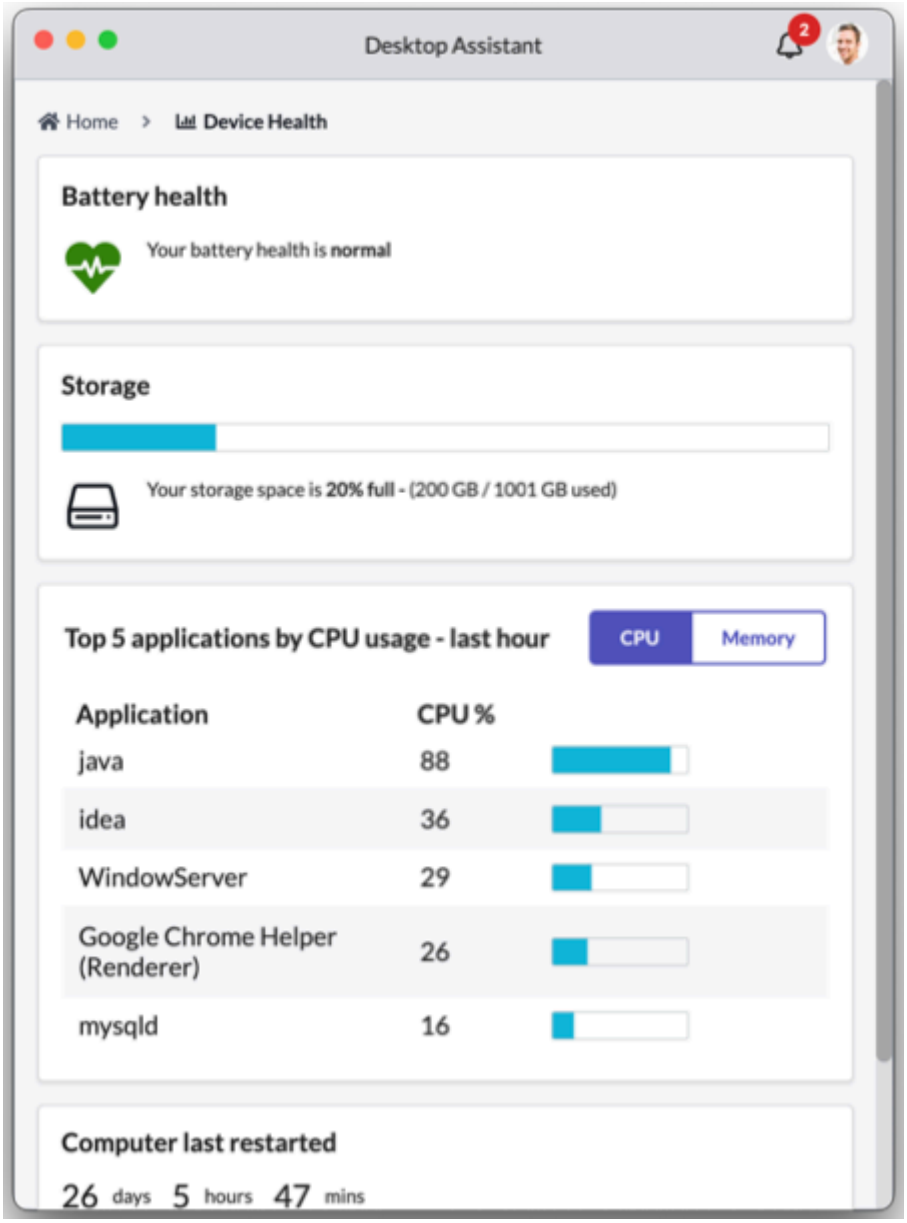
Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, sélectionnez la carte **Intégrité de l'appareil**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les activités du système, sélectionnez **Ouvrir le moniteur d'activité**.

Remarque :

Le Desktop Assistant et le rapport système macOS ont utilisé le stockage différemment en raison de méthodes de calcul différentes. Le Desktop Assistant inclut un stockage temporaire comme le cache, ce qui entraîne une utilisation légèrement plus élevée. La commande `df -h`, une commande Linux standard pour les rapports de stockage, exclut le cache et affiche donc une utilisation plus faible. Cet écart est prévisible compte tenu de ces approches distinctes de la gestion des données de stockage.

Sur Windows, les informations sur l'intégrité de la batterie ne sont pas affichées, et vous trouverez plus de détails sur les activités du système en sélectionnant **Ouvrir le Gestionnaire des tâches**.

Tester la connexion Internet du système

Effectuez un test de vitesse Internet pour évaluer les performances de votre service Internet. S'il vous semble que la connexion Internet n'est pas aussi performante que prévu, le moyen

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le plus rapide de savoir si quelque chose ne va pas de votre côté ou si le problème vient de votre fournisseur d'accès Internet est d'exécuter un test de vitesse.

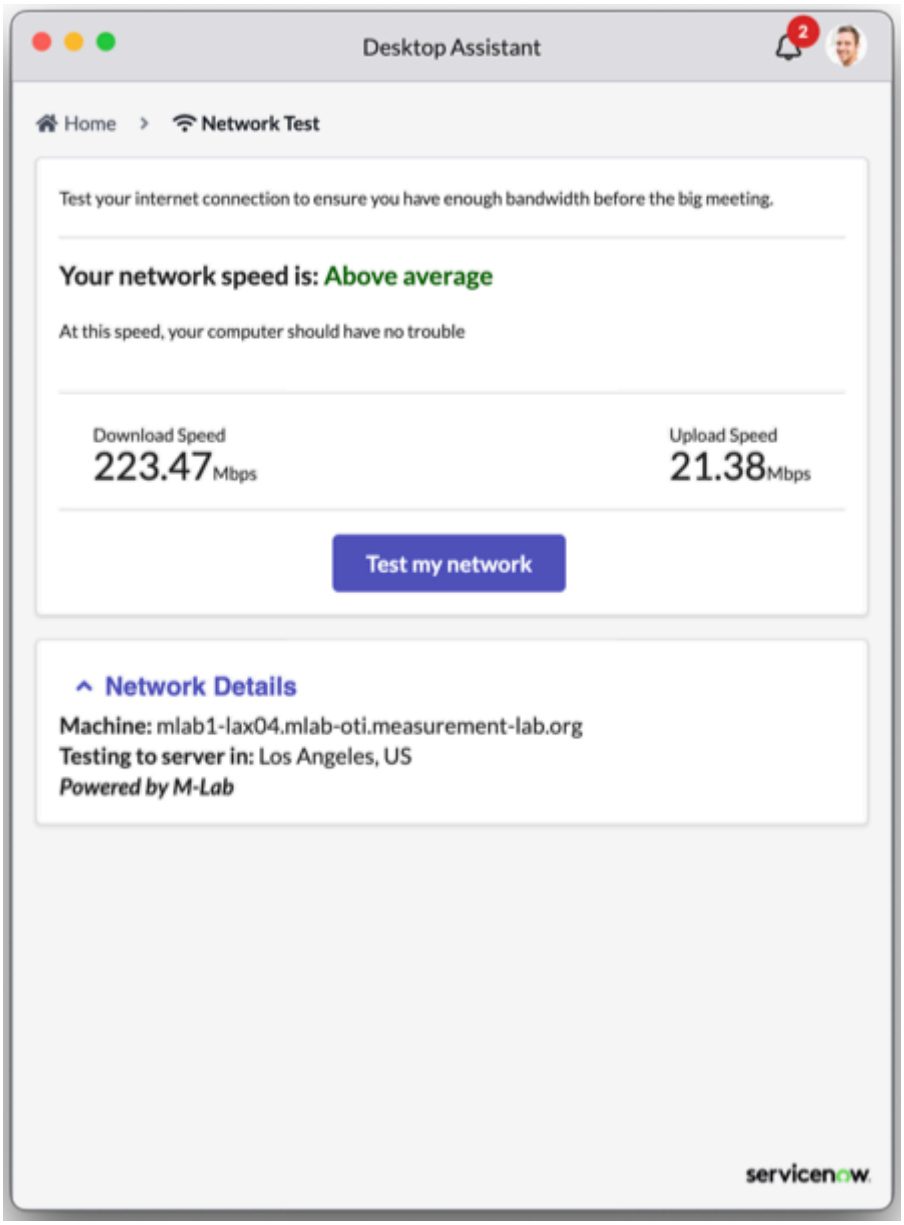
Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

Procédure

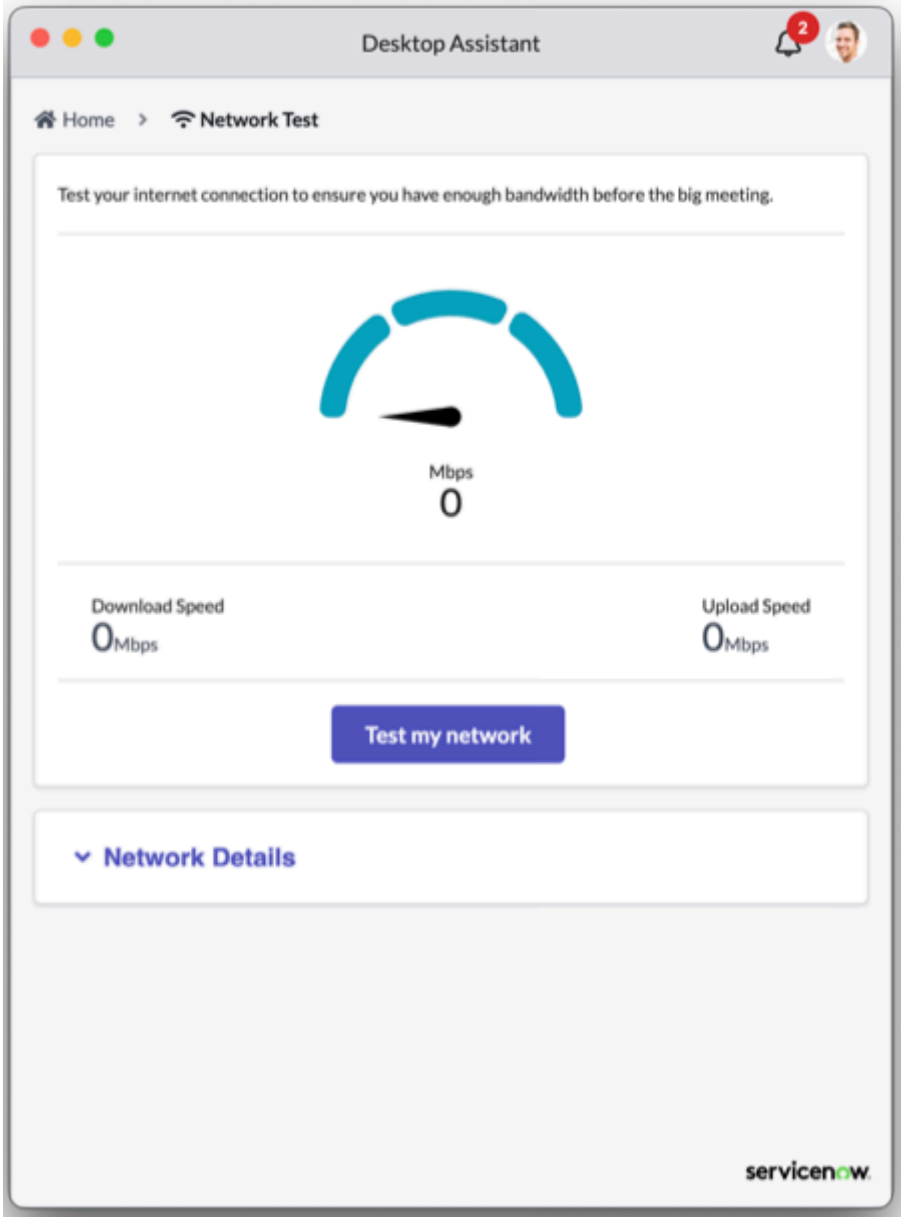
1. Sur la page d'accueil de l'Desktop Assistant, cliquez sur la carte **Test du réseau**.
   La page Test du réseau s'ouvre.



2. Cliquez sur **Tester mon réseau**.

   Le test indique la vitesse du réseau (de téléchargement et de chargement) de l'appareil sur lequel l'Desktop Assistant est installé. Dans la section Détails du réseau, vous trouverez le nom de l'ordinateur et les détails du serveur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si la vitesse du réseau est inférieure à la moyenne, vous pouvez consulter les informations détaillées de la procédure de dépannage.

Ouvrir Employee Center

Ouvrez le Centre des employés pour accéder à un portail unifié unique et y trouver des informations, obtenir de l'aide et demander les services dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Confirmez que le module d'extension DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop] et l'application Desktop Assistant ont été installés. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer Application & Device Health et Télécharger Desktop Assistant.

Vous devez également mapper la carte Centre des employés au portail Centre des employés de votre organisation.

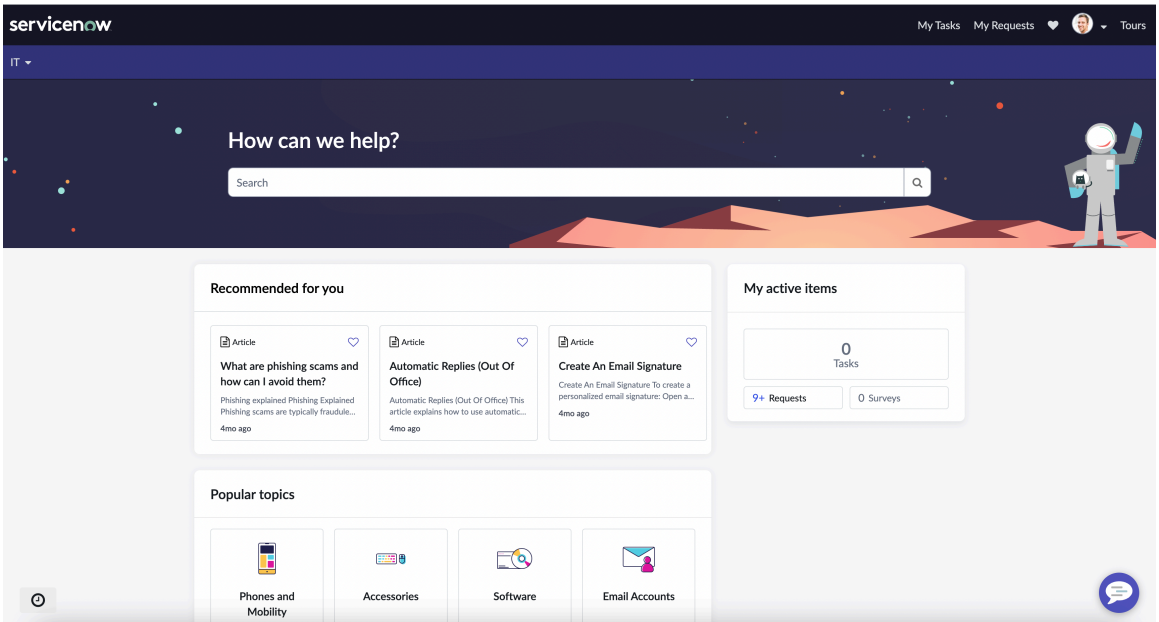
Rôle requis : sn_dex_desktop.user ou sn_dex_desktop.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Sur la page d'accueil Desktop Assistant, cliquez sur la carte **Centre des employés**.

La page Centre des employés s'ouvre.



Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Accédez aux mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant de l'utilisateur final avec votre rôle d'administrateur DEX.

Avant de commencer

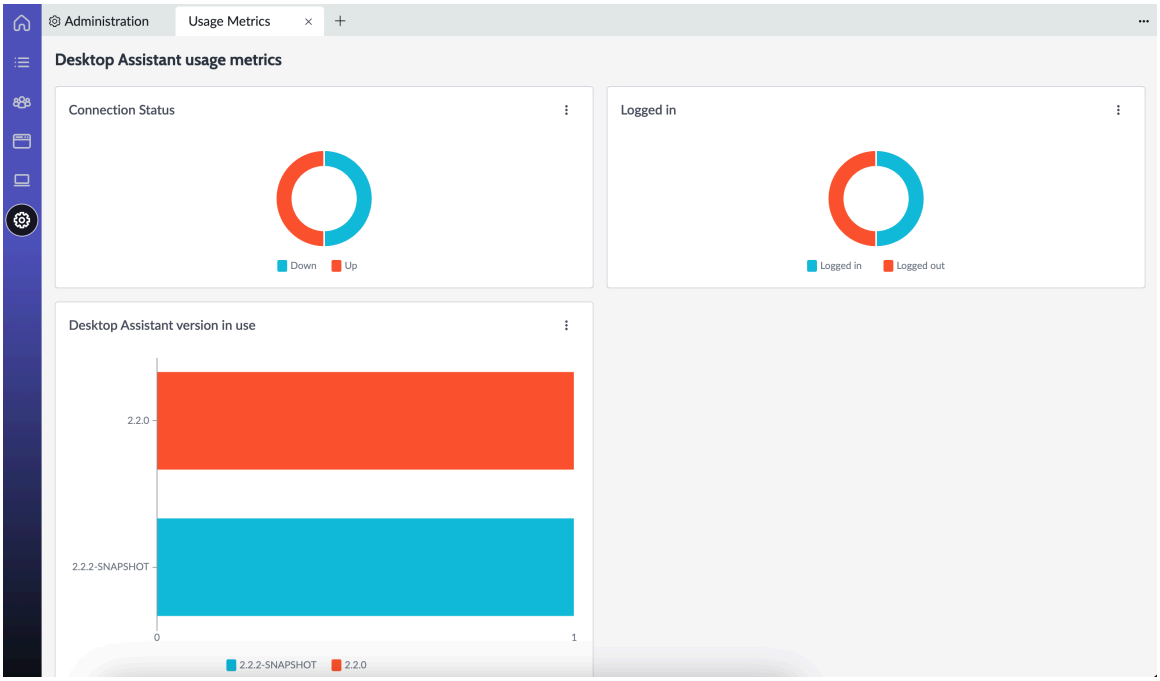
Confirmez que le module d'extension DEX (sn_dex) est installé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans le volet de navigation principal, sélectionnez l'icône Administration DEX ( ).
3. Sous Desktop Assistant, sélectionnez **Mesures d'utilisation**.
   Vous pouvez afficher les utilisateurs Desktop Assistant connectés, leur état de connexion et leurs versions Desktop Assistant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus de détails sur les mesures d'utilisation, consultez Mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant.

Référence Expérience numérique de l'utilisateur final

Ces sections de référence fournissent plus d'informations sur la surveillance et la gestion de vos appareils et applications avec Expérience numérique de l'utilisateur final et ses composants.

Référence DEX Application & Device Health

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser DEX Application & Device Health.

Installé avec DEX

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension [sn_dex] de l'application DEX, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Utilisateurs et responsabilités

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DEX [sn_dex.admin]	En charge de la gestion de l'accès des utilisateurs à DEX, de la gestion des applications surveillées et du traitement des tâches liées à l'intégration et à la séparation. Il résout également tous les	• sn_dex.user • sn_dex.engineer • agent_client_collector_admin • report_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et responsabilités (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	problèmes qui surviennent dans l'application.	
Ingénieur DEX [sn_dex.engineer]	Gestionnaire de l'accès et de l'exécution des actions de rattrapage.	sn_dex.user
Utilisateur DEX [sn_dex.user]	Responsable de l'accès et de l'utilisation des fonctionnalités de DEX.	• dependency_views • agent_client_collector_user • sow_incident_read • mbplus_reader • sam_user • evt_mgmt_user
Agent du centre de services DEX [sn_dex.service_desk_user]	Responsable des représentants de l'assistance L1 ou L2 accédant à l'DEX à partir de la plateforme d'incident pour explorer et enquêter sur les détails des appareils liés à l'incident.	Non applicable

Tables installées

Table	Description
Application [dex_application]	Table parente qui stocke une liste des applications Web/SaaS et installées, configurées pour la surveillance sur la page **Administration** > **Applications**.
Application installée [dex_application_installed]	Table enfant qui stocke la liste de toutes les applications installées, configurées pour la surveillance via la page **Administration** > **Applications**.
Service d'application [dex_application_service]	Table enfant qui stocke la liste de toutes les applications Web/SaaS, configurées pour la surveillance via la page **Administration** > **Applications**.
Application installée [dex_installed_config_app]	Table qui stocke la liste de toutes les applications installées.
Règles de mesures [dex_metric_rules]	Table qui stocke toutes les règles de mesures de l'DEX.
Métadonnées des alertes [dex_alert_metadata]	Table qui stocke les données sur les événements à venir à partir des règles de mesures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Utilisateurs concernés par l'alerte [dex_alert_impacted_users]	Table qui stocke des données sur les utilisateurs/appareils concernés pour une règle de mesure donnée.
Emplacements des alertes [dex_alert_location]	Table qui stocke des données sur les emplacements concernés pour une règle de mesure donnée.
Configuration de l'application de l'action [dex_action_app_config]	Table qui stocke les applications qui prennent en charge l'action Effacer le cache de l'application.

Cartes de la page de destination

Les cartes de la page de destination fournissent un résumé visuel des utilisateurs actifs et concernés, des appareils actifs et des alertes pour les applications surveillées, ce qui facilite une analyse efficace des données dans différentes catégories.

Remarque : Les graphiques affichent les données les plus récentes des deux dernières heures.

Cartes de page d'accueil

Cartes	Description
Alertes actives	Nombre total d'alertes actives.
Utilisateurs concernés	Utilisateurs concernés par une défaillance du service d'application ou des performances applicatives et une alerte est créée pour la même raison.
Utilisateurs actifs	Nombre total d'utilisateurs actifs sur les 5 dernières minutes. Le graphique indique la tendance des 2 dernières heures. **Remarque :** le nombre d'utilisateurs actifs indique la popularité et l'utilisation de l'application. Il peut être utilisé pour suivre l'engagement et la rétention des utilisateurs ainsi que pour identifier les opportunités de croissance et d'amélioration.
Appareils actifs	Nombre total d'appareils actifs au cours des 5 dernières minutes. Le graphique indique la tendance des 2 dernières heures.
Employés	La carte du monde des employés pour les utilisateurs d'un emplacement particulier.

Pour revenir à la page principale, consultez Page de destination.

Rapports d'aperçu DEX

L'onglet Expérience numérique de l'utilisateur final Insights (DEX) fournit des rapports sur l'état de la batterie de l'appareil de l'utilisateur, la conformité du système, sa performance et son heure, ce qui permet une surveillance efficace et l'identification des problèmes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de la batterie

Champ	Description
appareil	Nom de l'appareil digital surveillé, tel qu'un ordinateur portable ou de bureau
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS
Intégrité de la batterie	État de l'intégrité de la batterie Les états de la batterie sont les suivants : • Bien • Modéré • Médiocre • Inconnu
Condition de la batterie	Les valeurs d'état de la batterie varient selon le système d'exploitation Chaque système d'exploitation a les valeurs suivantes : • Windows : Dégradé, Erreur, Communication perdue, Aucun contact, Non récupéré, OK, Échec Pred, Service, Démarrage, Arrêt, Sous contrainte, Inconnu • MacOS : Normal, Service nécessaire, Défaillance permanente, Vérifier la batterie
Capacité complètement chargée	Capacité de la batterie lorsqu'elle est complètement chargée
Pourcentage de capacité nominale	Capacité actuelle divisée par la capacité nominale
Nombre de cycles	Nombre de cycles avant remplacement
Numéro de série de la batterie	Numéro de série de la batterie
Dernière heure d'actualisation	Dernière mise à jour de l'enregistrement

Conformité du système

Champ	Description
appareil	Nom de l'appareil digital surveillé, tel qu'un ordinateur portable ou de bureau
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil
Score de conformité	Adhésion de l'appareil aux applications suivies et aux mesures de politique, mesurée en pourcentage

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le score est calculé en divisant le nombre d'applications conformes et de mesures de politique par le nombre total d'applications surveillées.
Applications non conformes	Applications dont la conformité est surveillée, mais qui ne sont pas en cours d'exécution sur cet appareil
Valeurs de mesures non conformes	Politiques système qui ne renvoient pas les valeurs attendues ou conformes comme l'exigent les normes de conformité de votre organisation
Alerte	Alerte déclenchée par un événement de non-conformité
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS
Emplacement	Emplacement physique de l'appareil

Performance du système

Champ	Description
appareil	Nom de l'appareil digital surveillé, tel qu'un ordinateur portable ou de bureau
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil
Utilisation du processeur (%)	Quantité de puissance de traitement consommée par une application, mesurée en pourcentage Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. L'identification des goulots d'étranglement des performances peut aider à optimiser les performances des applications.
Utilisation de la mémoire (%)	Quantité de mémoire ou RAM consommée par une application, mesurée en pourcentage. Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents, des pannes et une instabilité du système. La surveillance de l'utilisation de la mémoire peut aider à optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité.
Utilisation du disque (%)	Proportion de la capacité de stockage consommée par les données et les applications sur un disque dur, mesurée en pourcentage Une utilisation élevée du disque peut entraîner un ralentissement des performances du système, une augmentation des temps de chargement et des problèmes potentiels liés au stockage. La surveillance de l'utilisation du disque permet d'optimiser les ressources de stockage, d'éviter les goulots d'étranglement des données et de promouvoir une gestion efficace des données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Utilisation de la lecture E/S (kbps)	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique Ce champ s'affiche uniquement pour les applications installées. Des opérations de lecture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. La surveillance des activités de lecture d'E/S permet de vérifier que les processus de récupération de données ne limitent pas les performances de l'application.
Utilisation de l'écriture E/S (kbps)	Processus au sein d'un système informatique d'écriture de données sur des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD Ce champ s'affiche uniquement pour les applications installées. Des opérations d'écriture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. La surveillance des activités d'écriture d'E/S permet de vérifier que les processus de stockage de données ne limitent pas les performances de l'application.

Heure du système

Champ	Description
appareil	Appareils digitaux surveillés, tels que les ordinateurs portables et de bureau
Utilisateur	Propriétaire de l'appareil
Système d'exploitation	Système d'exploitation de l'appareil qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications telles que Windows ou MacOS
Heure de démarrage	Heure du dernier redémarrage de l'appareil
Durée d'activité	Durée pendant laquelle l'appareil a été en cours d'exécution
Âge de l'appareil	Âge de l'appareil
Numéro de série de l'appareil	Numéro de série de l'appareil
Dernière heure d'actualisation	Dernière mise à jour de l'enregistrement de l'appareil

Liste d'utilisateurs

La page Utilisateurs fournit des informations détaillées sur le profil d'un utilisateur, y compris le nombre d'alertes, les informations relatives aux appareils et leurs emplacements, ce qui permet une surveillance efficace et l'identification des problèmes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Utilisateurs

Champ	Description
Nom	Liste de tous les utilisateurs ServiceNow enregistrés ou non enregistrés, ou des utilisateurs actifs. Elle peut également afficher les utilisateurs concernés en fonction de l'option que vous sélectionnez dans le filtre **État**.
Alertes	Nombre total d'alertes pour l'utilisateur.
Appareil	Appareils numériques tels que les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau que les utilisateurs ont utilisés en dernier.
Emplacement	Emplacement de l'appareil dont l'utilisateur s'est servi le plus récemment.

Pour en savoir plus sur le mappage d'un enregistrement utilisateur à l'aide d'une colonne différente dans la table sys_user, consultez l'article KB1645678 dans la base de connaissances HI.

Pour revenir à la page Utilisateurs, consultez Utilisateurs.

Liste des applications

La liste Applications fournit des détails sur une application, y compris son nom et sa classification en tant qu'application installée ou basée sur le Web, le nombre d'alertes et d'incidents, ainsi que les utilisateurs concernés.

Liste des applications

Champs	Description
Nom	Nom de l'application.
Type	Catégorie de l'application, Web ou installée.
Alertes	Nombre total d'alertes à l'état **Ouvert**, **Rouvert** ou **Oscillation** pour une application avec une source telle que DEX. La sélection d'un numéro d'alerte vous dirige vers la liste Express, où vous pouvez afficher des informations détaillées sur cette alerte.
Utilisateurs concernés	Utilisateurs touchés par une défaillance de service ou des performances, entraînant la création d'un incident.
Incidents	Nombre total d'incidents actifs pour une application.

Pour revenir à la page Application, consultez Applications.

Page Vue d'ensemble de l'application Web

La page de vue d'ensemble d'une application Web fournit des informations sur les alertes actives, les incidents, les utilisateurs impactés et le délai moyen de résolution des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Vue d'ensemble de l'application Web

Champ	Description
Alertes actives	Nombre total d'alertes actives pour l'application.
Incidents actifs	Nombre total d'incidents actifs pour l'application.
Utilisateurs actuels impactés	Nombre total d'utilisateurs impactés en raison d'une défaillance du service d'application ou des performances applicatives avec création d'un incident ouvert.
Nombre moyen d'incidents MTTR, à tout moment	Délai moyen de résolution (MTTR) des incidents créés en raison de cette application.
Incidents et alertes actifs, 7 derniers jours	Nombre d'alertes ouvertes (P1-P5) et d'incidents (P1-P5) créés pour l'application au cours des 7 derniers jours.

Page Performance de l'application Web

Surveillez la performance d'une application pour permettre une détection et une résolution proactives des problèmes, aider à maintenir des performances optimales, améliorer l'expérience utilisateur et, en fin de compte, confirmer que l'application répond à l'objectif visé.

Performance de l'application Web

Champ	Description
Engagement	
Utilisateurs actifs	Nombre total d'utilisateurs actifs uniques qui ont eu recours à l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. **Remarque :** Au cours de la période sélectionnée, les utilisateurs actifs sont calculés en comptant chaque utilisateur de manière unique. Si un seul utilisateur est actif et a recours à plusieurs appareils en même temps, le système le compte comme un seul utilisateur actif. Cette mesure vous fournit des informations précieuses sur la croissance et l'engagement de l'application.
Sessions démarrées	Nombre total de sessions utilisateur actives pour l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performance de l'application Web (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les informations concernant les sessions utilisateur actives sont essentielles pour déterminer la charge du serveur. Cette carte vous aide également à déterminer le moment idéal pour procéder à la maintenance du serveur.
Durée de session moyenne	Temps moyen passé selon l'utilisateur dans l'application au cours des 2 dernières heures, en particulier pendant les 5 dernières minutes. Cette durée est calculée en divisant le temps total passé entre les sessions par le nombre total d'utilisateurs.
Vues de pages	Fréquence à laquelle les utilisateurs accèdent à une page spécifique de l'application ou l'affichent. Chaque visite sur une page est enregistrée comme une vue de page, qu'il s'agisse d'une première visite ou d'un utilisateur récurrent.
Mesures	
Délai de réponse moyen	Temps total nécessaire pour répondre au cours de la période sélectionnée.
Durée moyenne de chargement de page	Durée moyenne nécessaire au chargement de la page, du lancement à la fin du chargement, pendant la période sélectionnée.
Recherche DNS moyenne	Durée moyenne nécessaire pour qu'une recherche de système de noms de domaine (DNS) soit effectuée au cours de la période sélectionnée. Un temps moyen de recherche DNS plus faible est généralement souhaitable, car il contribue à un chargement plus rapide des pages Web et à l'amélioration des performances Internet globales.
Échec des demandes Web	Ensemble des demandes qui renvoient un code d'erreur ou un code d'état HTTP 408 ou qui ne renvoient pas de code de réussite pendant la période sélectionnée.
Demandes Web réussies	Nombre de fois où les requêtes HTTP adressées par le client (par exemple, un navigateur Web) à un serveur génèrent une réponse positive et attendue.
Graphique des disponibilités	Mesure des performances opérationnelles du système et de sa capacité à être accessible et utilisable en cas de besoin. Elle est généralement exprimée en pourcentage, représentant la proportion de temps pendant lequel l'application est fonctionnelle et disponible pour utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour revenir à la page des détails des applications Web, consultez Détails de l'application Web.

Section Application Web - Utilisateurs

Les listes Tous les utilisateurs et Utilisateurs impactés capturent des données concernant les utilisateurs, le dernier appareil connecté, l'emplacement de l'appareil, ainsi que la date et l'heure du dernier accès à l'application de l'utilisateur. La page Utilisateurs impactés affiche les utilisateurs impactés par les performances de l'application.

Tous les utilisateurs et Utilisateurs impactés de l'application

Champ	Description
Nom	Utilisateur actif ou impacté connecté à DEX sur l'appareil.
Dernier appareil connecté	Appareils numériques tels que les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau utilisés en dernier pour accéder à l'application.
Dernier emplacement connecté	Position géographique ou emplacement physique de l'appareil où l'utilisateur a accédé en dernier à l'application. **Remarque :** L'emplacement de l'appareil est important en cas de panne ou de situation d'urgence lorsqu'il est important de pouvoir localiser les appareils et les utilisateurs concernés afin de leur fournir une assistance. Les données d'emplacement des appareils permettent d'identifier l'étendue et la gravité d'une panne, de hiérarchiser les efforts de restauration et de diriger les ressources vers les zones touchées.
Dernière application ouverte	Date et heure auxquelles l'utilisateur a accédé pour la dernière fois à l'application sur un appareil donné. Seule la page Tous les utilisateurs comporte ce champ. **Remarque :** l'utilisateur peut accéder à l'application sur différents appareils. Le champ **Dernière application ouverte** affiche la date et l'heure auxquelles l'utilisateur a accédé à l'application.

Pour revenir à la page des détails des applications Web/SaaS, consultez Détails de l'application Web.

Section Application Web - Tendances

La page des tendances capture des mesures telles que les tendances d'alerte, la durée moyenne de chargement de page, le délai de réponse moyen, les mesures des demandes Web en échec, l'utilisation totale et le délai moyen de résolution des incidents. Ces informations sont essentielles pour évaluer les performances du système, identifier les domaines à améliorer et prendre des décisions basées sur les données.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendances

Cartes	Description
Tendances des alertes	Modèles ou changements de la fréquence et de la gravité des alertes générées par une application de surveillance au cours des 11 derniers mois.
Délai moyen de résolution des incidents	Délai moyen nécessaire pour résoudre un incident.
Mesures (des 11 derniers mois)	
Durée moyenne de chargement de page	Option permettant d'afficher la tendance du temps moyen nécessaire au chargement de la page de bout en bout.
Temps de réponse moyen	Option permettant d'afficher la tendance du délai de réponse moyen de l'application.
Échec des demandes Web	Option permettant d'afficher la tendance du nombre total de demandes en échec.
Utilisation totale	Option permettant d'afficher le temps total passé sur l'application par tous les utilisateurs.

Pour revenir à la page des détails des applications Web/SaaS, consultez Détails de l'application Web.

Page de Vue d'ensemble de l'application installée

La page de vue d'ensemble d'une application installée fournit des informations sur les alertes actives, les incidents, les utilisateurs impactés et le délai moyen de résolution des incidents. Le suivi du nombre total d'incidents actifs peut vous aider à surveiller et gérer l'intégrité globale de l'application.

Page de Vue d'ensemble de l'application installée

Champ	Description
Alertes actives	Nombre de notifications ou d'avertissements en cours liés aux performances de DEX. Ces alertes peuvent inclure des problèmes de disponibilité du système, de connectivité réseau, des menaces de sécurité ou d'autres perturbations potentielles des opérations business.
Incidents actifs	Nombre de problèmes en cours ou signalés par les utilisateurs. Ces incidents peuvent inclure des problèmes matériels ou logiciels, des performances système lentes ou d'autres problèmes techniques qui affectent la capacité à travailler efficacement.
Utilisateurs actuels impactés	Nombre total d'utilisateurs touchés en raison d'une défaillance du service d'application ou des performances applicatives avec création d'incidents ouverts.
Incidents et alertes actifs, 7 derniers jours	Modèles du type d'incidents et d'alertes qui ont été signalés dans un contexte particulier au cours des 7 derniers jours.
Nombre moyen d'incidents MTTR, à tout moment	Délai moyen de résolution des incidents (MTTR) créés pour cette application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page des performances de l'application installée

La section Vue d'ensemble de l'application installée présente des détails sur le nombre total d'incidents et d'alertes actifs. Elle affiche également les modèles du type de problèmes signalés. Ces informations sont essentielles pour une gestion efficace des incidents, l'allocation des ressources et l'identification proactive des vulnérabilités potentielles des applications.

Performances de l'application installée

Champ	Description
Emplacement	Emplacement de l'appareil exécutant l'application.
Version de l'application	Version de l'application.
Nombre d'incidents	
Current number of crashes (Nombre actuel d'incidents)	Nombre actuel d'incidents par version.
Nombre d'incidents - 2 dernières heures	Nombre d'incidents de l'application au cours des 2 dernières heures par version.
Performances du processeur, de la mémoire et des E/S	
Utilisation actuelle du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage).
Utilisation du processeur - 2 dernières heures	Quantité de puissance de traitement consommée par une application au cours des 2 dernières heures (en pourcentage).
Utilisation de la mémoire actuelle	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application (en pourcentage).
Utilisation de la mémoire - 2 dernières heures	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application au cours des 2 dernières heures (en pourcentage).
Lecture des E/S actuelles	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique.
Lecture des E/S - 2 dernières heures	Processus de lecture des données des appareils de stockage au cours des 2 dernières heures.
Écriture des E/S actuelles	Processus de stockage ou d'écriture de données sur des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique.
Écriture des E/S - 2 dernières heures	Processus de stockage ou d'écriture de données sur des appareils de stockage au cours des 2 dernières heures.

Pour revenir à la page des détails de l'application installée, consultez Détails de l'application installée.

Section Application installée : utilisateurs

Les listes Tous les utilisateurs et Utilisateurs impactés capturent des données concernant les utilisateurs actifs, les utilisateurs impactés, le dernier appareil connecté et l'emplacement de l'utilisateur. Ces informations contribuent à la sécurité et au contrôle d'accès. Elles permettent également d'en savoir plus sur le comportement des utilisateurs et l'utilisation des applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les utilisateurs et Utilisateurs impactés de l'application

Champ	Description
Nom	Utilisateur actif connecté à DEX à l'aide d'appareils surveillés.
Dernier appareil connecté	Appareils numériques tels que les ordinateurs portables et les ordinateurs de bureau que les utilisateurs ont utilisés en dernier.
Dernier emplacement connecté	Emplacement de l'appareil dont l'utilisateur s'est servi le plus récemment. **Remarque :** L'emplacement de l'appareil est important en cas de panne ou de situation d'urgence. En cas de panne ou d'urgence, il est important de pouvoir localiser les appareils et les utilisateurs concernés afin de leur fournir une assistance. Les données d'emplacement des appareils permettent d'identifier l'étendue et la gravité d'une panne, de hiérarchiser les efforts de restauration et de diriger les ressources vers les zones touchées.
Dernière application ouverte	Date et heure auxquelles l'utilisateur a accédé pour la dernière fois à l'application sur un appareil donné. Seule la page Tous les utilisateurs comporte ce champ. **Remarque :** l'utilisateur peut accéder à l'application sur différents appareils. Le champ **Dernière application ouverte** affiche la date et l'heure d'un appareil spécifique.

La sélection du nom d'utilisateur vous dirige vers la page de détails de cet utilisateur. Pour en savoir plus sur un utilisateur et les applications associées, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

Pour revenir à la page des détails de l'application installée, consultez Détails de l'application installée.

Liste des appareils

La page Appareil fournit des informations sur les appareils de votre entreprise, l'utilisateur affecté à l'appareil, la dernière connexion, les affectations correspondantes, l'état, les alertes actives et les incidents.

Champ	Description
appareil	Matériel virtuel ou physique réel, tel qu'un ordinateur portable ou un équipement mobile.
Affecté à	Nom de la personne à qui l'appareil est affecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque le propriétaire de l'appareil n'est pas un utilisateur ServiceNow, le nom est affiché ainsi : « - ».
Dernière connexion	Nom de la personne qui s'est connectée pour la dernière fois à l'appareil. Lorsque l'utilisateur n'est pas un utilisateur ServiceNow, le nom est affiché ainsi : « - ».
Correspondances affectées à	Indique si l'appareil utilisé pour se connecter à DEX est affecté au nom de l'utilisateur. **Remarque :** le champ indique **Oui** si l'utilisateur est le propriétaire de l'appareil. Dans le cas d'un appareil partagé, la valeur **Oui** est affichée uniquement si l'utilisateur en est le propriétaire.
État de l'appareil	État de l'appareil, par exemple Actif, Inactif ou Inconnu.
Alertes	Nombre total d'alertes actives pour l'appareil.
Incidents	Nombre total d'incidents actifs pour l'appareil.

Pour revenir à la page des appareils principaux, consultez Appareils.

Pages Détails de l'utilisateur et de l'appareil

Les détails de l'utilisateur et de l'appareil fournissent une vue complète de l'intégrité de l'appareil, y compris les alertes, les incidents, l'état de la batterie et les détails matériels. Ils permettent également de suivre les applications, les processus en cours, les performances des applications et des appareils, la batterie et les données Wi-Fi. La surveillance du réseau fournit des détails de connexion, des mesures de performances et des sauts d'application. En outre, les utilisateurs peuvent accéder à des requêtes personnalisées pour obtenir des informations plus détaillées.

Page Intégrité de l'appareil

L'intégrité d'un appareil comprend des spécificités critiques de l'appareil telles que le type, le nom, le système d'exploitation, le modèle, l'emplacement et le processeur. En outre, elle comprend des mesures telles que l'intégrité de l'appareil et de la batterie, les événements des dernières 24 heures, les détails du système d'exploitation, les mises à jour en attente, les incidents et les détails des alertes.

Intégrité de l'appareil - Vue d'ensemble

La surveillance et la gestion des aspects suivants favorisent des performances optimales de l'appareil et une résolution rapide des problèmes.

Champ	Description
Type	Catégorie de l'appareil, par exemple un ordinateur portable ou de bureau.
Nom	Nom unique de l'appareil.
ID de modèle	Identificateur unique affecté à un modèle spécifique d'appareil à des fins de suivi interne, de reconnaissance du système ou de gestion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Système d'exploitation	Système d'exploitation qui gère et contrôle le matériel de l'appareil et permet l'exécution d'applications, par exemple Windows ou MacOS.
Version de SE	Version actuelle du système d'exploitation de l'appareil, essentielle pour la compatibilité et la sécurité et pour vérifier que les performances sont optimales.
Processeur	Type de processeur de l'appareil. Il peut s'agir par exemple de processeurs monocœurs, à double cœur, à quatre cœurs, hexacœurs, octacœurs et décacœurs.
ID du processeur	Identificateur unique affecté à un processeur spécifique. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
RAM	Capacité de la RAM de l'appareil.
Emplacement	Emplacement physique de l'appareil, qui indique sa position ou son adresse réseau.

Intégrité de l'appareil

Champ	Description
Intégrité de la batterie	État de l'intégrité de la batterie. Les états de la batterie sont les suivants : • Bien • Modéré • Médiocre • Inconnu Ce champ apparaît uniquement sur les machines MacOS.
Pare-feu	Indique si le logiciel de pare-feu de votre organisation est activé.
Durée d'activité	Durée pendant laquelle l'ordinateur a fonctionné en continu depuis son dernier redémarrage.
Indice de stabilité	Valeur qui indique dans quelle mesure les performances d'un appareil sont constantes dans le temps, indiquant sa fiabilité et sa résistance aux pannes et aux comportements inattendus. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Antivirus	Indique si le logiciel antivirus de votre entreprise est activé. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Cause BSOD	Cause de l'événement d'écran bleu/noir de la mort (BSOD). Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Dernier BSOD : écran bleu/noir de la mort	Dernière fois que l'événement BSOD s'est produit. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrité de l'appareil (suite)

Champ	Description
Heure du dernier accès	Heure à laquelle le dernier accès à l'appareil a eu lieu.
Plan d'alimentation	Paramètres qui contrôlent la façon dont l'appareil utilise l'alimentation. Surveillez et gérez les plans d'alimentation afin d'optimiser la consommation d'énergie et de réduire les coûts. Assurez-vous que les appareils sont réglés sur un mode de gestion de l'alimentation approprié, l'une des options suivantes : • Équilibré : ajuste la vitesse du processeur et les composants du système de manière dynamique en fonction de la charge de travail, des performances d'équilibrage et de la consommation d'énergie. • Économiseur d'énergie : réduit les performances et la consommation d'énergie en abaissant la vitesse du processeur et en assombrissant l'écran. Utile pour prolonger la durée de vie de la batterie des ordinateurs portables. • Haute performance : maximise les performances du système en maintenant le processeur à une vitesse plus élevée pendant de plus longues périodes, ce qui augmente la consommation d'énergie. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.

Événements de l'appareil

Champ	Description
Graphique de chronologie	Illustration des événements générés par les appareils au cours des 24 dernières heures en fonction de votre fuseau horaire local. Vous pouvez mesurer les événements d'un appareil à l'aide de mesures telles que la fréquence et la durée des événements, leurs modèles d'occurrence, leur fiabilité et leur impact sur les performances du système. Choisissez l'un des événements pour accéder à ses détails.

Mises à jour du système en attente

Champ	Description
Mises à jour du système d'exploitation Windows	
Titre	Nom ou description de la mise à jour système en attente.
BC	Article de la base de connaissances associé pour la mise à jour.
Obligatoire	Indique si la mise à jour est requise.
Désinstallable	Indique si la mise à jour peut être désinstallée après l'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mises à jour du système en attente (suite)

Champ	Description
Téléchargement max.	Taille de téléchargement maximale de la mise à jour.
Redémarrage obligatoire	Indique si un redémarrage du système est nécessaire pour terminer l'installation de la mise à jour.
MacOS mises à jour	
Titre	Nom ou description de la mise à jour système en attente.
Étiquette	Étiquette de la mise à jour.
Version	Version de la mise à jour.
Taille	Taille de la mise à jour.
Recommandé	Indique si la mise à jour est recommandée.
Action	Action recommandée à prendre pour la mise à jour système en attente, telle que **Installer** ou **Redémarrer**.

Intégrité de l'appareil - Système d'exploitation

Champ	Description
Nom	Nom du système d'exploitation installé sur l'appareil, par exemple Windows 10, MacOS.
Architecture	Architecture système du système d'exploitation, par exemple 32 bits/64 bits ou arm64.
Version	Version spécifique du système d'exploitation, y compris les numéros de version majeure et mineure.
Date d'installation	Date à laquelle le système d'exploitation a été installé sur l'appareil.
Plateforme	Plateforme sous-jacente sur laquelle le système d'exploitation s'exécute, telle que Windows ou Darwin.
Paramètre régional	Représente les paramètres régionaux et linguistiques configurés pour le système d'exploitation. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Mémoire physique libre	Quantité de RAM physique inutilisée disponible sur l'appareil. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Mémoire virtuelle totale	Quantité combinée de RAM physique et d'espace alloué sur votre disque dur que le système d'exploitation peut utiliser comme stockage temporaire lorsque la RAM physique est pleine. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Mémoire virtuelle libre	Quantité de mémoire virtuelle disponible pour utilisation.
Statut	État opérationnel actuel du système d'exploitation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, OK. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Ensemble de codes	Codage des caractères utilisé par le système d'exploitation, qui spécifie la façon dont le texte est représenté. Par exemple, Windows-1252, UTF-8, ANSI. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Code du pays	Code numérique ou alphanumérique représentant le pays ou la région configuré dans les paramètres du système d'exploitation. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Appareil système	Appareil matériel principal sur lequel le système d'exploitation est installé, tel que le lecteur système. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Répertoire système	Répertoire dans lequel se trouvent les fichiers principaux du système d'exploitation. Par exemple, C:\Windows\System32. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Numéro de la version	Identificateur de version spécifique du système d'exploitation, qui indique les mises à jour ou les correctifs appliqués. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Type de version	Type de version du système d'exploitation. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Version majeure du package de services	Numéro de version majeure du package de services installé sur le système d'exploitation. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Version mineure du package de services	Numéro de version mineure du package de services installé sur le système d'exploitation. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Numéro de série	Identificateur unique affecté à l'instance du système d'exploitation, utilisé à des fins de gestion des licences et d'enregistrement. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.

Intégrité de l'appareil - Conformité du système

Remarque : Les données apparaissent sur cette page uniquement une fois que la fonctionnalité de conformité du système a été configurée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Évaluation de conformité	Adhésion de l'appareil aux mesures de politique et aux applications suivies, mesurée en pourcentage. L'évaluation est calculée en divisant le nombre d'applications conformes et de mesures de politique par le nombre total d'applications surveillées.
Notation de conformité : 7 derniers jours	Évaluation de conformité au cours des sept derniers jours.
Applications non conformes	Applications dont la conformité est surveillée, mais qui ne sont pas en cours d'exécution sur cet appareil.
Mesures de politiques non conformes	Politiques système qui ne renvoient pas les valeurs attendues ou conformes comme l'exigent les normes de conformité de votre organisation.

Intégrité de l'appareil - Alertes

Champ	Description
Alerte	Identificateur unique affecté à une alerte à des fins de référence. **Remarque :** Les données apparaissent sur cette page uniquement une fois la conformité du système configurée.
Description	Résumé de l'alerte, fournissant des détails sur sa nature.
Gravité	Gravité de l'alerte.
Créé	Date et heure auxquelles l'alerte a été initialement signalée ou enregistrée.

Intégrité de l'appareil - Incidents

Champ	Description
Nombre	Nombre d'incidents
Description courte	Résumé de l'incident.
Priorité	Priorité des incidents, de la priorité la plus élevée de un à la plus faible de cinq.
Ouvert	Date et heure auxquelles l'incident a été ouvert.

Intégrité de l'appareil - Sécurité

La section Sécurité est propre au système d'exploitation Windows.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de volume	Type de volume que la fonctionnalité BitLocker peut protéger, par exemple Données ou Système d'exploitation.
Statut de protection	Indique si la fonctionnalité BitLocker utilise actuellement un protecteur de clé pour chiffrer la clé de chiffrement du volume. La protection peut avoir l'état **Activé** ou **Désactivé**, ce qui indique si le volume est protégé ou non.
Point de montage	Lettre de lecteur ou chemin d'accès de volume affecté au volume protégé par BitLocker une fois qu'il a été déverrouillé. Il spécifie l'emplacement où vous pouvez accéder au contenu déchiffré du volume chiffré. Par exemple, un point de montage peut être quelque chose comme `C:` ou un chemin d'accès de volume comme `\\ ?\Volume{guid}\`.
Capacité	Taille de stockage du volume ou du disque.
État du volume	Indique si BitLocker protège actuellement une partie, la totalité ou aucune des données du volume. Par exemple, FullyEncrypted, FullyDecrypted, EncryptionInProgress, DecryptionInProgress, EncryptionSuspended.
Pourcentage de chiffrement	Pourcentage du volume protégé par BitLocker.

Intégrité de l'appareil - Batterie

Champ	Description
Mesure	Nom de la mesure utilisée pour évaluer l'intégrité de la batterie d'un appareil. L'intégrité de la batterie d'un appareil est généralement évaluée à l'aide de mesures telles que la capacité de la batterie, le nombre de cycles et l'impédance.
Valeur	Données associées à une mesure donnée.

Intégrité de l'appareil - Matériel

Champ	Description
Nom	Étiquette d'identification du disque dur. Par exemple, `\\\\.\\PHYSICALDRIVE2`.
Statut	État actuel du disque dur. Par exemple, OK et Erreur.
Description	Détails ou remarques supplémentaires sur le disque dur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fabricant	Société qui a fabriqué le disque dur.
Média chargé	Indique si le support du lecteur de disque est chargé sur l'appareil. Si la valeur est Vrai, le support d'un lecteur de disque est chargé, ce qui signifie que l'appareil dispose d'un système de fichiers lisible et qu'il est accessible. Pour les lecteurs de disque fixes, cette propriété est VRAI.
Modèle	Numéro de modèle du fabricant du lecteur de disque.
Partitions	Nombre de partitions de ce lecteur de disque physique qui sont reconnues par le système d'exploitation.
Taille	Capacité de stockage totale disponible sur le disque dur.

Page Applications

Affichez les détails essentiels pour la gestion des applications, tels que le nom, la version, le type, l'utilisation quotidienne et la date et l'heure du dernier accès.

Utilisateurs : applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application
Version	Version de l'application à des fins de compatibilité et de mises à jour
Type	Type d'application, par exemple installée ou Web
Utilisation du jour	Durée d'utilisation de l'application sur un appareil spécifique au cours d'une journée donnée Connaître l'utilisation d'une application selon le jour peut se révéler utile pour plusieurs raisons. Par exemple, l'utilisation de l'application permet à votre organisation de suivre la productivité des utilisateurs finaux, d'évaluer la popularité des applications, d'identifier les problèmes de performances potentiels et de décider de la gestion des licences de logiciels et de l'allocation des ressources.
Heure du dernier accès	Date/Heure de l'accès le plus récent à l'application Connaître le dernier accès à une application peut aider à identifier les risques de sécurité potentiels ou les accès non autorisés à une application. Cela peut également fournir des informations sur les performances de l'application. Si l'utilisateur n'a pas accédé à l'application depuis un certain temps, cela peut suggérer qu'elle n'est plus nécessaire, qu'elle est sous-utilisée ou qu'elle cause des difficultés à l'utilisateur.

Pour revenir à la page des détails de l'utilisateur, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil et pour revenir à la page d'application de l'utilisateur, consultez Applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Processus en cours

Observez les mesures des processus en cours d'exécution pour mieux comprendre les performances des processus en cours et identifier les goulots d'étranglement des performances ou les problèmes qui peuvent avoir un impact sur l'expérience numérique.

Appareil - Mesures d'utilisation

Carte	Description
Utilisation du processeur	Le pourcentage d'utilisation actuelle du processeur indique la proportion de la capacité de traitement totale du processeur qui est actuellement utilisée
Processeur inactif	Pourcentage de la capacité du processeur qui n'est pas utilisée activement ou qui est inactive
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire de calcul (RAM) actuellement utilisée par les processus et applications en cours d'exécution

Appareil - Processus

Champ	Description
Nom	Nom du processus
Utilisation du processeur en %	Puissance de traitement consommée (en pourcentage) pour un programme ou un processus spécifique **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances des applications.
Durée en secondes du processeur	Durée exacte que le processeur consacre au traitement des données d'un programme ou d'un processus spécifique **Remarque :** En suivant l'utilisation du processeur au fil du temps, votre organisation peut identifier les problèmes de performances potentiels et prendre les mesures nécessaires pour optimiser les ressources système et améliorer l'expérience numérique globale de l'utilisateur final.
Mémoire en Ko	Quantité de mémoire (RAM) consommée, en kilo-octets (Ko), pour un programme ou un processus spécifique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appareil - Processus (suite)

Champ	Description
	Remarque : Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
PID	L'ID de processus (PID) est un identificateur numérique unique attribué à chaque processus en cours d'exécution **Remarque :** Le PID peut être utilisé pour surveiller et gérer les processus en cours d'exécution. Il permet également d'arrêter un processus spécifique si nécessaire.
PPID	L'ID du processus parent (PPID) est un identificateur numérique unique attribué à chaque processus parent en cours d'exécution **Remarque :** Le PPID est utile pour la gestion des processus, car il permet aux administrateurs d'identifier les processus qui ont engendré des processus enfants et de suivre le flux des processus dans le système. Le PPID est également utilisé pour gérer les ressources allouées à un processus et confirmer que les processus enfants ont accès aux ressources nécessaires.
Nom de service	Nom du service associé au processus
Type de service	Type de service, par exemple, système ou utilisateur

Pour revenir à la page des détails de l'utilisateur, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

Pages Performance de l'application

Accédez aux données de performance et d'utilisation d'une application spécifique pour évaluer son efficacité, identifier les goulots d'étranglement et prendre des décisions éclairées en matière d'optimisation.

Performance de l'application : applications installées

Champ	Description
Date de début	Date et heure de démarrage dans les 7 jours à compter de la date et de l'heure actuelles

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin	Date et heure de fin qui ne peuvent pas dépasser la date et l'heure actuelles
Onglet Principale utilisation de la mémoire et du processeur	
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par les 10 principales applications (en Mo)
Utilisation du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par les 10 principales applications (en pourcentage)
Onglet Performance de l'application	
Utilisation du processeur	Quantité de puissance de traitement consommée par une application (en pourcentage) **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Par conséquent, identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour optimiser les performances de l'application.
Utilisation de la mémoire	Quantité de mémoire ou de mémoire vive (RAM) consommée par une application (en pourcentage) **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et potentiellement des pannes ou une instabilité du système. Par conséquent, surveillez l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux demandes des utilisateurs.
Lecture des E/S	Processus de lecture des données des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique **Remarque :** Des opérations de lecture d'E/S en excès peuvent entraîner des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et des délais de réponse système plus lents. Par conséquent, surveillez les activités de lecture d'E/S pour vérifier que les processus de récupération de données ne sont pas un facteur de limitation des performances de l'application.
Écriture des E/S	Processus de stockage ou d'écriture de données sur des appareils de stockage, tels que des disques durs ou des disques SSD, au sein d'un système informatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Des opérations d'écriture d'E/S en excès peuvent entraîner également des goulots d'étranglement des performances, une latence accrue et potentiellement des délais de réponse système plus lents. Par conséquent, surveillez les activités d'écriture d'E/S pour vérifier que les processus de stockage des données ne nuisent pas aux performances de l'application.
Nombre d'incidents	Tendance des blocages de l'application sur l'appareil au cours des 2 dernières heures **Remarque :** L'analyse de ce graphique permet d'identifier les problèmes potentiels, de repérer les tendances et de prendre des mesures proactives pour améliorer la fiabilité de l'application et l'expérience utilisateur.

Performance de l'application : applications Web

Champ	Description
Délai de réponse	Temps nécessaire à l'application pour répondre à une demande utilisateur, en millisecondes **Remarque :** Un délai de réponse lent peut entraîner la frustration des utilisateurs, une diminution de l'engagement et une baisse de la productivité. À l'inverse, un délai de réponse rapide peut provoquer une amélioration de la satisfaction des utilisateurs et une augmentation de l'engagement. Par conséquent, il est essentiel de suivre le délai de réponse en tant que mesure clé de l'application et de le surveiller et de l'optimiser en permanence pour promouvoir une expérience utilisateur optimale.
Recherche DNS	Temps (en millisecondes) nécessaire à l'appareil d'un utilisateur pour résoudre un nom de domaine en adresse IP **Remarque :** Si la recherche DNS identifie une erreur dans le mappage des entrées DNS sur le système de l'utilisateur, celui-ci ne peut pas accéder à Internet ni au site Web prévu.
Durée de chargement de la page	Temps nécessaire pour qu'une page Web affiche entièrement son contenu et devienne interactive à la demande d'un utilisateur
Échec des demandes Web	Instances dans lesquelles le contenu ou les ressources Web demandés n'ont pas pu être récupérés ni chargés par le serveur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le résultat de l'échec des demandes Web fournit un aperçu des problèmes potentiels affectant les performances Web. Il permet d'identifier les problèmes tels que les erreurs de serveur, les liens rompus ou les problèmes réseau qui pourraient gêner l'expérience utilisateur. Identifier la fréquence, le type et les raisons de l'échec des demandes permet de résoudre les problèmes, d'optimiser l'infrastructure Web et de promouvoir une expérience de navigation plus fluide pour les utilisateurs.
Graphique des disponibilités	Pourcentage de temps pendant lequel un service est opérationnel et accessible aux utilisateurs

Page Mesures de l'appareil

Accédez à des mesures en temps réel telles que le processeur, la mémoire, l'utilisation du disque, les opérations d'E/S, la batterie et la consommation d'énergie pour obtenir un aperçu de l'utilisation des ressources système, des performances et des domaines d'amélioration.

Mesures de l'appareil : performances

Onglet Mémoire

Cartes	Description
Utilisation de la mémoire	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la quantité de mémoire ou de RAM consommée par l'appareil. **Remarque :** Une utilisation élevée de la mémoire peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et des incidents ou une instabilité du système. Vous pouvez surveiller l'utilisation de la mémoire pour optimiser l'allocation des ressources et la planification de la capacité, en vérifiant que les applications disposent des ressources suffisantes pour répondre aux besoins des utilisateurs.
Mémoire virtuelle	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la quantité totale de mémoire utilisée, y compris la mémoire physique et l'espace alloué sur le disque en tant que mémoire virtuelle. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Pages/s	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la vitesse à laquelle les pages sont lues ou écrites sur le disque pour résoudre les erreurs de page. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Des valeurs élevées peuvent indiquer une pagination excessive, ce qui peut se produire lorsque le système manque de mémoire physique disponible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Mémoire (suite)

Cartes	Description
Page Pourcentage d'utilisation	Tendance, sur la durée sélectionnée, de la proportion du fichier de page (mémoire virtuelle sur disque) utilisée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Un pourcentage constamment élevé peut suggérer que le système s'appuie fortement sur la mémoire virtuelle en raison d'une RAM physique insuffisante.
Taille du fichier de page	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la taille totale du fichier de page système utilisé pour stocker des données qui dépassent la capacité de la mémoire physique. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Configurable par le système d'exploitation, cette taille influe sur la capacité du système à gérer les applications gourmandes en mémoire.

Onglet Processeur

Cartes	Description
Utilisation du processeur	Tendance, sur la durée sélectionnée, de la quantité de puissance de traitement consommée par l'appareil (en pourcentage). **Remarque :** Une utilisation élevée du processeur peut entraîner une dégradation des performances de l'application, des délais de réponse plus lents et une diminution de la satisfaction des utilisateurs. Par conséquent, identifiez les goulots d'étranglement des performances et prenez des mesures proactives pour améliorer les performances de l'appareil.
Consommation du processeur de l'application utilisateur	Tendance, sur la durée sélectionnée, de la consommation du processeur de l'application utilisateur. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Cette mesure indique la quantité de capacité du processeur dédiée à l'exécution d'applications et de tâches initiées par l'utilisateur. Un pourcentage constamment élevé peut refléter des applications gourmandes en ressources, tandis que des pourcentages faibles signifient une activité minimale de l'utilisateur ou une concentration sur les processus système.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Disque

Cartes	Description
Utilisation du disque	Tendance, sur une durée sélectionnée, de la proportion de capacité de stockage sur disque consommée par les données et les applications. Une utilisation élevée du disque peut entraîner un ralentissement des performances du système, une augmentation des temps de chargement et des problèmes potentiels liés au stockage. Il est important de surveiller l'utilisation du disque pour mieux utiliser les ressources de stockage, éviter les problèmes de données et gérer efficacement les données.
Lecture et écriture d'E/S	Tendance du taux de données lues ou écrites sur un appareil de stockage sur la durée sélectionnée. Cette mesure fournit un aperçu de la vitesse et de l'efficacité du transfert de données du système de stockage.
Lectures et écritures/s	Tendance, sur une durée sélectionnée, du nombre d'opérations de lecture et d'écriture effectuées par le disque par seconde. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Des valeurs élevées peuvent indiquer une activité importante du disque, qui peut être causée par des applications gourmandes en données ou une mémoire insuffisante, entraînant une pagination fréquente.
Durée moyenne en secondes du disque / lecture, écriture et transfert	Tendance, sur une durée sélectionnée, du temps moyen, en secondes, nécessaire au disque pour effectuer une opération de lecture, d'écriture ou de transfert. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Des durées plus longues peuvent indiquer des problèmes de latence du disque ou des goulots d'étranglement dans l'accès aux données.
Longueur moyenne de la file d'attente sur le disque	Tendance, sur une durée sélectionnée, du nombre moyen de demandes d'E/S en attente de traitement par le disque dans la file d'attente. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Une longueur de file d'attente constamment élevée peut signifier que le disque est surchargé ou incapable de suivre le volume de demandes.
% de temps disque	Tendance, sur une durée sélectionnée, en pourcentage de temps pendant lequel le disque traite activement les demandes de lecture ou d'écriture.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Disque (suite)

Cartes	Description
	Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows. Des valeurs élevées signifient que le disque a atteint ou presque sa pleine capacité, ce qui peut ralentir les applications qui utilisent des E/S disque.

Mesures de l'appareil : batterie

Champ	Description
Pourcentage de batterie	Tendance, sur une durée sélectionnée, du pourcentage de charge restant de la batterie.

Mesures de l'appareil : énergie

Champ	Description
Consommation totale d'énergie	Consommation globale d'énergie sur une durée sélectionnée.
Perte d'énergie	Gaspillage d'énergie sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Consommation d'énergie du processeur	Consommation énergétique du processeur pour une durée sélectionnée.
Consommation d'énergie de l'unité de traitement graphique	Quantité d'énergie électrique utilisée par l'unité de traitement graphique (GPU) sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines MacOS. La surveillance de la consommation d'énergie du GPU permet d'améliorer l'efficacité énergétique et de comprendre comment les performances du GPU affectent la consommation énergétique globale de l'appareil. Une consommation d'énergie du GPU qui demeure élevée de façon prolongée peut également contribuer à la génération de chaleur, ce qui peut réduire la durée de vie de la batterie des appareils portables.
Consommation d'énergie de l'ANE	Consommation énergétique du moteur neuronal Apple (ANE) sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines MacOS.
Consommation d'énergie du disque	Énergie consommée par les opérations sur disque sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Consommation d'énergie du réseau	Utilisation d'énergie par activités du réseau sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Consommation d'énergie de l'écran	Utilisation d'énergie par l'écran sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Consommation d'énergie SOC	Énergie consommée par le système sur puce (SOC) sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Consommation d'énergie MBB	Énergie utilisée par le haut débit mobile (MBB) sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Consommation d'énergie EMI	Énergie utilisée par les interférences électromagnétiques (EMI) sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Consommation élec.	Consommation électrique de l'appareil en temps réel en milliwatts, indiquant le taux immédiat d'utilisation de l'énergie électrique et donnant un aperçu de la consommation électrique de l'appareil sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Autre consommation d'énergie	Autres utilisations d'énergie, non couvertes par des catégories spécifiques, sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.

Mesures de l'appareil : Wi-Fi

Champ	Description
Taux d'émission et de réception	Taux d'émission et de réception Wi-Fi sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines Windows.
Taux de transmission	Taux de transmission Wi-Fi sur une durée sélectionnée. Ce champ apparaît uniquement sur les machines MacOS.

Pour revenir à la page principale des mesures de l'appareil, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages Expérience réseau

Les pages Expérience réseau affichent des informations sur les multiples facettes de la configuration réseau. Ces informations comprennent les détails de connexion, les mesures de stabilité, les mesures de chemin d'accès et les sauts d'application en direct.

Page Détails de la connexion

Champ	Description
Détails Wi-Fi	Détails de la connexion Wi-Fi, y compris le nom du réseau, la puissance du signal, le protocole Wi-Fi, le taux de transmission et BSSID (Basic Service Set Identifier)
Détails de la connexion connectée	Informations sur la connexion filaire, y compris le nom du réseau, son état, sa vitesse et la version du pilote

Page Stabilité de la connexion de l'application

Applicable uniquement au système d'exploitation Windows, les informations sur la stabilité du réseau sont exprimées graphiquement selon la latence, la perte de paquets et la gigue.

Champ	Description
Application	Liste des applications surveillées à sélectionner pour afficher les performances de connexion d'une application spécifique La liste contient les applications avec au moins un domaine et uniquement si elles ont été utilisées au cours des sept derniers jours.
Domaines	Liste des domaines connexes à sélectionner Vous pouvez sélectionner jusqu'à deux domaines liés à une application spécifique.
Sélectionner la date de début	Date et heure de début de la plage pour laquelle les données de stabilité de connexion sont affichées Vous pouvez sélectionner n'importe quelle durée au cours des sept derniers jours.
Sélectionner une date de fin	Date et heure de fin de la plage pour laquelle les données de stabilité de connexion sont affichées Si vous sélectionnez une durée supérieure à deux jours, puis sélectionnez **Afficher le chemin d'accès réseau**, la plage horaire est définie sur selectedEndTime - deux jours.
Latence	Délai entre l'envoi et la réception des données Une latence élevée entraîne des retards notables et des délais de réponse des applications plus lents, ce qui a un impact sur les performances globales.
Perte de paquets	Perte qui se produit lorsque les paquets de données n'atteignent pas leur destination, ce qui entraîne des informations manquantes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Une perte élevée de paquets entraîne des perturbations de la communication telles que des appels interrompus, un son déformé ou des vidéos et des fichiers incomplets.
Gigue	Variation de temps entre les arrivées de paquets de données. Sur les réseaux stables, les paquets arrivent à intervalles réguliers Une gigue élevée entraîne une diffusion incohérente, ce qui entraîne un son, une vidéo ou des performances de mauvaise qualité.

Page Chemin d'accès de la connexion de l'application

Le chemin de connexion de l'application est un itinéraire qui se compose de plusieurs sauts entre l'appareil d'un utilisateur final et une destination. Les paquets de données transitent par divers appareils réseau tels que des routeurs, des commutateurs et des passerelles.

Champ	Description
Filtres	
Application	Liste des applications surveillées à sélectionner pour afficher les performances de connexion d'une application spécifique Si vous avez sélectionné des filtres sur la page Stabilité de la connexion de l'application, puis sélectionnez **Afficher le chemin de connexion**, les filtres sélectionnés sont conservés sur la page du chemin d'accès de la connexion de l'application.
Domaines	Liste des domaines connexes à sélectionner Si vous avez sélectionné des filtres sur la page Stabilité de la connexion de l'application, puis sélectionnez **Afficher le chemin de connexion**, les filtres sélectionnés sont conservés sur la page du chemin d'accès de la connexion de l'application.
Sélectionner la date de début	Date et heure de début de la plage pour laquelle les données de stabilité de connexion sont affichées Vous pouvez sélectionner n'importe quelle durée au cours des sept derniers jours.
Sélectionner une date de fin	Date et heure de fin de la plage pour laquelle les données de stabilité de connexion sont affichées La date et l'heure de fin sélectionnées sont utilisées pour limiter la durée du chemin de connexion à 2 jours ou 48 heures.
Délais prévus	Heure à laquelle les détails du chemin d'accès réseau sont extraits
Sauts de connexion	
Domaine	Domaines sélectionnés pour l'application
Passerelle	Adresse IP de la passerelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre de sauts	Nombre d'arrêts que les paquets de données empruntent lorsqu'ils transitent d'un nœud réseau ou d'un routeur à un autre en direction d'une destination.

Sauts d'application en direct

Champ	Description
Hop	Arrêt spécifique que les paquets de données empruntent lorsqu'ils transitent d'un nœud réseau ou d'un routeur à un autre en direction d'une destination
Nom du domaine	Nom qui identifie le domaine réseau sur Internet
Adresse	Adresse IP affectée au routeur spécifique
RTT1	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au premier paquet pour atteindre un saut et revenir
RTT2	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au deuxième paquet pour atteindre un saut et revenir
RTT3	Durée en millisecondes (ms) nécessaire au troisième paquet pour atteindre un saut et revenir

Page Accès

Affichez les informations de connexion utilisateur essentielles, y compris le nom et le type d'utilisateur, le type de connexion, l'horodatage de la dernière connexion et l'hôte. En affichant ces informations cruciales, les utilisateurs peuvent facilement s'identifier, comprendre le type d'utilisateur et la méthode de connexion qui leur sont affectés, et gérer efficacement leurs informations de connexion.

Voici quelques-unes des informations cruciales indiquées par la page Accès :

Utilisateur : page Accès

Champ	Description
Connexions	
Nom d'utilisateur	Identificateur unique d'un utilisateur qui permet d'accéder à l'application.
Type d'utilisateur	Rôle affecté à un utilisateur en fonction de son niveau d'accès ou de ses privilèges dans un système.
Type de connexion	Mécanisme d'authentification d'un utilisateur pour se connecter à un système, par exemple l'authentification par mot de passe, l'authentification multifacteur ou l'authentification unique.
Dernière connexion	Date et heure indiquant le dernier accès d'un utilisateur à l'appareil.
Profils d'utilisateur (uniquement pour Windows)	
Chemin d'accès local	Chemin d'accès au stockage ou au système de fichiers de l'appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur : page Accès (suite)

Champ	Description
Dernière utilisation	Date et heure auxquelles l'appareil a été utilisé ou consulté pour la dernière fois pour une opération ou une activité.
SID	Identificateur alphanumérique unique utilisé pour identifier les appareils.
Chargé	Indique si le système d'exploitation ou le logiciel de l'appareil a été initialisé ou démarré.

Pour revenir à la page d'accès principale, consultez Détails de l'utilisateur et de l'appareil.

Cartes d'administration

Les cartes d'administration vous permettent de surveiller et de gérer les applications, ce qui vous permet d'ajouter, d'activer ou de désactiver selon vos besoins. En outre, vous pouvez obtenir des aperçus tels que le nombre de politiques appliquées pour la conformité, afficher la liste des utilisateurs de l'DEX et les administrateurs de l'DEX, gérer les listes des règles de mesures et les appareils sur lesquels Agent Client Collector est installé pour l'analyse des données.

Cartes de la page d'administration

Cartes	Description
Application & Device Health	
Gestion des applications	Nombre d'applications actuellement surveillées
Politiques de l'agent	Nombre de politiques appliquées à l'application
Règles de mesures	Liste des règles de mesures de l'DEX qui génèrent des alertes basées sur des conditions et mesures qui sont définies
Utilisateurs	Nombre d'utilisateurs ayant accès aux pages d'utilisateurs, d'applications et d'appareils de l'DEX
Administrateurs	Nombre d'utilisateurs ayant accès aux pages d'administration de l'DEX
Santé de l'agent	Nombre d'appareils utilisateur sur lesquels Agent Client Collector est installé L'intégrité de l'agent affiche également le nombre d'agents en cours d'exécution et le nombre d'agents en panne.
Conformité du système	Configuration des politiques système de conformité, gestion des applications et configuration des règles de mesures pour les seuils liés à la conformité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de la page d'administration (suite)

Cartes	Description
	Pour plus d'informations, consultez Gérer votre rapport de conformité du système.
Desktop Assistant	
Mesures d'utilisation	Informations sur l'état de connexion des appareils et des utilisateurs ainsi que la version en cours d'exécution Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant.

Pour revenir à la page des détails d'administration, consultez Administration du DEX.

Carte Gestion des applications

La carte Gestion des applications indique la liste des applications utilisées, le type d'application, le système d'exploitation de l'utilisateur final et indique si une application est incluse dans les mesures ou la surveillance de la conformité.

Gestion des applications

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
Surveillance des mesures	Indique si la surveillance des applications est activée. Vous pouvez activer ou désactiver la surveillance des applications, ainsi que supprimer une application de la liste, en cochant la case en regard d'une application et en sélectionnant une option appropriée dans la liste déroulante **Actions**.
Surveillance de la conformité	Indique si la surveillance de la conformité des applications est activée. Vous pouvez activer ou désactiver la surveillance de la conformité, ainsi que supprimer l'application de la liste, en cochant la case en regard d'une application et en sélectionnant une option appropriée dans la liste déroulante **Actions**.
Type	Catégorie qui indique si l'application est accessible via un navigateur Web ou si elle est installée.
Domaines	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions.
Processus Windows/MacOS	Système d'exploitation associé à l'application.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une application, consultez Ajouter une application à surveiller.

Nouveau formulaire de l'application installée ou Web

À l'aide d'un formulaire personnalisé, vous pouvez ajouter une application dont la conformité ou les mesures de performance doivent être surveillées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
• Utiliser un service d'application existant • Créer un service d'application	Boutons permettant de choisir de créer ou de sélectionner un service d'application existant. Lorsque l'option **Utiliser un service d'application existant** est sélectionnée, le champ **Service d'application** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table des services d'application. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Application Web** dans la liste déroulante **Nouveau**.
Service d'application	Service d'application associé à l'application ajoutée à des fins de surveillance. Si l'option **Utiliser un service d'application existant** est sélectionnée, le champ **Service d'application** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table des services d'application. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Application Web** dans la liste déroulante **Nouveau**.
Nom de l'application	Nom de l'application à surveiller. Lorsque le module d'extension SAM (com.snc.samp) est installé, le champ **Nom d'application** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table samp_sw_product. Si une application est introuvable dans la liste déroulante, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **+ Nouveau produit SAM** et en l'enregistrant avec le nom de l'application et son éditeur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Application installée** dans la liste déroulante **Nouveau**.
+ nouveau produit SAM	Bouton permettant d'ajouter un produit Gestion des actifs logiciels (SAM).
Éditeur	Société disposant des droits de distribution et de support de l'application.
Groupe de support	Équipes destinées à résoudre tous les problèmes ou difficultés que les utilisateurs finaux peuvent rencontrer avec l'application. En cas d'interruption de service ou d'autre incident, le groupe de support est chargé de gérer l'incident et de rétablir le service le plus rapidement possible.
Nom du domaine	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions. Vous pouvez ajouter un domaine en sélectionnant **+ Ajouter**. Ajoutez un ou plusieurs domaines séparés par une virgule. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application Web** dans la liste déroulante **Nouveau**.
Quels processus doivent être surveillés ?	Processus que vous souhaitez surveiller. Ce champ contient les sous-champs suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Windows : saisissez le nom du processus primaire (par exemple process.exe)** : un identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application Windows. • **Windows : processus secondaires séparés par une virgule** : un identificateur unique de l'instance secondaire en cours d'exécution de l'application Windows. • **Mac : saisissez le nom du processus primaire (par exemple process.dmg)** : un identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application MacOS. • **Mac : processus secondaires séparés par une virgule** : un identificateur unique de l'instance secondaire ou plus en cours d'exécution de l'application MacOS. • **Connexion de point de terminaison Web** : liste des domaines séparés par des virgules utilisés pour mesurer la latence du réseau. Exemple : company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Remarque :** En règle générale, vous renseignez ce champ pour les applications que vous avez installées et qui se connectent au cloud. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application installée** dans la liste déroulante **Nouveau**.
Surveillance	Commutateur permettant d'activer ou de désactiver la surveillance des mesures de performances de l'application et de la conformité du système. Ce champ comporte les options suivantes : • **Mesures** : permet d'activer la génération de rapports de performances pour cette application. • **Conformité du système** : permet de générer des rapports indiquant si cette application est en cours d'exécution sur les appareils de votre organisation. Déplacez les commutateurs de surveillance ( ) afin d'activer la génération de rapports. **Remarque :** Vous pouvez également activer la surveillance pour plusieurs applications simultanément. Sur la page Gestion des applications, utilisez la case à cocher en bloc pour sélectionner plusieurs applications et ajustez votre sélection selon vos besoins avec les cases à cocher individuelles de chaque application. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application installée** dans la liste déroulante **Nouveau**. Ce champ n'apparaît pas lors de l'intégration de Application & Device Health.
Surveillance des mesures	Commutateur pour activer ou désactiver la surveillance des mesures de l'application et de la conformité du système. Déplacez le commutateur de surveillance ( ) afin d'activer la génération de rapports.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Application Web** dans la liste déroulante **Nouveau**.

Modifier le formulaire de l'application installée ou Web

À l'aide d'un formulaire personnalisé, vous pouvez modifier une application dont la conformité ou les mesures de performance doivent être surveillées.

Champ	Description
Service d'application	Service d'application associé à l'application ajoutée à des fins de surveillance. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous modifiez une application Web.
Nom de l'application	Nom de l'application à surveiller. Lorsque le module d'extension SAM (com.snc.samp) est installé, le champ **Nom d'application** prend la forme d'une liste déroulante qui fait référence à la table samp_sw_product. Si une application est introuvable dans la liste déroulante, vous pouvez l'ajouter en sélectionnant **+ Nouveau produit SAM** et en l'enregistrant avec le nom de l'application et son éditeur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous modifiez une application installée.
Produit SAM	Bouton permettant d'ajouter un produit Gestion des actifs logiciels (SAM).
Éditeur	Société disposant des droits de distribution et de support de l'application. Ce champ est renseigné automatiquement.
Groupe de support	Équipes destinées à résoudre tous les problèmes ou difficultés que les utilisateurs finaux peuvent rencontrer avec l'application. En cas d'interruption de service ou d'autre incident, le groupe de support est chargé de gérer l'incident et de rétablir le service le plus rapidement possible.
Nom du domaine	Adresse Web utilisée pour lancer l'application et accéder à ses fonctionnalités et fonctions. Ce champ s'affiche uniquement si vous modifiez une application Web.
Quels processus doivent être surveillés ?	Processus que vous souhaitez surveiller. Ce champ contient les sous-champs suivants : • **Windows : saisissez le nom du processus primaire (par exemple process.exe)** : un identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application Windows. • **Windows : processus secondaires séparés par une virgule** : un identificateur unique de l'instance secondaire en cours d'exécution de l'application Windows.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• **Mac : saisissez le nom du processus primaire (par exemple process.dmg)** : un identificateur unique de l'instance principale en cours d'exécution de l'application MacOS. • **Mac : processus secondaires séparés par une virgule** : un identificateur unique de l'instance secondaire ou plus en cours d'exécution de l'application MacOS. • **Connexion de point de terminaison Web** : liste des domaines séparés par des virgules utilisés pour mesurer la latence du réseau. Exemple : company-name.zoom.us, company-name.outlook.com. **Remarque :** En règle générale, vous renseignez ce champ pour les applications que vous avez installées et qui se connectent au cloud. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous modifiez une application installée. Les processus primaire et secondaire peuvent être préremplis pour l'application sélectionnée.
Télécharger un logo	Lien permettant de charger ou de modifier le logo d'une application.
Surveillance	Commutateur permettant d'activer ou de désactiver l'état de surveillance des mesures de l'application et de la conformité du système. Ce champ comporte les options suivantes : • **Mesures** : permet d'activer la génération de rapports de performances pour cette application. • **Conformité du système** : permet de générer des rapports indiquant si cette application est en cours d'exécution sur les appareils de votre organisation. Déplacez les commutateurs de surveillance ( ) afin d'activer ou de désactiver la génération de rapports. **Remarque :** Vous pouvez également activer la surveillance pour plusieurs applications simultanément. Sur la page Gestion des applications, utilisez la case à cocher en bloc pour sélectionner plusieurs applications et ajustez votre sélection selon vos besoins avec les cases à cocher individuelles de chaque application. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous modifiez une application installée. Ce champ n'apparaît pas lors de l'intégration de Application & Device Health.
Surveillance de la mesure	Commutateur permettant d'activer ou de désactiver l'état de surveillance des mesures de l'application. Déplacez le commutateur de surveillance ( ) afin d'activer ou de désactiver la génération de rapports. Ce champ s'affiche uniquement si vous modifiez une application Web.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Règles de mesures

La page Règles de mesures affiche des informations sur une règle spécifique, notamment son nom, le type de CI, le nom de l'application, la gravité et l'état des alertes.

Règles de mesures : champs et descriptions

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de mesure
Type	Type de CI, par exemple SaaS/Web, installé ou appareil auquel la règle de mesure est appliquée
Application	Nom de l'application à laquelle la règle de mesure est appliquée Si le type de CI est Appareil, le nom de l'application est marqué S.O.
Gravités des alertes	Niveau d'urgence ou d'importance affecté à l'alerte
Statut	État actuel de la règle d'alerte, indiquant si elle est active ou inactive
Action	Action d'alerte pour la règle de mesure qui déclenche l'action de rattrapage pour l'alerte
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de la règle de mesure

Pour revenir à la page Règles de mesures, consultez Règles de mesures pour Expérience numérique de l'utilisateur final.

Référence Playbook de contenu pour DEX

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les politiques et les définitions de vérification proposées par Playbook de contenu pour DEX.

Politiques DEX pour Mac

Les politiques pour Mac sont des directives et des règles visant à promouvoir une utilisation cohérente sécurisée et conforme de l'application. Les politiques DEX aident les organisations à réduire le risque de violations de données, à améliorer la qualité et la précision des données et à optimiser les performances et la disponibilité des applications.

Pour les systèmes macOS, incluez le contenu suivant dans /etc/sudoers afin de récupérer l'intégralité des données.

Pour la version 3.4.0 ou antérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Pour la version 3.4.1 ou ultérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les données historiques d'une application ou d'un appareil sont les informations conservées dans la base de données MetricBase au cours des 7 derniers jours, tandis que les dernières données se rapportent aux informations les plus récentes disponibles.

Politiques pour Mac : application

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des applications Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des applications dans l'appareil Mac et envoie les données correspondantes à la base de mesures.	os.mac.check-app-historical	5 minutes	Historique	cpu_usage, memory_usage, uptime, io_usage_read, io_usage_write, is_running, last_access_time, crashes

Politiques pour Mac : appareil

DEX fournit les politiques suivantes pour les appareils.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-system-metrics-latest	24 heures	Dernier	uptime, logged_in, firewall_enabled, session_details, disk_details, os_details, cpu_details, battery_details, device_details, network_details, pending_updates, device_events,cpu_usage, memory_details,os_setup_details,las
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données	os.mac.check-system-metrics-historical	5 minutes	Historique	disk_usage, io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage, memory_details, uptime, crashes, battery_charge_percentage,wifi_tra

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
	correspondantes à MetricBase.				
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les données d'exécution des processus Mac et les envoie à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-process-data	24 heures	N/A	N/A
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-sys-compliance-historical	5 minutes	Historique	N/A
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-sys-compliance-latest	24 heures	Dernier	N/A
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-energy-consum-historical	5 minutes	Historique	energy_consumption

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
	Remarque : Si la vérification précédente s'exécute pendant plus de cinq minutes, la vérification actuelle est ignorée.				
Mesures des appareils Mac DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Mac et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.mac.check-system-metrics-historical	30 minutes	Historique	vpn_details

Remarque : Si vous mettez à niveau le module d'extension Contenu du playbook sur une instance et que vous rencontrez des problèmes inattendus de mise à jour de politique, consultez l'article Dépannage : problèmes de mise à jour de politique après la mise à niveau des modules d'extension DEX [KB1586917] de la base de connaissances Now Support.

Politiques DEX pour Windows

Les politiques pour Windows sont des directives et des règles visant à assurer que l'application est utilisée de manière cohérente, sécurisée et conforme. Les politiques DEX aident les organisations à réduire le risque de violations de données, à améliorer la qualité et la précision des données et à optimiser les performances et la disponibilité des applications.

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local. Pour en savoir plus sur la configuration du service ACC en tant que compte système local, consultez Exécuter Agent Client Collector en tant qu'utilisateur de compte système local.

Remarque : Les données historiques d'une application ou d'un appareil sont les informations conservées dans la base de données MetricBase au cours des 7 derniers jours, tandis que les dernières données se rapportent aux informations les plus récentes disponibles.

Politiques pour Windows : application

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des applications Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des applications dans l'appareil Windows et envoie les données correspondantes à la base de mesures.	os.win.check-app-historical	5 minutes	Historique	cpu_usage, memory_usage, uptime, last_access_time, crashes, io_usage_read, io_usage_write, is_running

Politiques pour Windows - Expérience de réseau d'application

Avant de configurer les politiques énumérées ci-dessous, assurez-vous qu'Agent Client Collector dispose de la version 4.2 ou supérieure pour afficher le chemin d'accès réseau des applications. En outre, le module d'extension du navigateur pour DEX doit être installé dans la version 2.5.0 ou ultérieure pour extraire les mesures réseau pour les applications Web.

Remarque : Ces politiques présentent les limitations suivantes :

- La commande Tracert est utilisée pour obtenir le chemin d'accès réseau.
- ANE ne fonctionnera pas pour le chemin d'accès dans l'URL du domaine. Exemple : <domaine>/<chemin>

DEX fournit les politiques suivantes pour les applications.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Domaine des Applications Windows DEX Mesures de surveillance de réseau	Cette politique collecte les mesures de surveillance réseau des applications installées Windows, telles que la latence, la perte de paquets et la gigue, et envoie les données de surveillance à la base de	os.win.check-app-dom-network-historical	10 minutes	Historique	domain_network_details

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
	mesures et à l'instance ServiceNow. Cette politique collecte les mesures de surveillance réseau des applications installées Windows, telles que la latence, la perte de paquets et la gigue, et envoie les données de surveillance à la base de mesures et à l'instance ServiceNow.				
Domaine des Applications Windows DEX Mesures de surveillance de réseau	Cette politique collecte les mesures de surveillance réseau des applications Web Windows, telles que la latence, la perte de paquets et la gigue, et envoie les données de surveillance à la base de mesures et à l'instance ServiceNow.	os.win.check-web-app-dom-net-historical	10 minutes	Historique	domain_network_details
Domaine des Applications Windows DEX Mesures de surveillance de réseau	Cette politique collecte les mesures de surveillance réseau des applications	os.win.check-app-dom-network-latest	30 minutes	Dernier	source_details domain_network_route_detail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
	Web Windows, telles que la latence, la perte de paquets et la gigue, et envoie les données de surveillance à la base de mesures et à l'instance ServiceNow.				

Politiques pour Windows : appareil

DEX fournit les politiques suivantes pour les appareils.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.win.check-system-metrics-latest	24 heures	Dernier	uptime, logged_in,antivirus_enabled, firewall_enabled, disk_details, device_details, battery_details, bsod_details, cpu_details, os_details, power_plan, stability_index, pending_updates, network_details, bitlocker_details, user_profiles, antimalware_details, hard_drive_status, peripheral_devices_details, cpu_usage, memory_details,device_events,last_a
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes	os.win.check-system-metrics-historical	30 minutes	Historique	network_connection_profiles

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la politique	Description	Instances de vérifications	Fréquence	Historique/La plus récente	Paramètres d'instance de vérification
	à MetricBase.				
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à MetricBase.	os.win.check-system-metrics-historical	5 minutes	Historique	disk_usage,io_usage_write, io_usage_read, memory_usage, cpu_usage,battery_charge_percento energy_consumption, memory_details, uptime, disk_details, cpu_performance_details, crashes, power_consumption, ,wifi_transmit_rate,wifi_receive_rate,w
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les données d'exécution des processus Windows et les envoie à l'instance ServiceNow.	os.win.check-process-data	24 heures	N/A	N/A
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.win.check-sys-compliance-historical	5 minutes	Historique	N/A
Mesures des appareils Windows DEX	Cette politique collecte les mesures des appareils Windows et envoie les données correspondantes à l'instance ServiceNow.	os.win.check-sys-compliance-latest	24 heures	Dernier	N/A

Remarque : Si vous mettez à niveau le module d'extension Contenu du playbook sur une instance et que vous rencontrez des problèmes inattendus de mise à jour de politique, consultez l'article Dépannage : problèmes de mise à jour de politique après la mise à niveau des modules d'extension DEX [KB1586917] de la base de connaissances Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de vérification de DEX pour Mac

Les définitions de vérification pour Mac sont des ensembles prédéterminés de règles et de critères qui évaluent les performances, la sécurité et la conformité des appareils Mac. Ces vérifications peuvent couvrir divers aspects tels que l'utilisation du processeur et de la mémoire, les détails de la batterie et l'état du pare-feu.

Pour les systèmes macOS, incluez le contenu suivant dans /etc/sudoers afin de récupérer l'intégralité des données.

Pour la version 3.4.0 ou antérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD:
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
Defaults:_servicenow !requiretty
```

Pour la version 3.4.1 ou ultérieure de l'agent :

```
_servicenow ALL=NOPASSWD: SETENV: /Library/Application\
 Support/servicenow/agent-client-collector/cache/osquery/bin/osqueryi
 *, /usr/bin/mdls, /usr/bin/log, /bin/kill, /bin/launchctl
 Defaults:_servicenow !requiretty
```

Remarque : Vous pouvez configurer les définitions de vérification et les données récupérables associées. Certaines des définitions de vérification répertoriées peuvent récupérer des données qui contiennent des informations personnelles ou qui sont considérées comme des informations personnelles.

Pour garantir une configuration sudo correcte, il est préférable de supprimer le fichier suivant

```
/private/etc/sudoers.d/_servicenow
```

Définitions de vérification : application (mesures)

DEX offre les définitions de vérification suivantes qui sont accessibles uniquement lorsque l'application est en cours d'exécution, à l'exception des définitions de vérification os.mac.check-app-version, os.mac.check-app-is-installed, os.mac.check-app-last-access-time et os.mac.check-app-last-updated qui le sont même lorsque l'application n'est pas en cours d'exécution. Dans les paramètres de définition de vérification :

- appName = nom de l'application. Exemple : Webex.
- appSysId = ID système de l'application.
- primaryProcess = liste des processus primaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Le premier processus qui existe sur l'appareil de point de terminaison est prioritaire. Exemple 1 : Webex.app. Exemple 2 : Microsoft Teams.app | Microsoft Teams Classic.app.

  Remarque : Si le processus primaire de l'application Teams est Microsoft Teams.app sur un appareil de point de terminaison et si sur un autre appareil de point de terminaison, il s'agit de Microsoft Teams Classic.app, lors de la détermination de la priorité en fonction de la disponibilité des processus sur l'appareil de point de terminaison, le processus qui est présent en premier sur l'appareil de point de terminaison a la priorité.

- secondaryProcesses = liste des processus secondaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Exemple : Cisco WebEx Start.app | webexmtaV2.app.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-cpu-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de processeur utilisées par l'application.
os.mac.check-app-memory-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de mémoire utilisées par l'application.
os.mac.check-app-listening-ports	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère les numéros de port ouverts par lesquels le trafic réseau entrant peut atteindre l'application.
os.mac.check-app-last-updated	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires	Vérifie l'heure et la date de la dernière installation de la mise à jour de l'application. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	
os.mac.check-app-version	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le numéro de version de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si une application n'a pas de version, la définition de vérification renvoie la chaîne « sans version » pour cette application.
os.mac.check-app-is-installed	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie si l'application est installée ou non sur l'appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution.
os.mac.check-app-is-running	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie si l'application est en cours d'exécution ou non.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-uptime	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la durée d'activité de l'application donnée.
os.mac.check-app-last-access-time	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure la plus récente de l'exécution de l'application. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si l'application n'a pas été exécutée par l'utilisateur au cours des 7 derniers jours, l'heure du dernier accès n'est pas renseignée.
os.mac.check-app-io-usage-read	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'utilisation par l'application des opérations d'E/S (entrées/sorties) de lecture.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-io-usage-write	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'utilisation par l'application des opérations d'E/S (entrées/sorties) d'écriture.
os.mac.check-app-domain-network-latency	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • --domain=<domaine de l'application>	Extrait la latence du réseau du domaine de l'application.
os.mac.check-app-crashes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le nombre de plantages et les détails des plantages de l'application.

Définitions de vérification : appareil (mesures)

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des appareils.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-cpu-usage	Vérifie l'utilisation du processeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-cpu-details	Récupère le nom du processeur, le nombre de cœurs physiques et logiques ainsi que les informations d'architecture.
os.mac.check-system-memory-usage	Vérifie l'utilisation de la mémoire système.
os.mac.check-system-last-access-time	Vérifie le dernier accès à l'appareil actuel. **Remarque :** Cette définition de vérification fonctionne sur les appareils verrouillés et déverrouillés.
os.mac.check-system-uptime	Vérifie le temps écoulé depuis le dernier démarrage du système.
os.mac.check-system-time	Vérifie l'heure actuelle du fuseau horaire UTC (Temps universel coordonné) à l'aide de l'horodatage Unix.
os.mac.check-system-device-crashes	Récupère les détails des différents incidents sur votre appareil. **Remarque :** Cette vérification extrait les Kernel Panics présentes dans les journaux de l'appareil au cours des cinq dernières minutes.
os.mac.check-system-device-details	Récupère le type, le modèle et le numéro de série du châssis.
os.mac.check-system-device-events	Récupère les détails des événements qui se sont produits sur l'appareil pendant l'intervalle de temps spécifié. Les événements pour Mac incluent : le dernier démarrage, les utilisateurs connectés, les logiciels installés, les logiciels mis à jour, les utilisateurs ajoutés et les mots de passe de réinitialisation.
os.mac.check-system-disk-details	Récupère les détails du disque tels que l'espace total, l'espace utilisé et l'espace libre en octets.
os.mac.check-system-disk-io-usage-read	Récupère les octets de disque lus par seconde.
os.mac.check-system-disk-io-usage-write	Récupère les octets de disque écrits par seconde.
os.mac.check-system-disk-usage	Récupère l'espace disque utilisé en pourcentage de l'espace total.
os.mac.check-system-os-details	Récupère le nom, la version, la plateforme, l'architecture et la date d'installation du système d'exploitation.
os.mac.check-system-net-bytes-incoming	Récupère le nombre d'octets de réseau entrants par seconde sur tous les appareils réseau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-net-bytes-outgoing	Récupère le nombre d'octets de réseau sortants par seconde sur tous les appareils réseau.
os.mac.check-system-logged-in-users	Récupère les détails des utilisateurs actuellement connectés à l'appareil.
os.mac.check-system-session-details	Récupère la durée de session des utilisateurs actuellement connectés en minutes.
os.mac.check-system-network-details	Récupère les détails du réseau, y compris Ethernet, Wi-Fi et d'autres informations pertinentes.
os.mac.check-system-battery-details	Récupère les données relatives à la batterie, y compris le pourcentage restant de la batterie, la tension prévue, l'autonomie estimée et la capacité maximale de la batterie. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries. • Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.mac.check-system-battery-charge-percentage	Récupère le pourcentage de charge des batteries présentes dans l'appareil. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries. • Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.mac.check-system-firewall-enabled	Vérifie si le pare-feu du système d'exploitation est actif et activé.
os.mac.check-system-pending-updates	Vérifie l'état des mises à jour logicielles en attente.
os.mac.check-system-admin-users	Récupère tous les comptes utilisateurs disposant de privilèges d'administration locaux.
os.mac.check-system-reboot-details	Récupère les informations de redémarrage de l'appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-os-setup-details	Récupère l'âge approximatif du système d'exploitation pour l'appareil.
os.mac.check-system-compliance-details	Récupère les détails de conformité du système. Cela inclut la liste de toutes les applications configurées et les valeurs de mesures qui ne sont pas conformes, et calcule une note de conformité en fonction de ces informations. **Remarque :** • Cette définition de vérification fournit les détails suivants : ◦ **Condition pour que l'application soit déclarée conforme** : tous les processus mentionnés dans le processus primaire doivent être en cours d'exécution. ◦ **Condition pour que la valeur de mesure soit déclarée conforme** : la valeur doit correspondre à la valeur attendue configurée. • Le score est ensuite calculé à l'aide de la formule suivante : score = (application de conformité + valeur de mesure de conformité) / (total des applications et valeur de mesure - échecs) *100
os.mac.check-system-vpn-details	Obtenez les détails du VPN pour votre appareil.
os.mac.check-system-energy-consumption	Obtient l'énergie consommée par la machine Mac dans les 5 minutes à venir. **Remarque :** Les détails importants de cette définition de vérification sont énumérés ci-dessous : • /usr/bin/powermetrics doit être ajouté aux autorisations sudo. • La vérification prendra environ cinq minutes car elle calcule l'énergie consommée au cours des cinq minutes suivantes. • Cette définition de vérification ne fonctionnera pas si l'agent est installé avec Rosetta activé sur les ordinateurs M1, M2, M3.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.mac.check-system-power-consumption	Obtient la consommation d'énergie pour l'appareil mac.

Définitions de vérification : actions de diagnostic

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de diagnostic.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.check-app-process-ids	--process_name=<nom du processus>	Récupère les ID de processus (PID) du processus parent et de tous les processus enfants associés à l'application.
os.mac.check-process-cpu	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur pourcentage d'utilisation du processeur, leur temps processeur, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-process-memory	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation de la mémoire en kilo-octets (Ko), leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-process-data	N. A.	Récupère l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire et l'utilisation du disque de tous les processus en cours d'exécution.
os.mac.check-process-disk	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation du disque en octets, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.mac.check-traceroute	--url=<url> --max_hops=<la valeur par défaut est égale à 65>	Récupère l'adresse IP, le nom de domaine et le temps d'aller-retour (RTT) pour chaque saut de réseau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	--timeout=<la valeur par défaut est égale à 5>	
os.mac.check-ping-test	--url=<url>	Envoie une demande Ping à l'URL indiquée et renvoie l'état de connectivité, indiquant si l'URL est actuellement accessible ou non.
os.mac.check-services-data	service_type =<type de service (un utilisateur, système ou tous)	Récupère la liste de tous les services avec le PID, le nom du service, l'état et le type de service.

Définitions de vérification : actions de rattrapage

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de rattrapage.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.mac.action-kill-process	--pid=<ID de processus> OU --process_name=<nom du fichier exécutable> **Remarque :** L'ID de processus a priorité sur le nom de l'application.	Arrête un processus en cours d'exécution, plusieurs processus spécifiés par leur ID de processus (PID) ou un nom de fichier exécutable (.app).
os.mac.action-restart-service	--service_name=<nom de service>	Redémarre les services des utilisateurs connectés qui prennent un nom de service comme entrée dans le système.

Définitions de vérification de DEX pour Windows

Les définitions de vérification pour Windows sont des ensembles prédéterminés de règles et de critères qui évaluent les performances, la sécurité et la conformité des appareils Windows. Ces vérifications peuvent couvrir divers aspects tels que l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire, les tests et les octets de réseau ainsi que les utilisateurs connectés.

Pour extraire les données complètes du playbook pour un appareil Windows, Agent Client Collector (ACC) doit s'exécuter en tant que compte système local. Pour en savoir plus sur la configuration du service ACC en tant que compte système local, consultez Exécuter Agent Client Collector en tant qu'utilisateur de compte système local.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Vous pouvez configurer les définitions de vérification et les données récupérables associées. Certaines des définitions de vérification répertoriées peuvent récupérer des données qui contiennent des informations personnelles ou qui sont considérées comme des informations personnelles.

Définitions de vérification : application (mesures)

DEX offre les définitions de vérification suivantes qui sont accessibles uniquement lorsque l'application est en cours d'exécution, à l'exception des définitions de vérification os.win.check-app-crash-rate et os.win.check-app-last-access-time, qui le sont même lorsque l'application n'est pas en cours d'exécution. Dans les paramètres de définition de vérification :

- appName = nom de l'application. Exemple : Zoom.
- appSysId = ID système de l'application.
- primaryProcess = liste des processus primaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Le premier processus qui existe sur l'appareil de point de terminaison est prioritaire. Exemple 1 : chrome.exe. Exemple 2 : teams.exe|msteams.exe.

  Remarque : Si le processus primaire de l'application Teams dans Windows 10 est teams.exe, et si dans Windows 11, il s'agit de msteams.exe, lors de la détermination de la priorité en fonction de la disponibilité des processus sur l'appareil de point de terminaison, le processus qui est présent en premier sur l'appareil de point de terminaison a la priorité.

- secondaryProcesses = liste des processus secondaires de l'application séparés par un symbole de barre verticale (|). Exemple : cpthost.exe|cptservice.exe.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-cpu-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la quantité de ressources de processeur utilisées par l'application.
os.win.check-app-memory-usage	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires	Vérifie la quantité de mémoire utilisée par l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-last-access-time	• --appName=<nom de l'application>	Vérifie l'heure la plus récente de l'exécution de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	• --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	**Remarque :** • Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit à l'état En cours d'exécution. • Si l'application n'a pas été exécutée au cours des 7 derniers jours, l'heure du dernier accès n'est pas renseignée. • Si le chemin d'accès du processus de l'application change dans les 7 jours (ce qui peut se produire pendant les mises à jour de l'application), l'heure du dernier accès n'est pas renseignée tant que vous n'avez pas réexécuté l'application. • Pour modifier la politique de conservation de 7 jours, vous pouvez modifier le chemin d'accès au registre de la manière suivante : ◦ Clé de Registre : « HKEY_LOCAL_MACHINE \SYSTEM \CurrentControlSet \Control\Session Manager\BAM » ◦ Nom du registre : « UserSettingsLifetimeMs » ◦ Type de registre : REG_DWORD (valeur 32 bits) ◦ Valeur de registre : durée en millisecondes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.check-app-last-updated	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie l'heure et la date de la dernière installation de la mise à jour de l'application.
os.win.check-app-crash-rate	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère le taux d'incidents de l'application. Cette définition de vérification prend en charge : • les applications qui émettent un événement de blocage de l'application Windows (ID d'événement = 1000) lors d'un plantage, telles que Microsoft OneDrive, Microsoft Teams, Microsoft Excel, Microsoft OneNote, Microsoft PowerPoint, Microsoft Outlook, Microsoft Word ; • Parmi les autres applications prises en charge figurent Zoom et Slack. Le taux d'incidents est récupéré en fonction des journaux de plantages dans les dossiers d'application respectifs. Ces taux de plantages sont susceptibles d'être modifiés dans le chemin d'accès au journal de l'application dans les versions futures de ces applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
		Remarque : Cette définition de vérification ne nécessite pas que l'application soit en cours d'exécution.
os.win.check-app-uptime	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Vérifie la durée d'activité de l'application donnée.
os.win.check-app-incoming-network-bytes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • sleep_time =<durée à partir de maintenant pendant laquelle vous devez calculer le nombre moyen d'octets de réseau entrants/s>	Récupère les octets de réseau entrants d'une application pour les réseaux IPv4 et IPv6.
os.win.check-app-outgoing-network-bytes	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application>	Récupère les octets de réseau sortants d'une application pour les réseaux IPv4 et IPv6.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	• sleep_time =<durée à partir de maintenant pendant laquelle vous devez calculer le nombre moyen d'octets de réseau entrants/s>	
os.win.check-app-domain-network-details	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • domain=<domaine de l'application>	Récupère la latence du réseau, la perte de paquets et la gigue pour le domaine de l'application installée.
os.win.check-app-domain-network-route-details	• --appName=<nom de l'application> • --primaryProcess=<nom du processus primaire> • --secondaryProcesses=<liste des processus secondaires séparés par un symbole de barre verticale> • --appSysId=<ID système de l'application> • domain=<domaine de l'application>	Récupère les détails complets de l'acheminement réseau pour le domaine de l'application.
os.win.check-app-sccm	N/A	Extrait les mesures spécifiques à l'application : Microsoft System Center Configuration Manager.

Définitions de vérification : appareil (mesures)

DEX assure les types suivants de définitions de vérification pour l'appareil.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-cpu-usage	Vérifie l'utilisation actuelle du processeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
os.win.check-system-cpu-details	Récupère l'ID et le nom du processeur, le nombre de cœurs physiques et logiques ainsi que les informations d'architecture.
os.win.check-system-memory-usage	Vérifie l'utilisation actuelle de la mémoire système.
os.win.check-system-last-access-time	Vérifie le dernier accès à l'appareil actuel. **Remarque :** Cette définition de vérification fonctionne sur les appareils verrouillés et déverrouillés. La première fois que cette définition de vérification s'exécute, les événements sont capturés et un message d'erreur s'affiche en raison de l'absence de données.
os.win.check-system-uptime	Vérifie le temps écoulé depuis le dernier démarrage du système.
os.win.check-system-disk-io-usage-read	Récupère les octets de disque lus par seconde.
os.win.check-system-disk-io-usage-write	Récupère les octets de disque écrits en fonction de la seconde.
os.win.check-system-energy-consumption	Récupère les valeurs de consommation d'énergie pour le processeur, le SoC, l'affichage, le disque, le réseau, le MBB, l'EMI, les autres éléments, le total et la perte d'un appareil Windows en milliwattheures. **Remarque :** Cette définition de vérification n'est pas compatible avec les machines virtuelles qui ne disposent pas de capteurs d'énergie. Contrairement à d'autres définitions de vérification qui récupèrent les données les plus récentes, cette définition de vérification récupère la somme des 5 dernières minutes de données.
os.win.check-system-time	Vérifie l'heure actuelle en heure universelle coordonnée (UTC) à l'aide de l'horodatage UNIX.
os.win.check-system-power-plan	Récupère le nom du plan de gestion de l'alimentation actif.
os.win.check-system-os-details	Récupère le nom, la version, la plateforme, l'architecture et la date d'installation du système d'exploitation.
os.win.check-system-device-crashes	Récupère les détails des différents incidents sur votre appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : Cette définition de vérification prend en charge l'écran bleu qui émet des événements système avec des ID d'événement = 41,1001.
os.win.check-system-device-events	Récupère les détails des événements qui se sont produits sur l'appareil pendant l'intervalle de temps spécifié. Les événements pour Windows incluent : le dernier démarrage et les utilisateurs connectés.
os.win.check-system-disk-usage	Récupère l'espace disque utilisé en pourcentage de l'espace total.
os.win.check-system-battery-details	Récupère les données relatives à la batterie, y compris le pourcentage restant de la batterie, la tension prévue, l'autonomie estimée et la capacité maximale de la batterie. **Remarque :** • Cette définition de vérification ne s'applique pas aux ordinateurs virtuels ni aux ordinateurs de bureau, car ils n'ont pas de batteries. • Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.win.check-system-network-details	Récupère les détails du réseau, y compris Ethernet, Wi-Fi et d'autres informations pertinentes.
os.win.check-system-logged-in-users	Vérifie l'ID utilisateur de connexion des utilisateurs connectés à l'appareil.
os.win.check-system-power-consumption	Récupère la consommation électrique de l'appareil en milliwatts. **Remarque :** Cette définition de vérification est exclusivement compatible avec les ordinateurs physiques et ne prend pas en charge les ordinateurs virtuels.
os.win.check-system-admin-users	Récupère tous les comptes utilisateurs disposant de privilèges d'administration locaux.
os.win.check-system-bsod	Récupère le nombre, le message, l'ID, le niveau et l'heure des occurrences d'écran bleu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : Cette définition de vérification prend en charge l'écran bleu qui émet des événements système avec des ID d'événement = 1001.
os.win.check-system-firewall-enabled	Vérifie si le pare-feu du système d'exploitation est actif et activé.
os.win.check-system-antimalware-details	Récupère les détails du logiciel anti-programme malveillant sur l'appareil.
os.win.check-system-reboot-details	Récupère la durée du redémarrage en secondes et l'horodatage du dernier redémarrage (en heure Epoch UNIX). **Remarque :** Les valeurs affichées peuvent ne pas refléter fidèlement les cas où les redémarrages du système ont été interrompus, par exemple lors de mises à jour du système, d'une coupure de courant ou d'une intervention manuelle.
os.win.check-system-os-setup-details	Récupère l'âge approximatif du système d'exploitation pour l'appareil.
os.win.check-system-network-adapter-details	Récupère les détails de la carte réseau de l'appareil.
os.win.check-system-network-connection-profiles	Récupère les détails du profil de connexion réseau de l'appareil. **Remarque :** Cette définition de vérification récupère le type de réseau qui peut être utilisé pour vérifier l'état du VPN.
os.win.check-system-compliance-details	Récupère les détails de conformité du système. Cela inclut la liste de toutes les applications configurées et les valeurs de mesures qui ne sont pas conformes, et calcule une note de conformité en fonction de ces informations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Description
	Remarque : • Cette définition de vérification fournit les détails suivants : ◦ **Condition pour que l'application soit déclarée conforme** : tous les processus mentionnés dans le processus primaire doivent être en cours d'exécution. ◦ **Condition pour que la valeur de mesure soit déclarée conforme** : la valeur doit correspondre à la valeur attendue configurée. • Le score est ensuite calculé à l'aide de la formule suivante : score = (application de conformité + valeur de mesure de conformité) / (total des applications et valeur de mesure - échecs) *100
os.win.check-system-battery-charge-percentage	Récupère le pourcentage de charge de la batterie sur l'appareil Windows. **Remarque :** Si la capacité actuelle est supérieure à la capacité nominale, la batterie est arrondie à 100 %.
os.win.check-system-windows-registry	Récupère les données du registre Windows.
os.win.check-system-memory-details	Récupère les détails de la mémoire système et les détails de la mémoire virtuelle.
os.win.check-system-bios-details	Récupère les détails du Bios système.
os.win.check-system-executables	Récupère tous les exécutables (*.exe) présents sur l'ordinateur Windows.

Définitions de vérification : actions de diagnostic

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de diagnostic.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
Action de diagnostic		
os.win.check-app-process-ids	--process_name=<nom du processus>	Récupère les ID de processus (PID) du processus parent et de tous les processus enfants associés à l'application.
os.win.check-process-cpu	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
		d'exécution ainsi que leur pourcentage d'utilisation du processeur, leur temps processeur, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-process-memory	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation de la mémoire en kilo-octets (Ko), leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-process-disk	N. A.	Récupère la liste de tous les processus en cours d'exécution ainsi que leur utilisation du disque en octets, leur ID de processus (PID), leur ID de processus parent (PPID) ainsi que leur nom.
os.win.check-rssi-value	N. A.	Récupère la valeur de l'indicateur d'intensité du signal reçu (RSSI) pour l'interface Wi-Fi actuellement connectée. La valeur RSSI indique l'intensité du signal entre le point d'accès sans fil (AP) et l'appareil, les valeurs RSSI plus élevées indiquant une intensité de signal supérieure. **Remarque :** Cette définition de vérification ne peut pas être appliquée à un ordinateur virtuel.
os.win.check-services-data	service_type =<type de service (un utilisateur, système ou tous)	Récupère la liste de tous les services avec le PID, le nom du service, le nom d'affichage du service, l'état et le type de service.

Définitions de vérification : actions de rattrapage

DEX assure les types suivants de définitions de vérification des actions de rattrapage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
os.win.action-kill-process	--pid=<ID de processus> OU --process_name=<liste des noms de fichiers exécutables séparés par des virgules> **Remarque :** L'ID de processus a priorité sur le nom de l'application.	Arrête un processus en cours d'exécution, plusieurs processus spécifiés par leur ID de processus (PID) ou une liste de noms de fichiers exécutables (.exe).
os.win.action-restart-service	--service_name=<nom de service>	Redémarre les services des utilisateurs connectés qui prennent un nom de service comme entrée dans le système.
os.win.action-flush-dns-cache	N. A.	Vide le cache DNS sur un appareil Windows.
os.win.action-clear-browser-cache	--auto_close=<vrai/faux> **Remarque :** Lorsque la fermeture automatique est activée, le navigateur est fermé lors de l'effacement de son cache, et vice versa. --browsers=<Liste des navigateurs séparés par des virgules>	Efface le cache des navigateurs pris en charge tels que Google Chrome, Mozilla Firefox et Microsoft Edge. **Remarque :** Avant d'exécuter cette vérification de définition, enregistrez le travail du navigateur.
os.win.action-clear-app-cache	auto_close = <Vrai/Faux si vous souhaitez que le processus soit fermé avant d'effacer le cache> process_name = <nom du processus> appName = <nom de l'application> cache_path = <chemin d'accès au dossier de cache>	Efface le cache de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier le nom de la définition	Paramètres de définition de vérification	Description
	Remarque : Le chemin d'accès au cache est pris en charge pour Zoom, Outlook, Teams. Le chemin d'accès au cache doit être saisi sans le chemin d'accès à l'utilisateur. Par exemple, si le cache se trouve au chemin d'accès C:\User\<UserName>\AppData\Roaming\Zoom\data, saisissez AppData\Roaming\Zoom\data.	

Référence DEX Desktop Assistant

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires et le tableau de bord utilisés pour configurer et administrer Desktop Assistant.

Mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Le tableau de bord Mesures d'utilisation vous permet de surveiller l'état de connexion de votre appareil et de l'utilisateur, la version de l'application et le nombre d'incidents créés à l'aide de l'application Desktop Assistant, assurant une communication fluide avec l'instance ServiceNow.

Tableau de bord des mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant

Cartes	Description	Table source
État de connexion	Indique si l'appareil est connecté à une instance ServiceNow. **Remarque :** Si un utilisateur reste inactif pendant 6 heures, son état de connexion est considéré comme « arrêté », même s'il est toujours connecté, mais inactif. Ces informations vous aident à résoudre les problèmes de connectivité et à vous assurer que l'appareil est en mesure d'accéder aux ressources dont il a besoin.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant (suite)

Cartes	Description	Table source
Connecté	Indique si un utilisateur est connecté ou non à l'appareil. L'état de connexion d'un utilisateur est mis à jour lorsqu'il se connecte ou se déconnecte. Ces informations vous aident à déterminer si l'appareil est en cours d'utilisation ou non et à suivre l'activité de l'utilisateur au fil du temps.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]
Version de l'Desktop Assistant utilisée	Affiche la version de l'Desktop Assistant exécutée sur les appareils utilisateur. Ces informations vous aident à vous assurer que l'application est à jour et à identifier tout problème de compatibilité potentiel avec le système d'exploitation ou d'autres applications.	DEX Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]

Pour revenir à la page des mesures d'utilisation ou à la page d'administration, où vous pouvez accéder aux mesures d'utilisation, consultez Afficher les mesures d'utilisation de l'Desktop Assistant ou Administration du DEX.

Composants installés avec Desktop Assistant

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Desktop Assistant [sn_dex_desktop], y compris des tables et des rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin]	Responsable de la gestion des configurations et de la résolution des problèmes pouvant survenir dans l'application.	sn_dex_desktop.user
Utilisateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.user]	Responsable de l'utilisation de l'Desktop Assistant. Il n'a pas la possibilité de configurer d'éléments dans l'application.	• sn_incident_read • sn_change_read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app]	Registre de l'application. Les administrateurs peuvent accéder à cette table pour mettre à jour le titre de l'Desktop Assistant.
Carte du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_card]	Enregistre la carte affichée dans l'Desktop Assistant. Il s'agit d'une table de base pour tous les types de cartes.
Section du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_section]	Définit une section de l'interface utilisateur qui sert de conteneur pour les cartes.
Onglet du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_app_tab]	Définit différents onglets présents dans l'application de l'interface utilisateur, contenant chacun plusieurs sections.
Application du Desktop Assistant au mappage d'onglets [sn_dex_desktop_app_to_tab_mapping]	Enregistre un mappage entre l'application et les onglets.
Installation du Desktop Assistant [sn_dex_desktop_exp]	Enregistre des informations sur l'installation et l'utilisation de l'application Desktop Assistant.
Carte de lien hypertexte [sn_dex_desktop_hyperlink_card]	Type de carte permettant de définir des liens hypertexte.
Carte de vue d'enregistrements [sn_dex_desktop_records_view_card]	Type de carte permettant de définir les enregistrements à afficher.
Carte du créateur d'enregistrement [sn_dex_desktop_record_creator_card]	Type de carte permettant de définir le créateur d'enregistrement avec les champs prévus.
Mappage de la section à la carte [sn_dex_desktop_section_to_card_mapping]	Spécifie toutes les cartes de la section donnée.
Mappage de l'onglet à la section [sn_dex_desktop_tab_to_section_mapping]	Spécifie toutes les sections d'une page dans le contenu d'un onglet.

Formulaire Cartes des vues d'enregistrements

Le formulaire Cartes des vues d'enregistrements présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Cartes des vues d'enregistrements et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom unique correspondant au titre de la carte.
En-tête	Nom unique de chaque page de la carte. Lorsque vous sélectionnez une carte, vous êtes redirigé vers la page des détails. Le nom indiqué dans le champ **En-tête** apparaît comme en-tête ou titre de cette page détaillée.
Description	Brève description de la carte.
Table	Table dont vous souhaitez extraire les données à afficher.
Requête	Conditions de filtre pour afficher les données.
Application	Périmètre de l'application.
Champs visibles	Champs de la table sélectionnée qui doivent apparaître sur la page des détails de la carte. Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs à afficher, puis l'icône Flèche vers la droite ( ) pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut ( ) ou Flèche vers le bas ( ) pour personnaliser la position de la colonne. Lorsque vous avez ajouté tous les champs obligatoires, sélectionnez l'icône de verrouillage des champs visibles ( ) pour vous assurer que ces champs sont toujours visibles sur le formulaire, quels que soient les changements apportés au formulaire.
Icône	Image affichée sur la carte. Utilisez le lien **Cliquer pour ajouter** et sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image dans le système.

Pour revenir à la page Carte de vue d'enregistrements, consultez Créer une carte de vue d'enregistrements.

Formulaire Carte du créateur d'enregistrement

Le formulaire Carte du créateur d'enregistrement présente une description détaillée des champs que vous utilisez pour créer un enregistrement plutôt que pour l'afficher.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Champs du formulaire Carte du créateur d'enregistrement et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom unique correspondant au titre de la carte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Carte du créateur d'enregistrement et description correspondante (suite)

Champ	Description
En-tête	Nom unique de chaque page de la carte. Lorsque vous sélectionnez une carte, vous êtes redirigé vers la page des détails. Le nom indiqué dans le champ **En-tête** apparaît comme en-tête ou titre de cette page détaillée.
Description	Brève description de la carte.
Champs visibles	Champs de la table sélectionnée qui doivent apparaître sur la page des détails de la carte. Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles () et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs à afficher, puis l'icône Flèche vers la droite () pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut () ou Flèche vers le bas () pour personnaliser la position de la colonne. Lorsque vous avez ajouté tous les champs obligatoires, sélectionnez l'icône de verrouillage des champs visibles () pour vous assurer que ces champs sont toujours visibles sur le formulaire, quels que soient les changements apportés au formulaire.
Application	Périmètre de l'application.
Icône	Image affichée sur la carte. Utilisez le lien **Cliquer pour ajouter** et sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image dans le système.
Table	Table dont vous souhaitez extraire les données à afficher.
Champs obligatoires	Champs de la table sélectionnée qui sont obligatoires dans la page des détails de la carte. Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs obligatoires puis sélectionnez l'icône Flèche vers la droite () pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut () ou Flèche vers le bas () pour personnaliser la position de la colonne. Lorsque vous avez ajouté tous les champs obligatoires, sélectionnez l'icône de verrouillage des champs visibles ( ) pour vous assurer que ces champs sont toujours visibles sur le formulaire, quels que soient les changements apportés au formulaire.

Pour revenir à la page Carte du créateur d'enregistrement, consultez Créer une carte de créateur d'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Carte de lien hypertexte

Le formulaire Carte de lien hypertexte présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

Champs du formulaire Carte de lien hypertexte et description correspondante

Champ	Description
Nom	Nom unique correspondant au titre de la carte.
En-tête	Nom unique de chaque page de la carte. Lorsque vous sélectionnez une carte, vous êtes redirigé vers la page des détails. Le nom indiqué dans le champ **En-tête** apparaît comme en-tête ou titre de cette page détaillée.
URL	URL du site ou de la page qui s'ouvre lorsque vous sélectionnez la carte. **Remarque :** Il existe deux options pour l'URL : • URL relative : « /esc » est lancé en référence à l'instance actuelle. • URL publique : nécessite un nom complet avec un protocole, par exemple https://www.servicenow.com/ . Utilisez l'icône Déverrouiller les champs visibles ( ) et dans la section **Disponible**, sélectionnez les champs à afficher, puis l'icône Flèche vers la droite ( ) pour les déplacer vers la section **Sélectionné**. Vous pouvez également utiliser l'icône Flèche vers le haut ( ) ou Flèche vers le bas ( ) pour personnaliser la position de la colonne.
Description	Brève description de la carte.
Icône	Image affichée sur la carte. Utilisez le lien **Cliquer pour ajouter** et sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image dans le système.

Pour revenir à la page Carte de lien hypertexte, consultez Créer une carte de lien hypertexte.

Formulaire des registres d'application

Le formulaire Registres d'application présente des données détaillées sur les champs du formulaire et leur description correspondante.

Vous devez disposer du rôle administrateur Desktop Assistant [sn_dex_desktop.admin] pour accéder au formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et descriptions correspondantes du formulaire Registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom de l'application.
ID client	Identificateur unique de l'application émis par le fournisseur de service.
Secret client	Clé secrète utilisée pour authentifier l'application avec l'API du fournisseur de service.
URL de redirection	URI vers lesquels le fournisseur de service doit rediriger l'utilisateur à l'issue de son authentification. C'est là que l'application reçoit le code d'autorisation ou le jeton d'accès.
URL du logo	URL de l'image du logo de l'application.
Client public	Option permettant d'indiquer si l'application est publiquement accessible. Les applications mobiles, les applications Web et les applications basées sur JavaScript sont des exemples de clients publics.
Commentaires	Contexte ou informations supplémentaires sur une demande ou une réponse particulière.
Application	Application cliente qui demande l'autorisation d'accéder à une ressource ou à un service protégé au nom d'un utilisateur.
Accessible depuis	Adresses IP ou domaines autorisés à accéder au client OAuth. Lorsque vous enregistrez le client OAuth auprès d'un fournisseur de service, vous pouvez être amené à fournir une liste d'adresses IP ou de domaines autorisés à envoyer des demandes à l'API du fournisseur de service au nom du client.
Actif	État d'un jeton d'accès. Lorsque vous accordez à l'application l'autorisation d'accéder à vos ressources à l'aide d'OAuth, le fournisseur de service émet un jeton d'accès que l'application utilise pour effectuer des demandes d'API.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de la session d'un utilisateur avant de nécessiter une nouvelle authentification dans l'application.
Durée de vie du jeton d'accès	Désigne la période pendant laquelle un jeton d'accès est considéré comme valide pour être utilisé par une application.
Type d'accord par défaut	Désigne la méthode par défaut utilisée par un serveur d'autorisation OAuth 2.0 pour accorder des jetons d'accès aux applications clientes.

Pour revenir à la page des détails OAuth, consultez Configurer les détails OAuth.

Résoudre l'échec de chargement de votre écran DEX Desktop Assistant

Symptôme

Mon écran DEX Desktop Assistant est vide ou en cours de chargement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cause

Le DEX Desktop Assistant ne se charge pas, car l'utilisateur n'est pas un utilisateur DEX valide ou le fichier settings.json est endommagé.

Résolution

Procédure

1. Actualisez l'application.
2. Quittez et relancez l'application.
3. Effacez le fichier de paramètres Electron à l'emplacement suivant :
   - macOS : `~/Library/Application\ Support/desktop_assistant_app/settings.json`
   - Système d'exploitation Windows : `~\AppData\Roaming\desktop_assistant_app\settings.json`
4. Vérifiez que vous êtes connecté avec le rôle sn_dex_desktop.user.
5. Vérifiez que l'application DEX Desktop Assistant est installée sur l'instance à laquelle vous vous connectez.

Propriétés et paramètres Expérience numérique de l'utilisateur final

Vous pouvez mettre à jour les propriétés et paramètres Expérience numérique de l'utilisateur final suivants pour répondre à vos besoins. Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour mettre à jour ces paramètres et propriétés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
sn_dex.administration_tab_doc_link	[url]	chaîne	Application & Device Health	Lien vers la documentation pour la carte d'administration DEX.
sn_dex.alert.correlation_rule_device_period	300	entier	Application & Device Health	Période, en secondes, pour la mise en corrélation des alertes d'appareils DEX similaires sur la base de message_key. Utilisez zéro pour désactiver la règle.
sn_dex.alert.delete_delay_period	15	entier	Application & Device Health	Délai, en minutes, avant la suppression d'une alerte fermée. Par exemple, si une alerte associée à dex_alert_metadata est fermée, elle n'est pas supprimée pendant cette période. La valeur par défaut est de 15 minutes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
sn_dex.dex_user_ref_mapping	[JSON]	chaîne	Application & Device Health	Utilisé pour mapper la colonne sys_user.user_id à une colonne custom_user_id lors d'une personnalisation. Le suffixe et le préfixe permettent d'assurer la transformation entre les valeurs. Par exemple, {"prefix": "dex-`blah`", "device_user_id_column": ‘‘custom_user_id", "suffix": "dex-`blah`"}
sn_dex.enable_dex_action_playbook	VRAI	vrai | faux	Application & Device Health	Active l'utilisation du playbook lorsque les modules d'extension appropriés sont activés. Utilisez cette fonction pour masquer ou afficher le playbook dans les options de la page détaillée de l'appareil.
sn_dex.extension.push_metrics_interval	300	entier	Application & Device Health	Intervalle, en secondes, que l'extension de navigateur utilise pour transmettre les mesures à l'agent. La valeur par défaut est de 5 minutes.
sn_dex.extension.session_timeout	240	entier	Application & Device Health	Période, en minutes, à l'issue de laquelle une session ouverte expire via l'onglet lastAccessedTime. La valeur par défaut est de 4 heures. La valeur zéro désactive cette fonctionnalité.
sn_dex.network_performance_metrics_duration	7200	entier	Application & Device Health	Durée des mesures des performances réseau en secondes.
sn_dex.set_location	VRAI	vrai | faux	Application & Device Health	Si la valeur est définie sur vrai, la table cmn_location est mise à jour par DEX lorsque l'emplacement valide

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
				n'est pas trouvé et un nouvel enregistrement d'emplacement est créé.
sn_dex_content.enable.content_log	faux	vrai | faux	Playbook de contenu pour DEX	Active ou désactive le stockage des détails d'exécution de la vérification dans la table dex_content_log.
sn_dex_desktop.app_snapshot_version	2.0.0	chaîne	Desktop Assistant	Numéro de version de l'application d'instantané Electron Desktop Assistant. Vous pouvez utiliser cette propriété pendant le développement de l'application.
sn_dex_desktop.app_version	2.5.0	chaîne	Desktop Assistant	Numéro de version de l'application Electron Desktop Assistant.
sn_dex_desktop.enable_notification	false	chaîne	Desktop Assistant	Détermine si les notifications doivent être envoyées
sn_dex_desktop.mac_min_version	2.4.0	chaîne	Desktop Assistant	Version minimale compatible pour l'application de bureau sous MacOS.
sn_dex_desktop.sn_desktop_assistant_notification_time_to_live	7	chaîne	Desktop Assistant	Valeur de durée de vie des notifications à envoyer au Desktop Assistant. Cette valeur correspond au nombre de jours pendant lesquels la notification est active et pendant lequel toute notification antérieure à cette valeur est ignorée.
sn_dex_desktop.va_portal_echap	Echap	chaîne	Desktop Assistant	Propriété qui spécifie le portail Echap par défaut. Si vous utilisez un portail autre que Echap pour Agent virtuel ITSM, vous pouvez spécifier ce portail pour l'intégration entre Desktop Assistant et Agent virtuel ITSM.
sn_dex_desktop.win_min_version	2.4.0	chaîne	Desktop Assistant	Version minimale compatible pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété ou paramètre	Valeur	Type	Application	Description
				l'application de bureau sous Windows.

Score de l'expérience digitale

Score de l'expérience digitale fournit un aperçu complet de l'expérience digitale de vos employés.

Premiers pas

Explorer



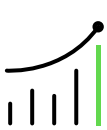
Explorez à propos de Score de l'expérience digitale.

Configurer



Configurez Score de l'expérience digitale.

Suivre



Suivez l'expérience digitale à l'aide du tableau de bord Score de l'expérience digitale.

Référencer



Référencez pour Score de l'expérience digitale.

Explorer Score de l'expérience digitale

Apprenez-en davantage sur Score de l'expérience digitale (Score DEX) et passez en revue les avantages qu'il peut offrir aux différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Score de l'expérience digitale

Score de l'expérience digitale fournit un aperçu complet de l'expérience digitale de vos employés en analysant les trois sources de données clés suivantes :

- Mesures surveillées à partir des appareils de l'utilisateur final
- Sentiment de l'utilisateur
- Expérience du Centre de services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de l'expérience digitale utilisateurs

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Leader de l'espace de travail numérique	Le leader de l'espace de travail numérique peut analyser les données sur le tableau de bord Score de l'expérience digitale. Il peut permettre aux utilisateurs d'utiliser le tableau de bord Score de l'expérience digitale. Il peut également configurer la définition des mesures, les propriétés système Score DEX, le mappage qualitatif pour les scores de mesure et la configuration de l'enquête.
Utilisateur du tableau de bord	L'utilisateur du tableau de bord peut afficher le tableau de bord Score de l'expérience digitale.

Score de l'expérience digitale avantages

Score de l'expérience digitale avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Analysez les données quantitatives et qualitatives pour obtenir une vue complète de l'expérience digitale des employés dans l'ensemble de votre organisation.	Tableau de bord Score de l'expérience digitale	• Leader de l'espace de travail numérique • Utilisateur du tableau de bord

Termes clés

Applications et appareils surveillés par DEX

Les applications et appareils surveillés par DEX sont ceux qui sont suivis et mesurés à l'aide des mesures de l'expérience digitale (DEX). Ces mesures sont ensuite utilisées pour calculer les scores. Ces scores peuvent être des scores de mesure normalisés individuels, des moyennes pondérées des scores de mesure ou des moyennes de tous les scores pour chaque mesure.

Mesures qualitatives

Les mesures qualitatives sont descriptives et subjectives, comme les mesures de sentiment des utilisateurs. Elles fournissent des informations sur la qualité du sujet, telles que les commentaires sur le service et l'expérience des applications et des appareils. Ces mesures sont collectées par le biais d'enquêtes.

Mesures quantitatives

Les mesures quantitatives représentent des données numériques, telles que les mesures d'intégrité de l'application ou de l'appareil. Elles fournissent des données mesurables qui peuvent être analysées pour fournir des informations permettant de prendre des décisions éclairées. Pour ce qui est de l'intégrité des applications, vous pouvez examiner des éléments tels que les incidents et le temps de chargement. Pour l'intégrité de l'appareil, vous devez examiner l'intégrité de la batterie et la mémoire. Ces mesures sont collectées à l'aide de méthodes de collecte de données sur les applications et appareils surveillés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scores de mesure normalisés

Les scores de mesure normalisés représentent les scores ajustés de chaque mesure. Les scores de mesure sont ajustés sur une échelle commune de 100 afin qu'ils puissent être comparés les uns aux autres.

Moyenne pondérée

La moyenne pondérée est calculée à l'aide des différentes pondérations de chaque mesure pour déterminer un score moyen global.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Score de l'expérience digitale, consultez :

- Configurer Score de l'expérience digitale
- Suivi de l'expérience digitale à l'aide du tableau de bord Score de l'expérience digitale
- Référence Score de l'expérience digitale

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

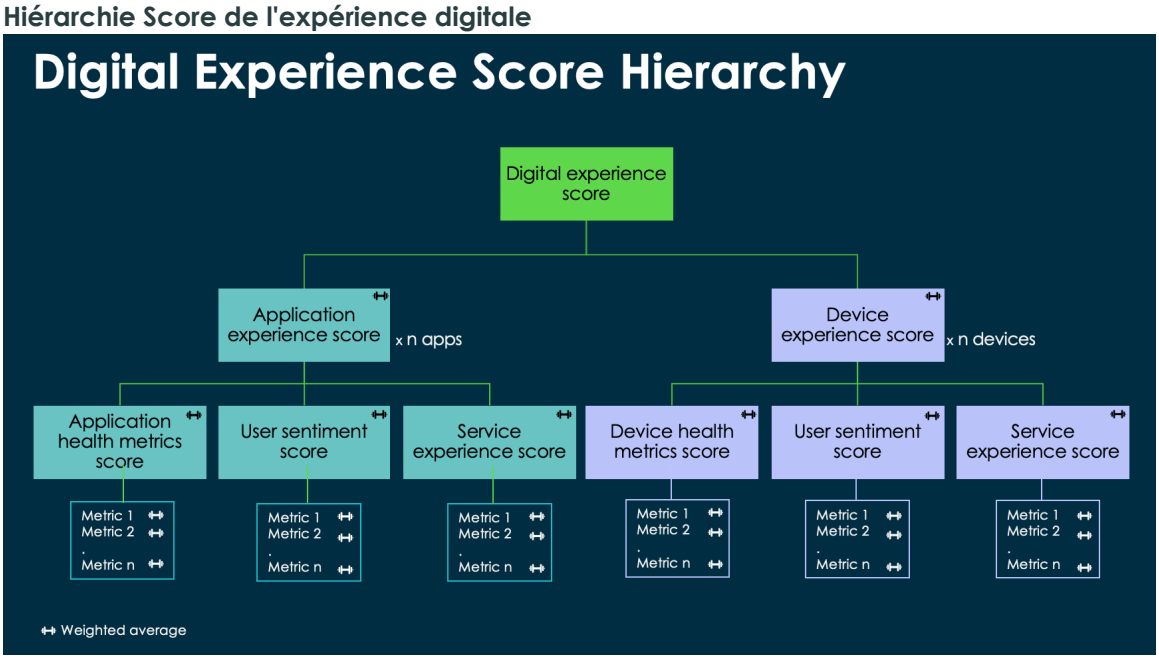
Apprenez-en davantage sur les différentes mesures qualitatives et quantitatives dans le tableau de bord Score de l'expérience digitale, qui offre une visibilité de bout en bout sur les expériences numériques de vos employés.

Score de l'expérience digitale

Cette mesure évalue l'expérience globale des employés avec les appareils et les applications utilisés au travail dans l'ensemble de votre organisation. Ce score global d'expérience digitale vous aide à identifier les domaines qui nécessitent un examen plus approfondi ou des plans d'action pour les résoudre.

Ce score de mesure est déployé à partir des deux scores de mesures suivants : le score d'expérience de l'application et le score d'expérience de l'appareil.

Hiérarchie Score de l'expérience digitale



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de l'expérience d'application

Le score d'expérience de l'application correspond au score moyen de l'expérience de l'application pour les applications surveillées par DEX. Il tient compte des mesures d'intégrité de l'application, des commentaires des employés et de l'expérience de service des applications.

Score de mesures d'intégrité de l'application

Cette mesure permet d'évaluer la performance et l'intégrité globale d'une application (qu'elle soit installée ou disponible sur le Web). Elle tient compte de divers facteurs tels que le temps de chargement, le délai de réponse, l'utilisation de la mémoire et les incidents pour fournir une vue complète du fonctionnement de l'application.

Un score élevé de mesures d'intégrité de l'application indique une application fiable et stable, ce qui se traduit par la satisfaction des employés. Un score médiocre indique des domaines à améliorer, comme la mise à niveau vers une version plus récente.

Score de sentiment de l'utilisateur

Cette mesure permet d'évaluer la satisfaction des employés à l'égard de l'application et identifie les domaines à améliorer. Cette mesure est collectée sur une échelle d'évaluation de 1 à 5 par le biais d'enquêtes sur les applications et les appareils envoyées aux employés. Elle tient compte de facteurs tels que la facilité d'utilisation, la vitesse et la stabilité de l'application.

Un score élevé de sentiment de l'utilisateur indique que l'application fonctionne correctement et que les employés sont satisfaits de l'utiliser. Un score médiocre indique des problèmes d'utilisabilité et une utilisation plus faible.

Score de l'expérience de service

Cette mesure évalue la satisfaction des employés à l'égard de la façon dont le centre de services IT gère les problèmes liés aux applications. Elle tient compte de facteurs tels que le délai de réponse et la qualité de l'assistance dans la résolution des problèmes.

Un score élevé d'expérience de service indique que le Centre de services résout les problèmes de manière rapide et efficace, ce qui se traduit par la satisfaction des employés. Un score médiocre indique des problèmes récurrents dans l'application et une résolution inefficace.

Score d'expérience de l'appareil

Le score d'expérience de l'appareil correspond au score moyen d'expérience de l'appareil pour les appareils surveillés par DEX. Il tient compte des mesures d'intégrité de l'appareil, des commentaires des employés et de l'expérience de service des groupes de systèmes d'exploitation de l'appareil.

Score de mesures de l'intégrité de l'appareil

Cette mesure permet d'évaluer la performance et l'intégrité globale d'un appareil. Elle tient compte de divers facteurs tels que l'espace disque, l'utilisation du processeur, les incidents de l'appareil, la puissance du signal Wi-Fi et l'état de la batterie pour fournir une vue complète du fonctionnement de l'appareil.

Un score élevé de mesures de l'intégrité de l'appareil indique que l'appareil fonctionne de manière optimale et qu'il a une bonne intégrité, ce qui se traduit par la satisfaction des employés. Un score médiocre indique des problèmes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

potentiels ou des domaines à améliorer, comme l'augmentation du stockage ou le remplacement de la batterie.

Score de sentiment de l'utilisateur

Cette mesure permet d'évaluer la satisfaction des employés à l'égard de l'appareil et d'identifier les points à améliorer. Cette mesure est collectée sur une échelle d'évaluation de 1 à 5 par le biais d'enquêtes sur les applications et les appareils envoyées aux employés. Elle tient compte de facteurs tels que la facilité d'utilisation, la vitesse et le stockage de l'appareil.

Un score élevé de sentiment de l'utilisateur indique que l'appareil fonctionne correctement et que les employés sont satisfaits de l'utiliser. Un score médiocre indique des problèmes d'utilisabilité et des problèmes potentiels.

Score de l'expérience de service

Cette mesure évalue la satisfaction des employés à l'égard de la façon dont le centre de services IT gère les problèmes liés aux appareils. Elle tient compte de facteurs tels que le délai de réponse et la qualité de l'assistance dans la résolution des problèmes.

Un score élevé d'expérience de service indique que le Centre de services résout les problèmes de manière rapide et efficace, ce qui se traduit par la satisfaction des employés. Un score médiocre indique des problèmes récurrents dans l'appareil et une résolution inefficace.

Information associée

Calcul des mesures Score DEX

Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Configurer Score de l'expérience digitale

Planifiez et configurez votre implémentation de Score de l'expérience digitale.

Vue d'ensemble de la configuration

Installer Score de l'expérience digitale

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Score de l'expérience digitale (sn_dex_score). L'application inclut des données de démonstration que vous pouvez charger une fois l'installation terminée. Elle installe également les modules d'extension et applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Score de l'expérience digitale dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Score de l'expérience digitale :

- Modules d'extension :

  Utilitaires Java ITOM (com.itom.jutils)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Applications de stockage :
  - Enquête d'opinion sur l'expérience digitale (sn_dex_feedback_sur) : cette application est installée avec Score de l'expérience digitale et est utilisée pour envoyer les enquêtes aux employés afin de recueillir des commentaires sur leur expérience digitale.

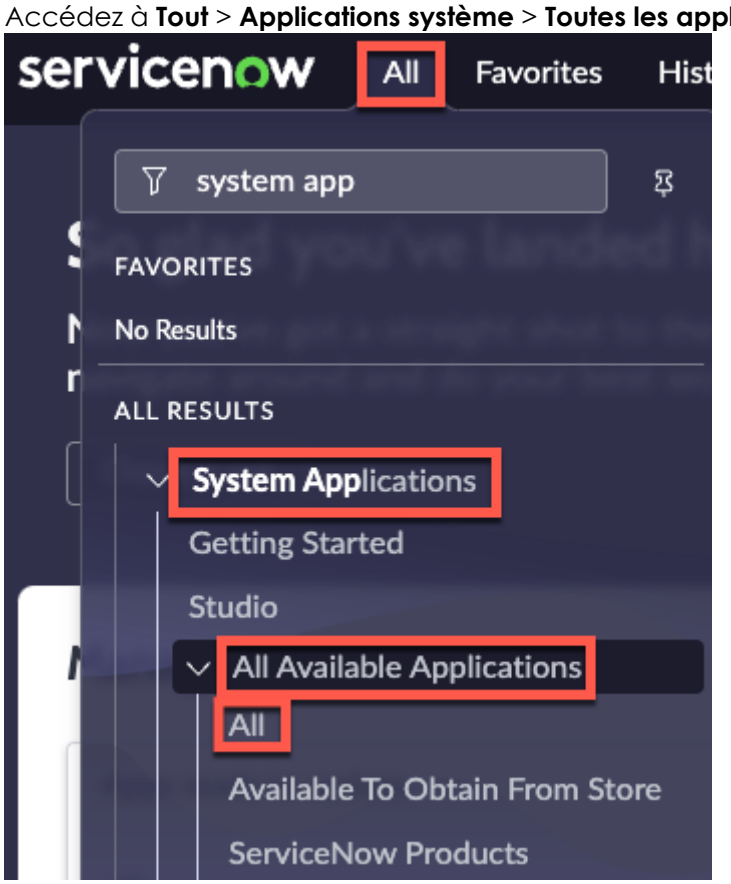
    Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec l'enquête d'opinion sur l'expérience digitale.

  - Expérience numérique de l'utilisateur final : la suite Expérience numérique de l'utilisateur final (DEX) offre une visibilité proactive pour vous aider à comprendre l'expérience de l'utilisateur final dans votre organisation et à l'améliorer. Elle comprend Intégrité de l'application et de l'appareil, Playbook de contenu pour DEX et Desktop Assistant qui sont combinés pour offrir des avantages uniques pour diagnostiquer et traiter toute expérience négative.
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Score de l'expérience digitale.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Score de l'expérience digitale sn_dex_score.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Chargez les données de démonstration pour Score de l'expérience digitale. Pour plus d'informations, consultez Charger les données de démonstration Score de l'expérience digitale.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Charger les données de démonstration Score de l'expérience digitale

Chargez les données de démonstration pour Score de l'expérience digitale après l'installation de l'application.

Avant de commencer

Installer Score de l'expérience digitale

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour charger les données de démonstration de Score DEX, vous devez exécuter les deux travaux planifiés suivants dans cet ordre :

1. *CreateDemoDataForDEXScoreJob* : ce travail crée des données de démonstration pour les agents, des enregistrements de score DEX et insère des données dans les tables respectives pour l'intégrité des applications et des appareils, les enquêtes et les accords sur les niveaux de service au cours des 90 derniers jours.
2. *DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob* : ce travail exécute l'orchestrateur qui agrège les données créées à partir des premiers travaux planifiés pendant 90 jours.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez le travail planifié *CreateDemoDataForDEXScoreJob*.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le travail s'exécute en arrière-plan.
4. Attendez que le premier travail planifié soit terminé.
   Pour vérifier l'état d'achèvement du travail planifié, vérifiez qu'aucun enregistrement correspondant n'existe dans les tables v_pending_scheduled_job ou v_running_scheduled_job.

   Important : Vous devez exécuter le deuxième travail une fois le premier terminé.

5. Revenez à la liste des travaux planifiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Recherchez et sélectionnez le travail planifié *DEXScoreDemoDataTriggerOrchestratorJob*.
   Le travail s'exécute en arrière-plan.

Résultats
Une fois que les deux travaux planifiés se sont exécutés sans erreur, les données de démonstration sont chargées dans l'instance.

Supprimer les données de démonstration Score de l'expérience digitale

Supprimez les données de démonstration de Score de l'expérience digitale lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Installer Score de l'expérience digitale

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour supprimer les données de démonstration de Score DEX, vous devez exécuter les deux travaux planifiés suivants dans cet ordre :

1. *DeleteAggregatedDemoDataDexScore* : ce travail supprime les données agrégées des tables Score DEX.
2. *DeleteDemoDataDexScore* : ce travail supprime les données de démonstration pour les agents, les enregistrements de score DEX et les données des tables respectives pour l'intégrité des applications et des appareils, les enquêtes et les accords sur les niveaux de service.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez le travail planifié *DeleteAggregatedDemoDataDexScore*.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   Le travail s'exécute en arrière-plan.
4. Attendez que le premier travail planifié soit terminé.
   Pour vérifier l'état d'achèvement du travail planifié, vérifiez qu'aucun enregistrement correspondant n'existe dans les tables v_pending_scheduled_job ou v_running_scheduled_job.

   Important : Vous devez exécuter le deuxième travail une fois le premier terminé.

5. Revenez à la liste des travaux planifiés.
6. Recherchez et sélectionnez le travail planifié *DeleteDemoDataDexScore*.
   Le travail s'exécute en arrière-plan.

Résultats
Une fois que les deux travaux planifiés s'exécutent sans erreur, les données de démonstration sont supprimées de l'instance.

Personnaliser les définitions de la mesure du score DEX

Personnalisez les définitions de la mesure du score du système de base en fonction de vos besoins professionnels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Configuration de la définition de la mesure**.
2. Ouvrez une configuration de définition de la mesure pour en modifier les détails.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

   Pour plus d'informations sur la description des champs de configuration de la définition de la mesure, consultez Formulaire Définition de mesure Score DEX.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

- Définir un mappage qualitatif pour une mesure Score DEX
- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Calcul des mesures Score DEX
- Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Définir un mappage qualitatif pour une mesure Score DEX

Définissez un mappage entre la valeur qualitative et la mesure de Score DEX en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Mappage du score de mesure qualitative**.
2. Ouvrez une mesure pour définir le mappage qualitatif.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

Formulaire de mappage du score de mesure qualitative

Champ	Description
Mesure	Mesure pour laquelle le mappage qualitatif doit être défini.
Score normalisé	Score normalisé pour la mesure.
Valeur qualitative	Valeur qui détermine le facteur qualitatif de la mesure.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

- Personnaliser les définitions de la mesure du score DEX
- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Calcul des mesures Score DEX

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour la configuration de l'enquête Score DEX

Mettez à jour la configuration de l'enquête pour identifier les destinataires, la méthode et le moment d'envoi des enquêtes sur le score DEX.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de l'enquête DEX est stockée dans la table Configuration de l'enquête [dex_survey_configuration]. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec l'enquête d'opinion sur l'expérience digitale.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Configuration de l'enquête DEX**.
2. Ouvrez une configuration d'enquête pour modifier ses valeurs.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

   Pour plus d'informations sur la description des champs de configuration de la définition de la mesure, consultez Formulaire de configuration de l'enquête Score DEX.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Suivi de l'expérience digitale à l'aide du tableau de bord Score de l'expérience digitale

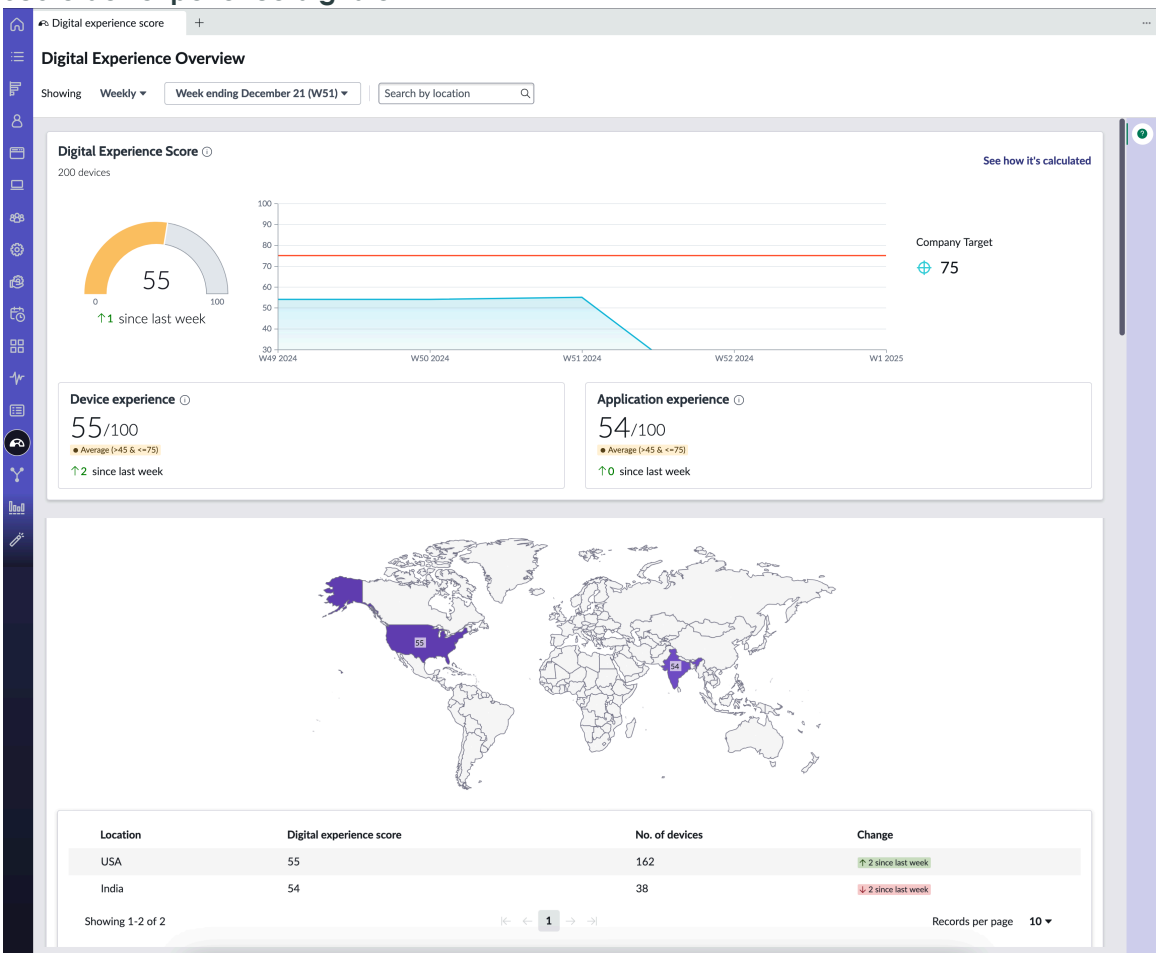
Obtenez un aperçu de l'expérience digitale de vos employés à l'aide du tableau de bord Score de l'expérience digitale. Vous pouvez analyser les données d'intégrité de l'appareil et de l'application pour créer des plans d'action éclairés si l'expérience des employés doit être améliorée.

Vous pouvez créer vos propres rapports en suivant les directives de génération de rapports de Analyse des performances à l'aide de tables et de filtres Score de l'expérience digitale pour obtenir des informations plus détaillées. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de la génération de rapports.

Pour plus d'informations sur les tables et les filtres Score DEX, reportez-vous à l'article Score DEX - Générer des rapports pour extraire les appareils impactés [KB1808487] dans le Now Support Base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score de l'expérience digitale



Suivre le score d'expérience d'application

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives pour obtenir une vue complète des expériences d'utilisation des applications de travail des employés.

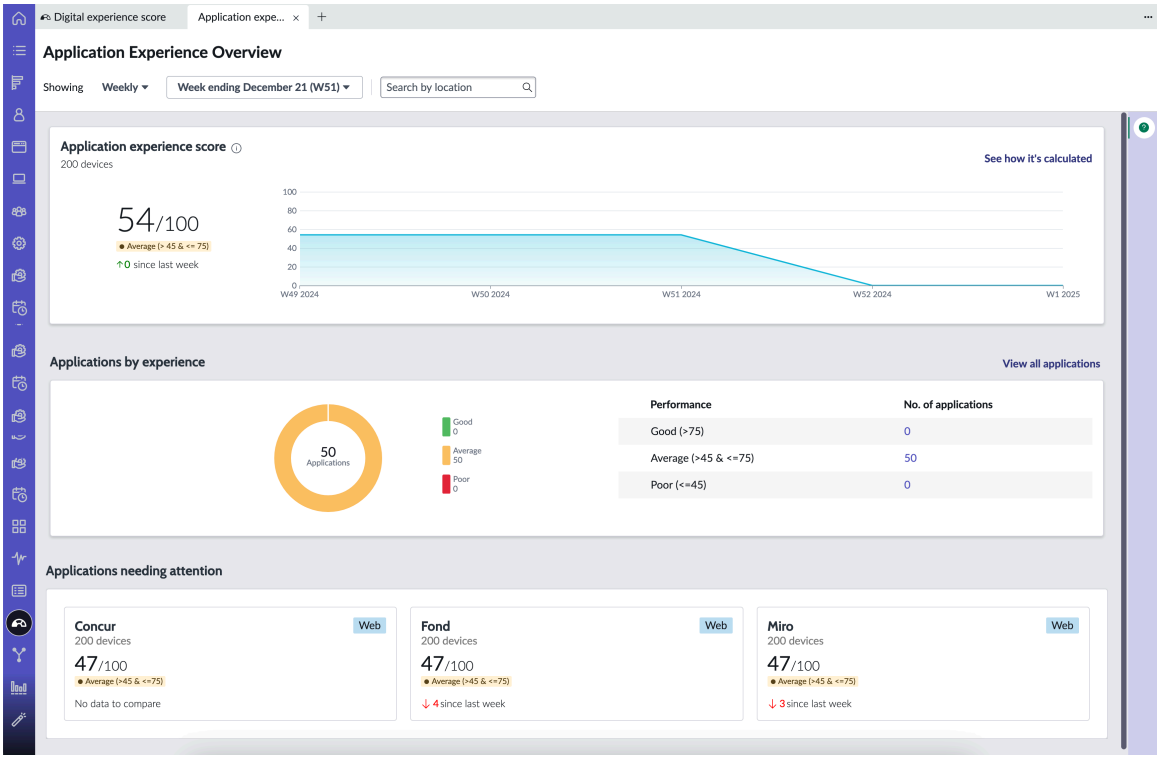
Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Tableaux de bord**.
   Le Espace de travail pour l'exploitation des services s'affiche avec l'option **Score de l'expérience digitale** sélectionnée.
2. Sur la page Vue d'ensemble de l'expérience digitale, sélectionnez l'option d'affichage (**hebdomadaire** ou **mensuel**), la période et l'emplacement pour lequel vous souhaitez examiner les mesures.
   Les données de la page s'actualisent en fonction des filtres sélectionnés pour la période et l'emplacement.
3. Examinez le score de l'expérience d'application sur le widget **Expérience d'application** et sélectionnez le score pour ouvrir la page Vue d'ensemble de l'expérience d'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Passez en revue les scores des applications surveillées sur différents widgets.
   Pour en savoir plus sur la formule utilisée pour calculer le score global de l'expérience d'application et la plage de valeurs pour chaque catégorie d'expérience, sélectionnez le lien **Voir le mode de calcul**.

Widgets sur la page Vue d'ensemble de l'expérience d'application

Section	Description
Score de l'expérience d'application	Le score de cette section est le score global des mesures de l'application. Il correspond au score moyen des applications surveillées par DEX (installées et Web). Il indique également l'évolution du score par rapport à la période précédente. Ce score tient compte de l'intégrité de l'application, du score de sentiment des utilisateurs reçu suite aux enquêtes d'opinion et de l'expérience de service des applications.
Applications par expérience	Le score de cette section indique que le score d'expérience d'application pour les applications surveillées par DEX en fonction de l'expérience des employés est bon, moyen ou médiocre.
Applications nécessitant une attention particulière	Les widgets de cette section répertorient les trois principales applications qui ont un score d'expérience médiocre et qui nécessitent une attention immédiate. Il indique également l'évolution du score par rapport à la période précédente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez un nombre dans la colonne **Nombre d'applications** ou le lien **Afficher toutes les applications** pour afficher une liste de toutes les applications, puis ouvrez-en une pour explorer les détails de ses mesures.
   Pour plus d'informations, consultez Suivre les scores d'expérience d'une application individuelle.

Information associée

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Calcul des mesures Score DEX

Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Suivre les scores d'expérience d'une application individuelle

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives des mesures d'une application pour obtenir une vue complète de l'expérience des employés en matière d'utilisation de l'application.

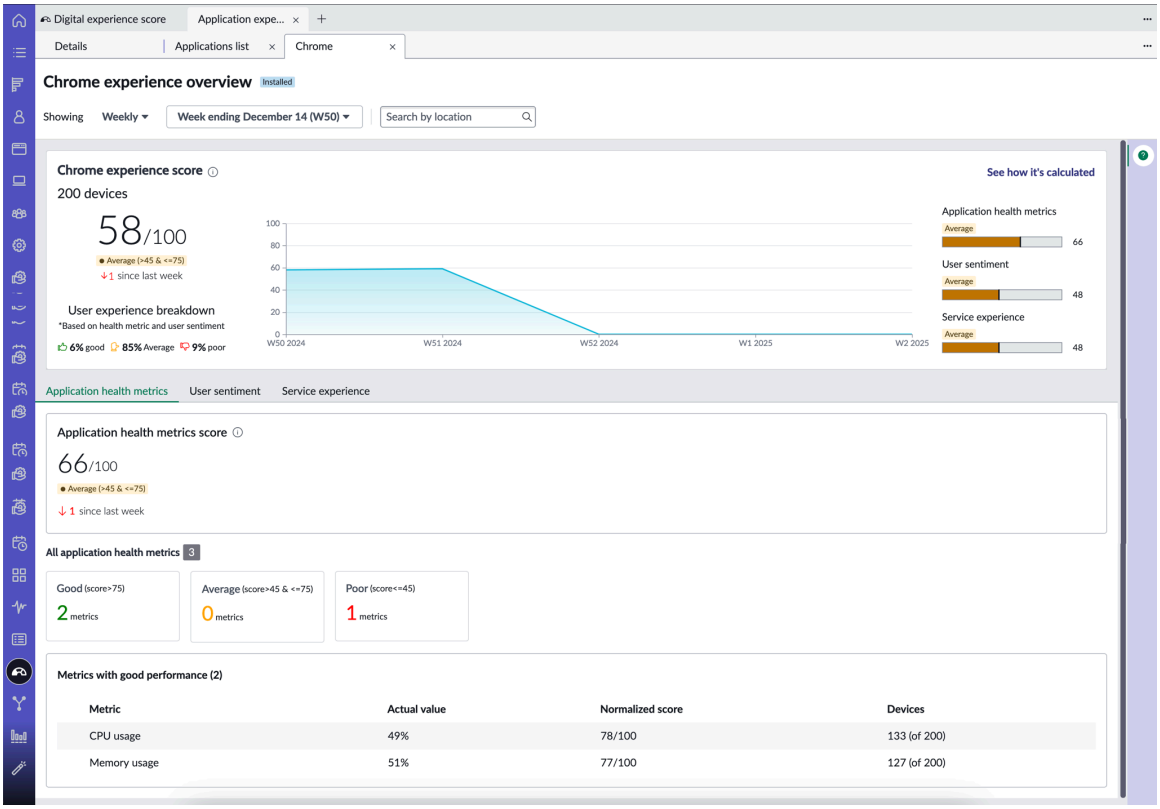
Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Tableaux de bord**.
   Le Espace de travail pour l'exploitation des services s'affiche avec l'option **Score de l'expérience digitale** sélectionnée.
2. Sur la page Vue d'ensemble de l'expérience digitale, sélectionnez l'option d'affichage (**quotidienne hebdomadaire** ou **mensuel**), la période et l'emplacement pour lequel vous souhaitez examiner les mesures.
   Pour plus d'informations sur la collecte de données et pour savoir quand les données sont disponibles sur le tableau de bord, consultez Fréquence de collecte de données pour les mesures Score DEX.
   Les données de la page s'actualisent en fonction des filtres sélectionnés pour la période et l'emplacement.
3. Sélectionnez le widget **Expérience d'application** pour ouvrir la page Vue d'ensemble de l'expérience d'application.
4. Sélectionnez le lien **Afficher toutes les applications** dans la section **Application par expérience** pour ouvrir une liste des applications surveillées.
   Vous pouvez également sélectionner le nombre sous la colonne **Nbre d'applications** pour ouvrir la liste des applications.
5. Sur la page de liste Applications, sélectionnez une application dans l'onglet **Applications installées** ou **Applications Web** pour afficher ses mesures.
6. Examinez le score d'expérience de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur la formule utilisée pour calculer le score de l'expérience de l'application et la plage de valeurs pour chaque catégorie d'expérience, sélectionnez le lien **Voir le mode de calcul**.

Onglets de la page Vue d'ensemble de l'expérience d'application

Onglet	Description
Mesures d'intégrité de l'application	La mesure de cet onglet permet d'évaluer les performances et l'intégrité globale d'une application. La section **Toutes les mesures d'intégrité de l'application** affiche les mesures d'intégrité de l'application par catégorie d'intégrité : bonne, moyenne ou médiocre. Sélectionnez une catégorie d'intégrité dans cette section pour afficher une liste des mesures correspondantes et de leurs valeurs.
Sentiment de l'utilisateur	La mesure de cet onglet permet d'évaluer la satisfaction des employés reçue en réponse aux enquêtes qui leur sont envoyées périodiquement. Elle vous aide à identifier ce qui va bien et les domaines à améliorer pour l'application.
Expérience de service	La mesure de cet onglet permet d'évaluer la satisfaction des employés quant à la qualité et la rapidité de l'assistance pour l'application. Cet onglet affiche le nombre d'incidents et de pannes ainsi que les KPI de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Sélectionnez un KPI de SLA dans cette section pour afficher une liste des mesures correspondantes et de leurs valeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Suivre le score d'expérience d'application
- Suivre le score d'expérience de l'appareil
- Calcul des mesures Score DEX
- Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Suivre le score d'expérience de l'appareil

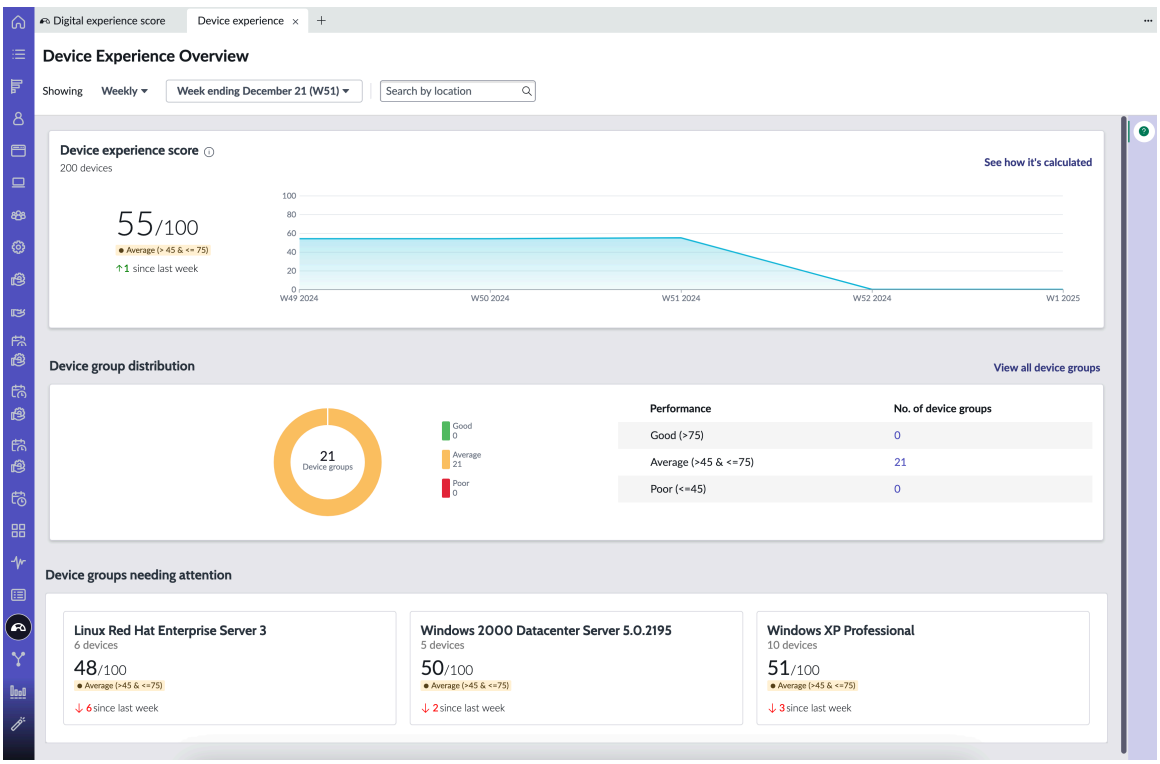
Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives pour obtenir une vue complète des expériences d'utilisation des appareils de travail des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Tableaux de bord**.
   Le Espace de travail pour l'exploitation des services s'affiche avec l'option **Score de l'expérience digitale** sélectionnée.
2. Sur la page Vue d'ensemble de l'expérience digitale, sélectionnez l'option d'affichage (**hebdomadaire** ou **mensuel**), la période et l'emplacement pour lequel vous souhaitez examiner les mesures.
   Les données de la page s'actualisent en fonction des filtres sélectionnés pour la période et l'emplacement.
3. Examinez le score de l'expérience de l'appareil sur le widget **Expérience de l'appareil** et sélectionnez le score pour ouvrir la page Vue d'ensemble de l'expérience de l'appareil.



4. Passez en revue les scores des appareils surveillés sur différents widgets.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la formule utilisée pour calculer le score global de l'expérience de l'appareil et la plage de valeurs pour chaque catégorie d'expérience, sélectionnez le lien **Voir le mode de calcul**.

Widgets sur la page Vue d'ensemble de l'expérience de l'appareil

Section	Description
Score d'expérience de l'appareil	Le score de cette section est le score global des mesures de l'appareil. Il s'agit du score moyen des appareils surveillés par DEX. Il indique également l'évolution du score par rapport à la période précédente. Ce score tient compte de l'intégrité de l'appareil, du score de sentiment des utilisateurs reçu suite aux enquêtes de commentaires et de l'expérience de service des appareils.
Distribution des groupes d'appareils	Le score de cette section indique que le score d'expérience de l'appareil des groupes de systèmes d'exploitation des appareils surveillés par DEX en fonction de l'expérience des employés est bon, moyen ou médiocre.
Groupes d'appareils nécessitant une attention particulière	Les widgets de cette section répertorient les trois principaux groupes d'appareils qui ont un score d'expérience médiocre et qui nécessitent une attention immédiate. Il indique également l'évolution du score par rapport à la période précédente.

Information associée

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Calcul des mesures Score DEX

Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Suivre les scores d'expérience d'un groupe d'appareils individuel

Suivez et explorez les données quantitatives et qualitatives des mesures d'un groupe d'appareils pour obtenir une vue complète de l'expérience des employés en matière d'utilisation des appareils.

Avant de commencer

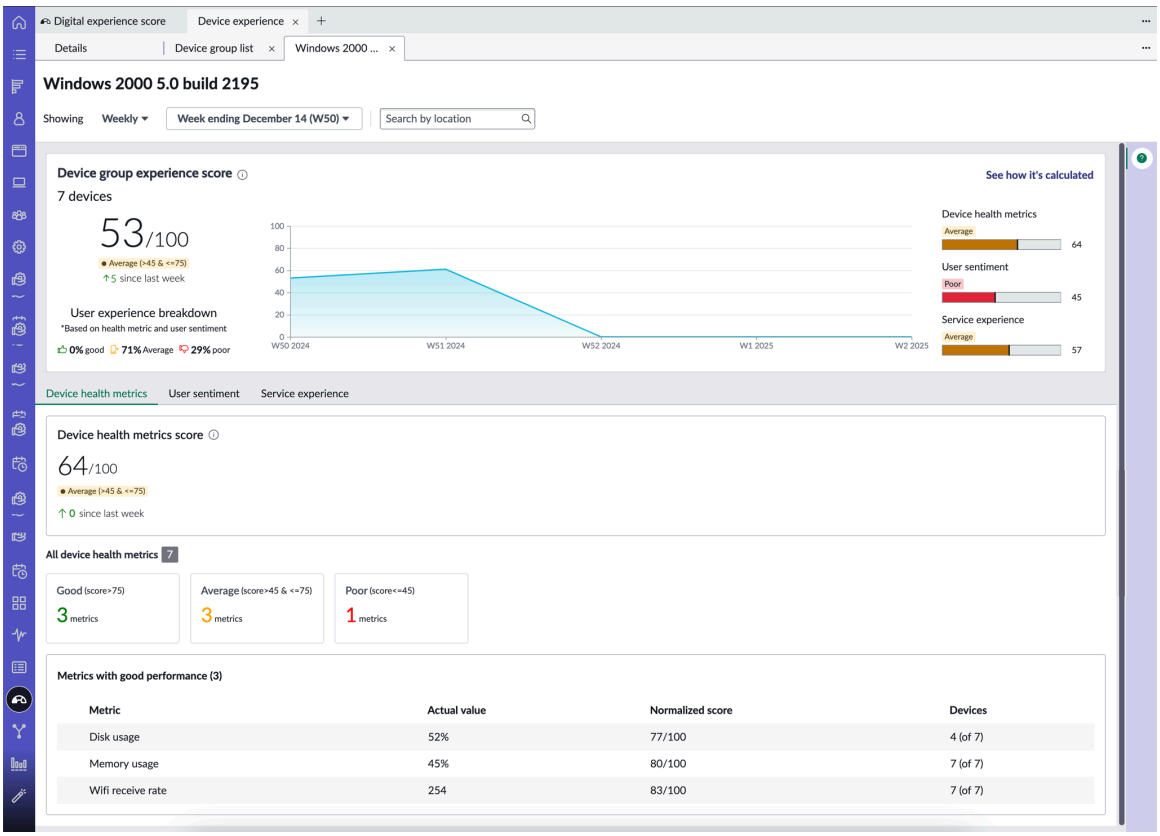
Rôle requis : sn_dex_score.digital_workplace_leader ou sn_dex_score.dashboard_user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > *Score de l'expérience digitale* > **Tableaux de bord**.
   Le Espace de travail pour l'exploitation des services s'affiche avec l'option **Score de l'expérience digitale** sélectionnée.
2. Sur la page Vue d'ensemble de l'expérience digitale, sélectionnez l'option d'affichage (**quotidienne hebdomadaire** ou **mensuel**), la période et l'emplacement pour lequel vous souhaitez examiner les mesures.
   Pour plus d'informations sur la collecte de données et pour savoir quand les données sont disponibles sur le tableau de bord, consultez Fréquence de collecte de données pour les mesures Score DEX.
   Les données de la page s'actualisent en fonction des filtres sélectionnés pour la période et l'emplacement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez le widget **Expérience de l'appareil** pour ouvrir la page Vue d'ensemble de l'expérience de l'appareil.
4. Sélectionnez le lien **Afficher tous les appareils** dans la section **Distribution du groupe d'appareils** pour ouvrir une liste des appareils surveillés.
   Vous pouvez également sélectionner le nombre sous la colonne **Nbre de groupes d'appareils** pour ouvrir la liste des groupes d'appareils.
5. Sur la page de liste Groupes d'appareils, sélectionnez un groupe d'appareils par système d'exploitation dans la liste pour afficher ses mesures.
6. Examinez le score d'expérience pour le groupe d'appareils.



Pour en savoir plus sur la formule utilisée pour calculer le score de l'expérience de l'appareil et la plage de valeurs pour chaque catégorie d'expérience, sélectionnez le lien **Voir le mode de calcul**.

Onglets sur la page Vue d'ensemble de l'expérience du groupe d'appareils

Onglet	Description
Mesures d'intégrité de l'appareil	La mesure de cet onglet permet d'évaluer les performances et l'intégrité globale d'un appareil. La section **Toutes les mesures d'intégrité de l'appareil** affiche les mesures d'intégrité de l'appareil par catégorie d'intégrité : bonne, moyenne ou médiocre. Sélectionnez une catégorie d'intégrité dans cette section pour afficher une liste des mesures correspondantes et de leurs valeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
Sentiment de l'utilisateur	La mesure de cet onglet permet d'évaluer la satisfaction des employés reçue en réponse aux enquêtes qui leur sont envoyées périodiquement. Elle vous aide à identifier ce qui va bien et les domaines à améliorer pour l'appareil.
Expérience de service	La mesure de cet onglet permet d'évaluer la satisfaction des employés quant à la qualité et la rapidité de l'assistance pour l'appareil. Cet onglet affiche le nombre d'incidents et de pannes ainsi que les KPI de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Sélectionnez un KPI de SLA dans cette section pour afficher une liste des mesures correspondantes et de leurs valeurs.

Information associée

- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Suivre le score d'expérience de l'appareil
- Suivre le score d'expérience d'application
- Calcul des mesures Score DEX
- Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Référence Score de l'expérience digitale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et gérer Score de l'expérience digitale.

Composants installés avec Score de l'expérience digitale

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Score de l'expérience digitale, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des pages d'application du tableau de bord [sn_dex_score.dashboard_application_pages_user]	Peut accéder uniquement aux pages de l'application sur le tableau de bord Score de l'expérience digitale.	Aucun
Utilisateur des pages de l'appareil du tableau de bord	Peut accéder uniquement	Aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
[sn_dex_score.dashboard_device_pages_user]	aux pages de l'appareil sur le tableau de bord Score de l'expérience digitale.	
Utilisateur du tableau de bord [sn_dex_score.dashboard_user]	Peut accéder au tableau de bord Score de l'expérience digitale.	sn_sow.sow_user
Leader de l'espace de travail numérique [sn_dex_score.digital_workplace_leader]	Permet aux utilisateurs d'utiliser le tableau de bord Score de l'expérience digitale. Permet de configurer la définition de mesure, les propriétés système Score DEX, le mappage qualitatif pour les scores de mesure et la configuration de l'enquête.	• sn_dex_score.dashboard_user • sn_dex_feedbck_sur.dex_feedback_s • sn_dex.user

Tables installées

Table	Description
Pondérations de la hiérarchie des scores DEX [dex_score_hierarchy_weights]	Stocke les pondérations des mesures d'intégrité, des mesures d'expérience du sentiment de l'utilisateur et des mesures d'expérience de service définies aux niveaux de notation de l'expérience de l'application, de l'expérience de l'appareil et de l'expérience DEX globale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Définition de la mesure du score DEX [dex_score_metric_definition]	Stocke la définition de mesure avec des valeurs prédéfinies pour la limite supérieure, la limite inférieure et d'autres informations.

Composants installés avec l'enquête d'opinion sur l'expérience digitale

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Enquête d'opinion sur l'expérience digitale, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur de l'enquête d'opinion DEX [dex_feedback_survey_admin]	Peut modifier les configurations pour les enquêtes d'opinion DEX.	survey_admin

Tables installées

Table	Description
Configuration de l'enquête [dex_survey_configuration]	Stocke les détails de configuration de l'enquête d'opinion qui incluent les destinataires, la méthode et le moment d'envoi des enquêtes de score DEX.
Définition des rubriques des commentaires de l'enquête [dex_survey_feedback_topic_definition]	Stocke les zones pour lesquelles l'évaluation des commentaires de l'enquête est donnée. Ces domaines sont indiqués dans le formulaire d'enquête envoyé aux employés.

Propriétés du Score de l'expérience digitale

Configurez les propriétés système pour activer l'application Score DEX et définir la cible au niveau de l'entreprise pour le score d'expérience digitale.

Ces propriétés sont disponibles pour le Score de l'expérience digitale.

Remarque : Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Score de l'expérience digitale

Propriété	Description
sn_dex_score.active	Contrôle la disponibilité de l'application Score de l'expérience digitale sur l'instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Score de l'expérience digitale (suite)

Propriété	Description
	Si la valeur est définie sur vrai, les calculs, le tableau de bord et les configurations de l'application peuvent être utilisés. Si la valeur est définie sur faux, l'application n'est pas disponible. • Type : Vrai/Faux • Valeur par défaut : vrai • Autres valeurs possibles : faux
sn_dex_score.company_target_score	Cible de l'entreprise pour le score DEX que vous pouvez voir sur le tableau de bord des scores DEX. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 75 • Autres valeurs possibles : n'importe quel nombre entier compris entre 0 et 100.

Définitions de mesures Score DEX

Liste des définitions de mesures Score DEX du système de base.

Score DEX : mesures de l'application

Mesure	Type d'application
Plantages de l'application	Installée
Recherche DNS moyenne	Web/SaaS
Durée moyenne de chargement de page	Web/SaaS
Délai de réponse moyen	Web/SaaS
Utilisation du processeur	Installée
Échec des demandes Web	Web/SaaS
Utilisation de la mémoire	Installée

Score DEX : mesures de l'appareil

Mesure
Intégrité de la batterie
Utilisation du processeur
Utilisation du disque
Utilisation de la mémoire
Taux de réception WiFi

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score DEX : mesures de l'appareil (suite)

Mesure
WiFi RSSI
Taux de transmission WiFi

Score DEX : mesures du Centre de services

Mesure
Scores de satisfaction des clients pour les incidents résolus
Délai moyen de résolution d'un incident
Nombre total d'incidents majeurs fermés
Nombre d'incidents résolus
Pourcentage de la résolution de la première affectation
Pourcentage des incidents qui ont violé un SLA
Pourcentage des incidents rouverts
Total des pannes dues à des incidents

Les mesures Nombre d'incidents majeurs fermés, Nombre d'incidents résolus, Total des pannes dues à des incidents aident à évaluer l'expérience du Centre de services et ne contribuent pas au score de l'expérience.

Score DEX : type de mesure du sentiment de l'utilisateur

Mesure
Enquête sur l'application
Enquête sur l'appareil

Formulaire Définition de mesure Score DEX

Mettez à jour les détails de notation d'une définition de mesure Score DEX, activez-la ou désactivez-la, ou spécifiez si elle contribue au score DEX global.

Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les définitions de la mesure du score DEX.

Formulaire de définition de la mesure du score DEX

Champ	Description
Contribue au score DEX	Option permettant de déterminer si la mesure peut contribuer au score DEX global.
Type de valeur	Type de valeur de la mesure, qui peut être qualitative ou quantitative, selon la façon dont elle est mesurée et le type de données qu'elle recueille.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition de la mesure du score DEX (suite)

Champ	Description
	• Les mesures quantitatives évaluent les scores à l'aide de chiffres. Par exemple, l'utilisation du processeur ou l'intégrité de la batterie d'un appareil. • Les mesures qualitatives évaluent les scores à l'aide d'informations descriptives plutôt que de chiffres. Par exemple, les informations que vous collectez à partir d'enquêtes peuvent fournir des détails sur ce que les employés pensent de l'utilisation d'un appareil ou d'une application en particulier.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure comme active. Seules les mesures actives sont prises en compte pour les calculs et les agrégations.
Bonne limite inférieure	Valeur minimale pour une mesure qualifiée de bonne. Par exemple, supposons que pour que la limite inférieure soit qualifiée de bonne pour un score de mesure de satisfaction client, elle doit être définie sur 80 %. Cette valeur signifie que tout score supérieur à 80 % est considéré comme bon.
Limite inférieure moyenne	Valeur minimale pour une mesure qualifiée de moyenne. Par exemple, supposons que la limite inférieure moyenne d'un score de mesure d'utilisation du processeur est définie sur 85 et que sa limite supérieure est définie sur 55. Cette valeur signifie que tout score compris entre 85 et 55 est considéré comme moyen.
Limite inférieure médiocre	Valeur minimale pour une mesure qualifiée de médiocre. Par exemple, supposons que la limite inférieure médiocre d'un score de mesure d'incident d'appareil soit définie sur 5 et que sa limite supérieure soit définie sur 2. Cette valeur signifie que tout score (nombre de pannes d'un appareil) compris entre 5 et 2 est considéré comme médiocre.
Limite supérieure max.	Valeur maximale considérée comme la limite supérieure de la définition de mesure.
Poids	Moyenne pondérée de la mesure qui contribue au score DEX global.

Formulaire de configuration de l'enquête Score DEX

Mettez à jour la configuration pour l'envoi des enquêtes afin de recueillir les commentaires des employés sur l'utilisation des applications et des appareils.

Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour la configuration de l'enquête Score DEX.

Score DEX : formulaire de configuration de l'enquête

Champ	Description
Type de commentaire d'enquête	Type d'enquête pour déterminer si elle vise à recueillir des commentaires sur l'expérience de l'application ou de l'appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score DEX : formulaire de configuration de l'enquête (suite)

Champ	Description
Groupe de déclencheurs d'enquêtes	Destinataires de l'enquête. La valeur par défaut est **Groupe aléatoire toutes les semaines**.
Répéter l'enquête après	Période après laquelle l'enquête peut être envoyée à nouveau au même groupe de destinataires.
Actif à partir de	Date à partir de laquelle l'enquête est effective et sera envoyée au groupe de destinataires spécifié.
Actif	Option permettant de rendre la configuration de l'enquête active.
Critères de déclenchement	Critères pour déclencher l'enquête. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Application** est sélectionné à partir de **Type de commentaire d'enquête**.
Seuil minimum (par semaine)	Valeur de seuil minimale pour les critères de déclenchement afin que l'enquête soit déclenchée et envoyée aux destinataires. Par exemple, si le critère de déclenchement est le temps d'utilisation de l'application et que le seuil minimum est défini sur 15 (heures par semaine), l'enquête n'est envoyée qu'aux destinataires qui ont utilisé l'application pendant plus de 15 heures au cours d'une semaine donnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Application** est sélectionné à partir de **Type de commentaire d'enquête**.

Calcul des mesures Score DEX

Pour en savoir plus sur le mode de calcul des valeurs de mesures, consultez le tableau de bord Score de l'expérience digitale.

Calcul du score de l'expérience digitale

Le score d'expérience digitale est la moyenne pondérée du score d'expérience de l'appareil et du score d'expérience de l'application pour tous les employés. La formule utilisée pour calculer le score d'expérience digitale est la suivante :

Formule

```
Moyenne pondérée = Somme de (score x poids) / somme des poids
```

où

- Score est le score d'expérience de l'appareil et le score d'expérience de l'application
- Poids est le poids donné au score de chaque facteur contributif

Ce score est arrondi au nombre entier le plus proche.

Définition des plages de scores

L'élément suivant définit la plage de scores et sa classification correspondante :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bonne si le score est supérieur à 75
- Moyenne si le score est compris entre 45 et 75
- Médiocre si le score est inférieur à 45

Exemple

Tenez compte des valeurs suivantes pour les facteurs contributifs :

- Expérience de l'application : score = 55 et poids = 50
- Expérience de l'appareil : score = 54 et poids = 50

Ensuite, le score global de l'expérience digitale est calculé comme suit :

Score de l'expérience digitale = `(55x50 + 54x50)/ (50+50)` = 54

Calcul du score d'expérience de l'application

Le score d'expérience de l'application est calculé comme la moyenne pondérée des scores d'expérience de toutes les applications. Le score d'expérience d'une application individuelle est calculé en combinant trois scores : la mesure d'intégrité de l'application, le sentiment de l'utilisateur et l'expérience de service. Chacun de ces scores se voit attribuer une pondération, puis la moyenne est calculée. La formule pour le score d'expérience de l'application est la suivante :

Formule

```
Moyenne pondérée = Somme de (score x poids) / somme des poids
```

où

- Score est le score des mesures d'intégrité de l'application, le score du sentiment de l'utilisateur et le score de l'expérience de service
- Poids est le poids donné au score de chaque facteur contributif

Définition de la plage de scores

L'élément suivant définit la plage de scores et sa classification correspondante :

- Bonne si le score est supérieur à 75
- Moyenne si le score est compris entre 45 et 75
- Médiocre si le score est inférieur à 45

Exemple

Tenez compte des valeurs suivantes pour les facteurs contributifs :

Facteur contributif	Score	Poids
Mesures d'intégrité de l'application	55/100	50
Sentiment de l'utilisateur	58/100	30
Expérience de service	72/100	20

Ensuite, le score d'expérience de l'application est calculé comme suit :

Score d'expérience de l'application = `(55x50 + 58x30 + 72x20) / (50+30+20)` = 59 (arrondi).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul du score d'expérience de l'appareil

Le score d'expérience de l'appareil est calculé comme la moyenne des scores d'expérience de tous les appareils parmi tous les groupes d'appareils. Le score d'expérience d'un appareil individuel est calculé en combinant trois scores : l'intégrité de l'appareil, le sentiment de l'utilisateur et l'expérience de service. Chacun de ces scores se voit attribuer une pondération, puis la moyenne est calculée.
La formule du score d'expérience de l'appareil est la suivante :

Formule

```
Moyenne pondérée = Somme de (score x poids) / somme des poids
```

où

- Score est le score des mesures d'intégrité de l'appareil, le score du sentiment de l'utilisateur et le score de l'expérience de service
- Poids est le poids donné au score de chaque facteur contributif

Définition de la plage de scores

L'élément suivant définit la plage de scores et sa classification correspondante :

- Bonne si le score est supérieur à 75
- Moyenne si le score est compris entre 45 et 75
- Médiocre si le score est inférieur à 45

Exemple

Tenez compte des valeurs suivantes pour les facteurs contributifs :

Facteur contributif	Score	Poids
Mesures d'intégrité de l'appareil	64/100	50
Sentiment de l'utilisateur	68/100	30
Expérience de service	70/100	20

Ensuite, le score d'expérience de l'appareil est calculé comme suit :

Score d'expérience de l'appareil = `(64x50 + 68x30 + 70x20) / (50+30+20)` = 66 (arrondi).

Mesure de l'expérience d'application

Définitions de mesures : mesures d'application

Mesure	Description
Score de mesures d'intégrité de l'application	Le score de mesures d'intégrité d'une application est une moyenne pondérée des valeurs normalisées de plusieurs mesures, notamment l'utilisation du processeur, l'utilisation de la mémoire et les rapports d'incidents. Ces mesures sont suivies sur tous les appareils pertinents.
Score de sentiment de l'utilisateur	Le score de sentiment de l'utilisateur d'une application est la moyenne des scores de sentiment normalisés obtenus

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions de mesures : mesures d'application (suite)

Mesure	Description
	à partir des commentaires des utilisateurs collectés pour cette application.
Score d'expérience de service	Le score d'expérience de service pour une application est la moyenne pondérée des scores de mesures d'incidents normalisés basés sur tous les incidents résolus pour l'application.

Mesures de l'expérience de l'appareil

Définition des mesures : mesures de l'appareil

Mesure	Description
Score de mesures d'intégrité de l'appareil	Le score de mesures d'intégrité de l'appareil pour chaque groupe d'appareils est calculé comme la moyenne pondérée de tous les scores de mesures normalisés de ce groupe d'appareils.
Score de sentiment de l'utilisateur	Le score de sentiment de l'utilisateur pour chaque groupe d'appareils est la moyenne des scores de sentiment normalisés. Les scores sont collectés à partir des commentaires des utilisateurs pour les appareils du groupe.
Score d'expérience de service	Le score d'expérience de service pour chaque groupe d'appareils est la moyenne pondérée des scores de mesures d'incidents normalisés. Les scores sont basés sur tous les incidents résolus pour les appareils du groupe.

Information associée

Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale

Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Normalisation Score DEX pour les scores de mesure

Découvrez comment la normalisation ajuste les scores individuels de chaque mesure selon une échelle commune, pour permettre la comparaison entre différentes mesures.

Dans Score de l'expérience digitale, les mesures clés surveillées à partir des applications et des appareils sont normalisées en faisant correspondre la plage bonne, moyenne ou médiocre de la valeur de mesure réelle à la définition correspondante de la plage bonne, moyenne ou médiocre sur une échelle de 100.

La normalisation des valeurs de mesures se fait de deux manières : l'une pour maximiser les valeurs et l'autre pour les minimiser.

Pour maximiser la valeur	Maximisez la valeur lorsque les valeurs supérieures sont meilleures, par exemple, mesure du taux de réception du Wi-Fi. La formule suivante est utilisée pour obtenir le score normalisé :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	`Valeur normalisée (Maximiser) = L1 - ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))`
Pour minimiser la valeur	Minimisez la valeur lorsque les valeurs inférieures sont meilleures, par exemple, mesure pour l'utilisation du processeur. La formule suivante est utilisée pour obtenir le score normalisé : `Valeur normalisée (Minimiser) = H1 - ((M1 - L2) / (H2 - L2) x (H1 - L1))`

Où

- L1 = valeur faible de la plage de mappage
- H1 = valeur élevée de la plage de mappage
- M1 = valeur de mesure réelle
- L2 = valeur basse de la plage de valeurs de mesures
- H2 = valeur élevée de la plage de valeurs de mesures

Vous pouvez personnaliser les valeurs de limite inférieure pour les plages bonne, moyenne et médiocre. Pour plus d'informations, voir Personnaliser les définitions de la mesure du score DEX

Exemple de normalisation de mesure d'application (maximiser)

Prenez en compte les valeurs suivantes pour la mesure du taux de réception du Wi-Fi :

- Valeur de mesure réelle (M1) : 400 (se situe dans la plage bonne)
- Plage du mappage pour score bon (L1 et H1) : 75 à 100
- Plage des valeurs de mesures pour score moyen (L2 et H2) : 50 à 500

Ensuite, le score des mesures d'intégrité de l'application est calculé comme suit :

Valeur normalisée (Maximiser) = `75 + ((400 - 50) / (500 - 50) x (100 - 75))` = 94 (arrondi).

Exemple de normalisation des mesures d'appareil (minimiser)

Prenez en compte les valeurs suivantes pour la mesure d'utilisation du processeur :

- Valeur de mesure réelle : 79 (se situe dans la plage moyenne)
- Plage du mappage pour score bon (L1 et H1) : 65 à 74
- Plage des valeurs de mesures pour score moyen (L2 et H2) : 55 à 84

Ensuite, le score des mesures d'intégrité de l'appareil est calculé comme suit :

Valeur normalisée (Minimiser) = `74 - ((79 - 55) / (84 - 55) x (74 - 65))` = 66 (arrondi).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Définir un mappage qualitatif pour une mesure Score DEX
- Scores de mesure dans Score de l'expérience digitale
- Calcul des mesures Score DEX

Fréquence de collecte de données pour les mesures Score DEX

Les données des mesures d'application et d'intégrité sont collectées quotidiennement à partir des appareils des employés pour le tableau de bord Score de l'expérience digitale et sont importées dans l'instance ServiceNow .

Fréquence de collecte de données dans le score DEX

Période	Heure de la collecte	Disponible sur le formulaire
Quotidien	Quotidien. Commence à 00 h 00 UTC (minuit) pour collecter et traiter les mesures agrégées du jour dans l'instance ServiceNow. Par exemple, la collecte de données du 10 février 2024 débutera le 11 février 2024 à 00:00.	Le troisième jour. Les données du 10 février 2024 sont disponibles sur le tableau de bord Score DEX pour un affichage le 12 février 2024.
Hebdomadaire	Samedi au dimanche	Les lundis de la semaine suivante. Par exemple, les données pour la semaine du 8 au 15 février 2024 sont visibles sur le tableau de bord Score DEX le 17 février 2024.
Mensuel	Tous les jours du mois	Le 2e jour du mois suivant. Par exemple, les données pour le mois de février 2024 sont disponibles sur le tableau de bord Score DEX pour être consultées le 2 mars 2024.

ServiceNow Engagement proactif

ServiceNow Engagement proactif aide les organisations à améliorer la productivité et la satisfaction des employés en détectant de manière proactive les problèmes d'expérience numérique au quotidien et en permettant aux employés de les résoudre eux-mêmes.

Vue d'ensemble de ServiceNow Engagement proactif

La solution ServiceNow Engagement proactif fournit un processus de remédiation par auto-résolution. L'engagement proactif élimine la nécessité de publier tous les ensembles de solutions.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store.

Premiers pas

Explorer



Découvrez comment les principales caractéristiques et avantages de ServiceNow Engagement proactif peuvent vous aider.

Configurer



Planifiez et personnalisez ServiceNow Engagement proactif pour répondre à vos besoins spécifiques.

Utiliser



Découvrez comment les utilisateurs peuvent tirer parti du cadre de travail ServiceNow Engagement proactif pour résoudre les problèmes.

Références



Obtenez des informations supplémentaires sur ServiceNow Engagement proactif.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer ServiceNow Engagement proactif

Il s'agit d'une solution dans laquelle le processus de correction par auto-résolution est proactif, transparent et cohérent sans que l'organisation ait à publier tous les ensembles de solutions.

Vue d'ensemble de ServiceNow Engagement proactif

ServiceNow® ServiceNow Engagement proactif aide une organisation à améliorer l'expérience numérique, la productivité et la satisfaction des employés en leur permettant de résoudre eux-mêmes et de manière proactive les problèmes numériques qu'ils rencontrent au quotidien. Le processus d'auto-correction est transparent et cohérent, sans que l'organisation ait à publier tous les ensembles de solutions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store.

https://player.vimeo.com/video/1027809866?h=be338c1bca&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Fonctionnalités principales ServiceNow Engagement proactif

- Permet aux employés de résoudre eux-mêmes les problèmes liés à l'expérience numérique en tirant parti de la fonctionnalité proactive de détection et de résolution des problèmes du produit ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final.
- Implique les employés pour fournir une expérience de résolution transparente par le biais d'actions de rattrapage (automatisations) et de contenu en libre-service.
- Fournit une mise à l'échelle rapide et une prise en charge cohérente pour élargir la gamme d'applications.

Intégration d'ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final à ServiceNow Engagement proactif

ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final permet aux professionnels de l'informatique d'être proactifs et d'obtenir une vue d'ensemble claire des applications, des appareils et des réseaux des utilisateurs finaux. Avec l'ServiceNow Engagement proactif, elle permet également aux employés de résoudre les problèmes, de dépanner et d'interagir de manière autonome avec le Agent virtuel.

ServiceNow ServiceNow Engagement proactif fait partie de ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final à présent. L'application ServiceNow Engagement proactif est installée avec l'ensemble Expérience numérique de l'utilisateur final. Elle aide à définir des règles de détection des problèmes, du contenu de résolution et des paramètres d'engagement qui permettent aux employés de résoudre eux-mêmes les problèmes d'expérience digitale en tirant parti de l'identification proactive des problèmes.

Pour en savoir plus sur ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final, consultez Expérience numérique de l'utilisateur final.

Expérience administrateur DEX/Engagement administrateur

- Un administrateur DEX ou un administrateur d'engagement fait partie de l'organisation du client.
- Crée une règle de mesure pour chaque CI d'appareil ou d'application afin de permettre à DEX de détecter des problèmes spécifiques et définit l'action d'alerte spécifique. Une action d'alerte définit l'action à effectuer chaque fois qu'un seuil est atteint dans la règle de mesure et prend en charge une configuration de types de résolution tels que les actions de rattrapage, les instructions d'auto-assistance, l'URL, la création d'incident. Par exemple, lorsqu'une application se bloque, effacez le cache de l'application ou mettez à jour l'application vers la dernière version.
- Configurez les paramètres d'engagement tels que les canaux pour notifier et impliquer les employés de l'organisation, le contenu des notifications et les options de secours en cas d'échec de la résolution des problèmes.
- Capture et génère des rapports sur les aperçus qui reflètent les modèles d'utilisation de ServiceNow Engagement proactif dans Tableau de bord des performances ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Personnalisez les résolutions du système ServiceNow Engagement proactif de base expédiées par ServiceNow.
- Gérez les résolutions ServiceNow Engagement proactif via la console ServiceNow Engagement proactif.

Remarque : Le rôle d'administrateur d'engagement est requis pour ajouter une action d'alerte.

Expérience des employés

- L'employé fait partie de l'organisation du client.
- Lorsqu'un employé rencontre un problème pour lequel la règle de mesure et la résolution sont déjà configurées, il est informé et impliqué de manière proactive et se voit proposer une résolution du problème en temps réel sur le canal d'engagement configuré. L'employé est impliqué dès que le problème est détecté et avant même qu'il ne contacte le service d'assistance.
- L'employé peut être plus productif et efficace après avoir été impliqué virtuellement tout en résolvant lui-même les problèmes. Cette expérience numérique transparente permet également de réduire le nombre d'incidents et la charge sur les agents.
- Installation et intégration de Agent virtuel avec une application de messagerie tierce pour activer les notifications push pour une implication proactive des employés.

Détection et résolution proactives des problèmes

1. L'application ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final détecte de manière proactive un problème d'expérience numérique sur l'appareil d'un employé en surveillant le non-respect du seuil de la règle de mesure et crée un problème d'expérience.
2. L'engagement proactif valide le problème d'expérience et envoie une notification (en fonction des paramètres de notification) à l'employé via des canaux configurés tels que l'Agent virtuel sur l'Employee Center/le Portail de services, l'intégration à n'importe quelle application de messagerie telle que MS Teams. L'employé peut choisir d'accepter de l'aide suite à cette notification ou de l'ignorer.

   Remarque :

   - Lorsque l'employé accepte de l'aide, il est impliqué via le canal d'engagement configuré.
   - Pour l'instant, l'Agent virtuel est le seul canal configuré pris en charge pour envoyer des notifications à l'employé.

3. ServiceNow Engagement proactif récupère la résolution proactive configurée pour la règle de mesure et implique l'employé en fournissant des solutions telles que des URL, des instructions d'auto-assistance ou exécute l'action de rattrapage pertinente sur l'appareil de l'employé avec son consentement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la résolution a résolu le problème avec succès, l'engagement est marqué comme réussi.
- Si la résolution n'a pas résolu le problème, l'employé se voit proposer des options de secours telles que la création d'incidents ou est mis en relation avec un agent.

Remarque : Les options de secours sont configurées par l'administrateur DEX ou l'administrateur d'engagement.

L'ServiceNow ServiceNow Engagement proactif fournit un contenu de résolution de base. Vous pouvez également créer votre propre contenu de résolution. Pour plus d'informations sur les résolutions de base, consultez Solution ServiceNow Engagement proactif.

Configurer ServiceNow Engagement proactif

Configurez des règles et des résolutions de détection proactive des problèmes afin que les employés puissent résoudre eux-mêmes les problèmes numériques de façon transparente.

Vue d'ensemble de la configuration

L'application ServiceNow Engagement proactif vous aide à configurer et à fournir des instructions en tant qu'actions de rattrapage. Ces actions de rattrapage agissent comme des instructions d'auto-assistance pour résoudre les problèmes numériques de manière proactive.

Configurer ServiceNow Engagement proactif

La configuration de ServiceNow Engagement proactif améliore les capacités de résolution des problèmes de l'organisation pour aider les employés à résoudre leurs problèmes d'expérience numérique.

Avant de commencer

Remarque : ServiceNow Engagement proactif s'intègre à ServiceNow DEX pour détecter de manière proactive les problèmes d'expérience numérique.

- Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (Id : com .glide.cs.chatbot).
- Installez l'application ServiceNow ServiceNow Engagement proactif depuis la boutique ServiceNow®.
- Activez le module d'extension Cadre de travail des actions de rattrapage pour utiliser les actions de rattrapage comme type de résolution.
- Veillez à ce que l'application et toutes les ServiceNow associées de la boutique possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Examinez la liste des applications ServiceNow Engagement proactif dans la boutique ServiceNow® pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Pour afficher les notifications de l'Agent virtuel :
  - Définissez la propriété système **com.glide.cs.notification_newuser_webclient** sur **Vrai**.
  - Accédez à **sys_cs_live_agent_setup.do?sys_id=f0acbc4c5f091300e6333654de7313c8** et **activez** les notifications pour tous les utilisateurs.
- Pour vous assurer qu'aucune conversation d'Agent virtuel supplémentaire n'est déclenchée lorsqu'une conversation avec l'Agent virtuel est active :
  - Activez la propriété système **sn_pren.continue_engagement_if_user_is_in_active_VA_conversation** pour vous assurer qu'aucune nouvelle conversation d'Agent virtuel n'est déclenchée lorsqu'une conversation est déjà active avec l'Agent virtuel.

    Lorsqu'une conversation active avec l'Agent virtuel est en cours, si une nouvelle conversation est déclenchée, une alerte, puis un problème d'expérience sont créés. L'activation de cette propriété système permet de fermer le problème d'expérience et de le définir sur l'état **close_skipped**. Tous les problèmes d'expérience close_skipped sont déclenchés de nouveau si le problème persiste après 72 heures.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ServiceNow Engagement proactif (com.snc.proactive_engagement).

   Remarque : Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, faites-en la demande auprès de la boutique ServiceNow®. Les versions disponibles sont affichées dans la liste située en regard de **Installer**.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   Remarque : Toutes les dépendances installées avec l'application sont également répertoriées.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers la boutique ServiceNow afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les résolutions ServiceNow Engagement proactif avec DEX

Les règles de mesures aident l'organisation en définissant les critères et en déclenchant des alertes lorsque l'appareil ou l'application surveillée s'écarte des mesures spécifiées.

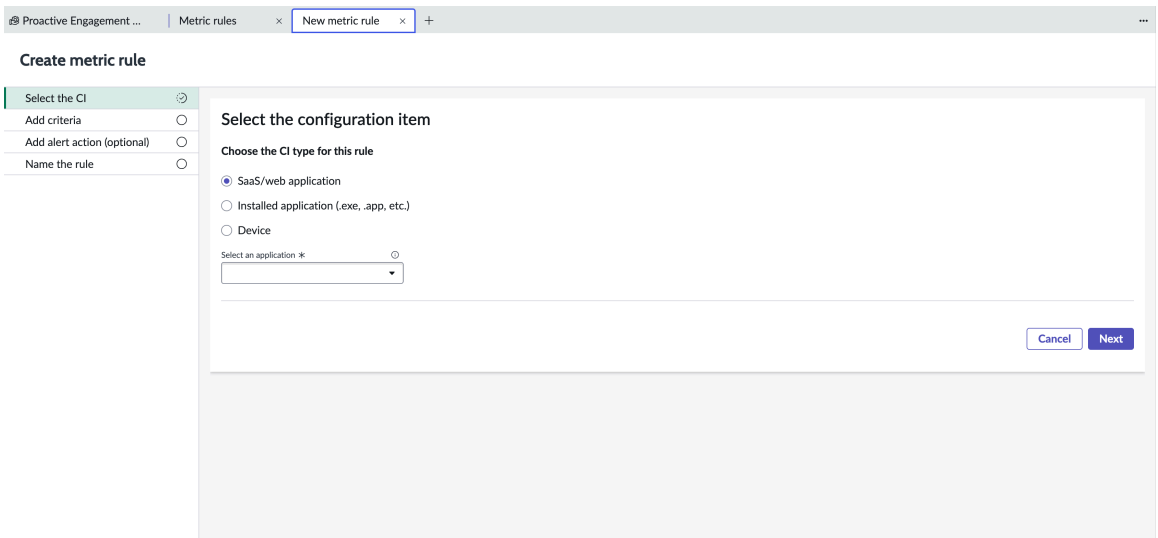
Avant de commencer

Définissez les résolutions pour vous aider à résoudre de manière proactive le problème numérique à l'aide de la commande ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final. Pour en savoir plus sur l'installation de l'application Expérience numérique de l'utilisateur final, consultez Installer Expérience numérique de l'utilisateur final.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accéder à **Tout** > **SOW** > **Administration DEX** > **Règles de mesures** > **Créer une règle de mesure**.

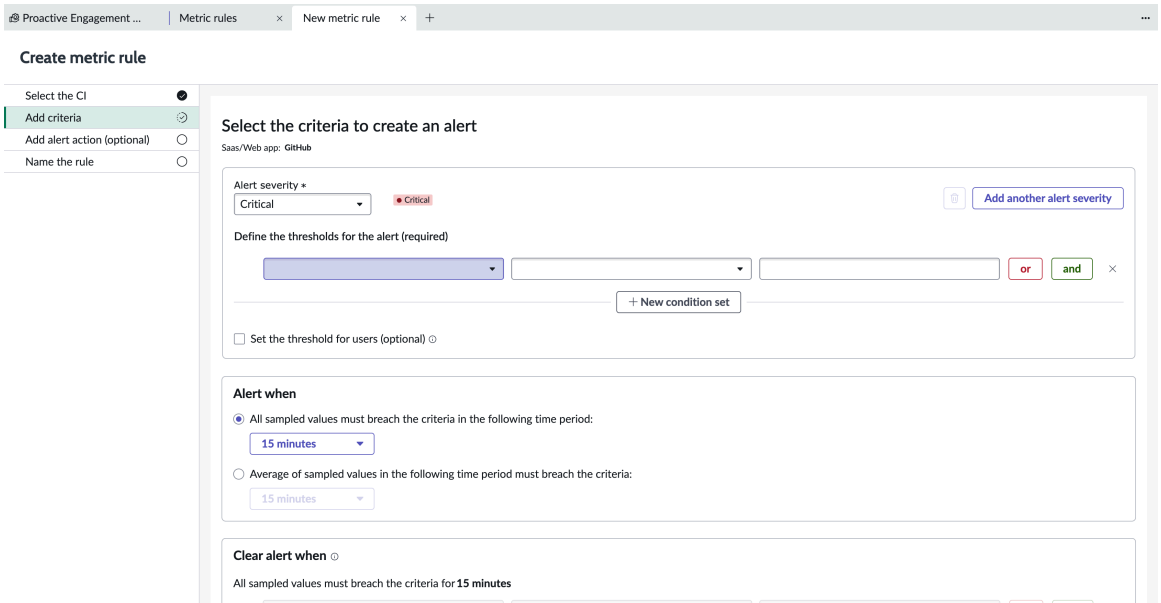


2. Sélectionnez l'appareil ou le type d'application que vous souhaitez surveiller et pour lequel vous souhaitez détecter les problèmes dans la fenêtre de sélection de CI.

   Pour plus d'informations sur la sélection de CI, consultez Spécifier l'élément de configuration pour les règles de mesures.

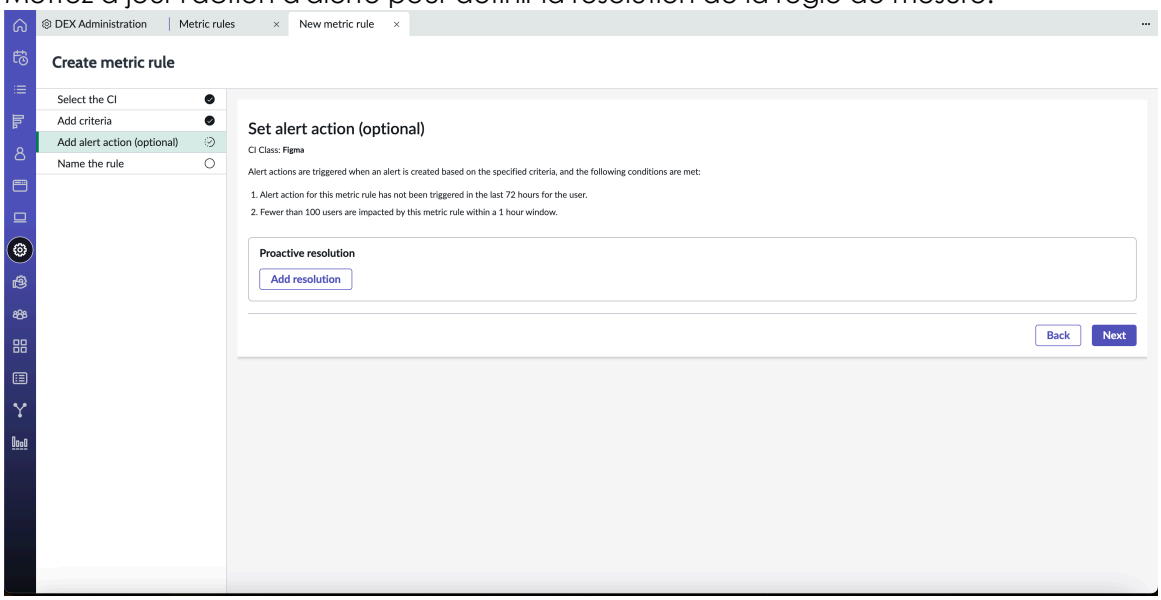
3. Sélectionnez **Suivant**.
4. Sélectionnez la mesure et les critères pour créer une alerte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur les critères d'alerte, consultez Définir des critères de mesure d'alerte.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Mettez à jour l'action d'alerte pour définir la résolution de la règle de mesure.

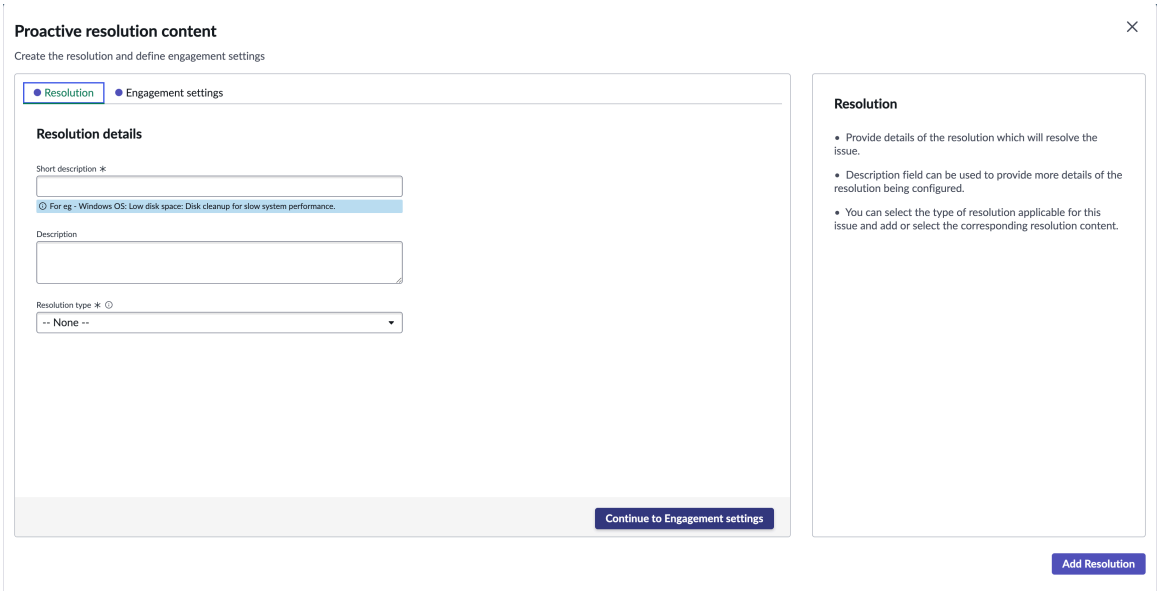


Remarque : Les actions de rattrapage qui nécessitent la saisie de paramètres ne sont pas prises en charge et vous ne pouvez pas sélectionner lorsque le type de résolution est Action de correction.

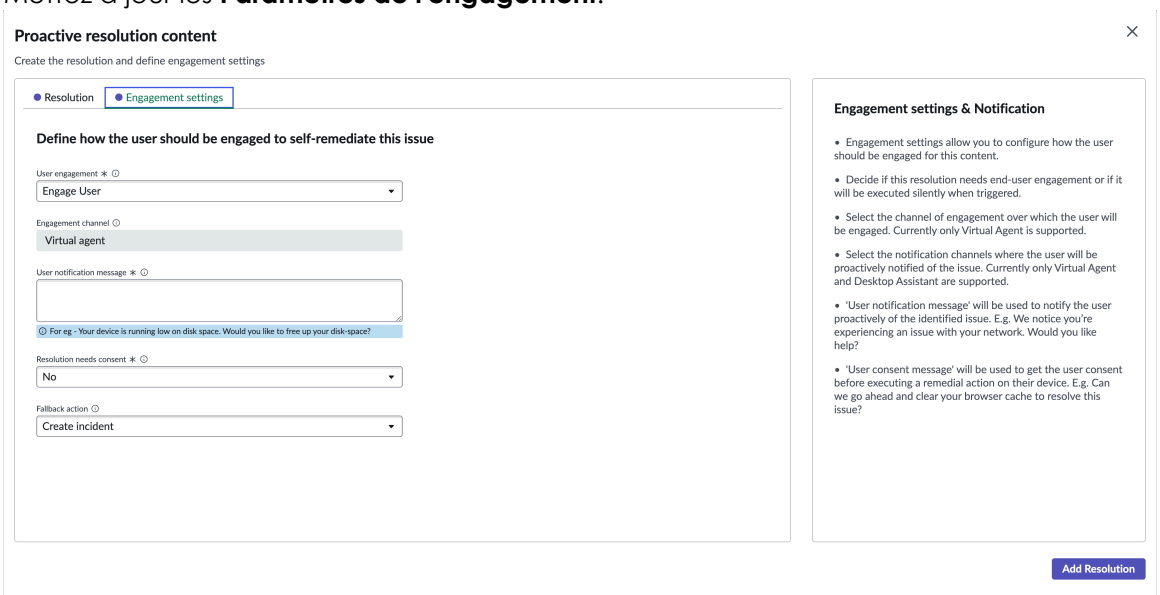
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Sélectionnez le type de résolution et mettez à jour les détails de la résolution.

Pour en savoir plus sur les différents types de résolution, consultez Résolution pour ServiceNow Engagement proactif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sélectionnez **Continuer vers les paramètres d'engagement**.
10. Sélectionnez **Paramètres avancés**.
11. Mettez à jour les **Paramètres de l'engagement**.



Remarque :

- Pour en savoir plus sur la mise à jour des paramètres de l'engagement, consultez Paramètres d'engagement pour ServiceNow Engagement proactif.
- Choisissez Desktop Assistant en tant que canal de notification pour notifier les utilisateurs à l'aide d'instructions d'auto-assistance. Pour en savoir plus, consultez Notifications Desktop Assistant

12. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.
13. Pour définir le nom et l'activation, consultez Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes

Remarque : Chaque fois que les critères définis dans la règle de mesure sont remplis, la résolution est déclenchée et vous aide à résoudre le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

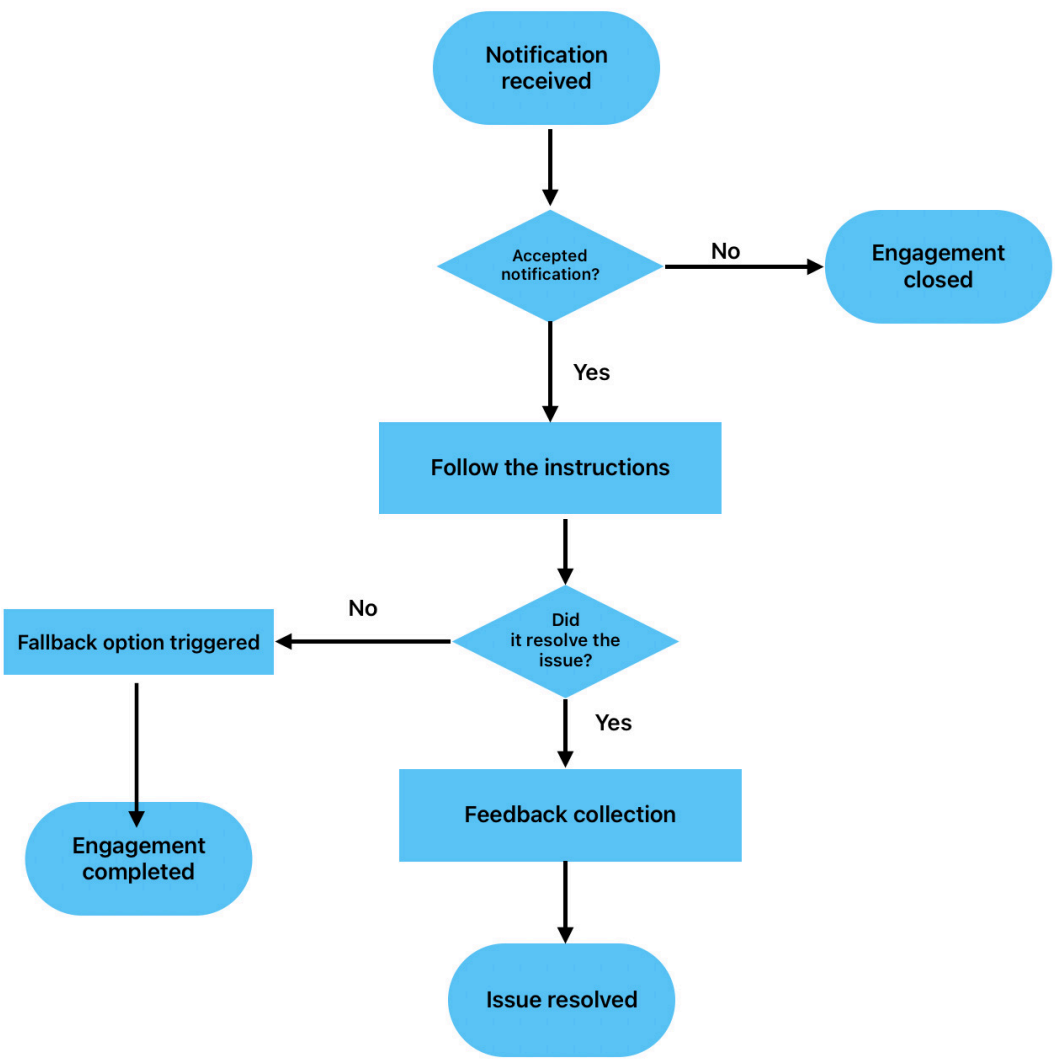
Utiliser l'engagement proactif

L'engagement proactif vous aide à détecter de manière proactive les problèmes numériques digitaux et fournit des instructions d'auto-assistance pour les résoudre.

Expérience d'implication des employés via ServiceNow Engagement proactif

Cette expérience détaille l'implication des employés via l'application ServiceNow Engagement proactif.

Chaque déclencheur ServiceNow Engagement proactif crée un enregistrement de problème d'expérience. Lorsque la règle de mesure avec une résolution Engagement proactif est déclenchée, elle crée un enregistrement de problème d'expérience pour commencer à communiquer avec l'utilisateur final. Une fois l'engagement déclenché, vous recevez une notification concernant le problème. Si l'utilisateur final consent à recevoir de l'aide, il est contacté par un Agent virtuel afin de résoudre lui-même le problème. Une fois la résolution exécutée avec succès, la confirmation de l'utilisateur final est demandée. Si le problème n'est pas résolu, l'option de secours configurée est proposée. Si le problème est résolu, les commentaires de l'utilisateur final sur l'expérience sont demandés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de l'agent via ServiceNow Engagement proactif

Cette expérience détaille l'expérience de l'agent via l'application ServiceNow Engagement proactif.

ServiceNow Engagement proactif exécute un ensemble de résolutions sur l'appareil de l'utilisateur final. En cas d'échec de la résolution, l'incident créé est transféré à l'agent.

Les agents peuvent consulter le résumé de l'interaction qui comprend la résolution exécutée et le résultat/l'état de l'exécution.

Un échec peut être dû à une erreur d'exécution de la résolution ou au signalement par l'employé de la persistance du problème et de la nécessité d'une assistance supplémentaire. Ce résumé de l'interaction est disponible dans les notes de travail de l'enregistrement d'incident créé comme solution de secours.

Les agents peuvent se référer au problème d'expérience signalé comme l'origine des incidents créés en guise de solution de secours.

Solution ServiceNow Engagement proactif

La solution système de base détecte les problèmes d'utilisation élevée du disque et vous permet de les résoudre en fournissant une instruction d'auto-assistance détaillée spécifique au système d'exploitation.

Deux résolutions du système de base sont fournies par le ServiceNow ServiceNow Engagement proactif.

- Vérifier l'utilisation du disque système pour Windows
- Vérifier l'utilisation du disque système pour Mac

Ces solutions du système de base sont accessibles à partir de l'onglet Règle de mesure de l'Administration DEX. Ces règles de mesures sont créées pour surveiller l'utilisation du disque sur les appareils de l'utilisateur final et déclenchent l'action d'alerte lorsqu'elle dépasse les critères définis. Pour utiliser cette règle de mesure pour la détection des problèmes et l'implication des employés afin d'activer l'auto-correction, nous devons activer la règle.

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Administration DEX** > **Règles de mesure**.
2. Sélectionnez **Nommer la règle**.
3. Sélectionnez **Actif** dans l'état de la règle.

Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes

Les règles de mesures créent une alerte en fonction de ses critères de déclenchement.

Les actions d'alerte sont déclenchées lorsqu'une alerte est créée en fonction des critères spécifiés. Vous pouvez créer une alerte en fonction des valeurs partagées dans les propriétés système. Les propriétés système peuvent être définies comme conditions de déclenchement de l'action d'alerte. Les applications et les appareils nécessitent la définition d'un ensemble différent de propriétés système. Les actions d'alerte sont déclenchées lorsqu'une alerte est créée en fonction des critères spécifiés et que les conditions sont remplies. Grâce aux propriétés système, vous pouvez personnaliser les valeurs de ces conditions.

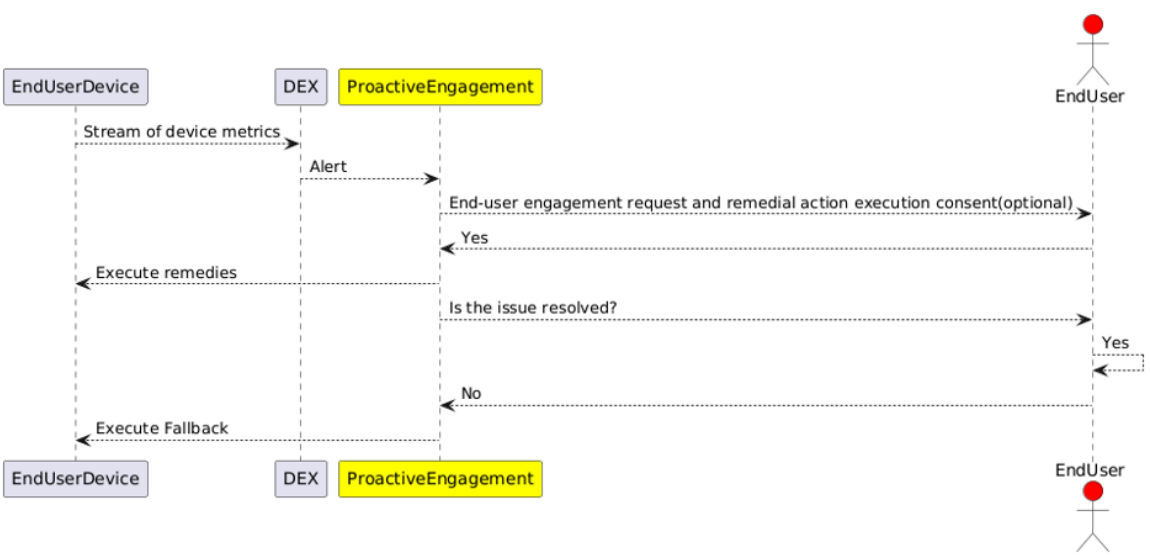
- L'action d'alerte pour cette règle de mesure n'est pas déclenchée au cours des 72 dernières heures pour l'utilisateur.
- Moins de 100 utilisateurs sont concernés pour cette règle de mesure dans une fenêtre de 8 heures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Condition	Description	Type
sn_pren.resolution_freeze_period	Règle de mesure non déclenchée au cours des 72 dernières heures (par défaut).	Durée (en heures) d'imposition d'une période de gel pour un utilisateur spécifique pour toute règle de mesure unique configurée dans ServiceNow Engagement proactif. Définissez cette valeur sur zéro pour désactiver la règle.	entier
sn_pren.device_resolution.throttling_window_user_limit_per_throttling_window	Moins de 100 utilisateurs (par défaut) sont concernés.	Nombre maximal d'utilisateurs pour lequel une résolution liée à l'appareil ServiceNow Engagement proactif est déclenchée dans une période définie. Valeur de la période configurée dans la propriété sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration.	entier
sn_pren.device_resolution.throttling_window_duration	Durée en minutes 8 heures (par défaut)	Période en minutes pendant laquelle une résolution liée à l'appareil ServiceNow Engagement proactif est limitée. Cette résolution est limitée si le nombre d'utilisateurs impactés dépasse la valeur de la propriété sn_pren.device_resolution.user_limit_per_throttling_window.	entier
sn_pren.application_resolution.throttling_window_user_limit_per_throttling_window	Moins de 100 utilisateurs impactés	Nombre maximal d'utilisateurs pour lequel une résolution liée à l'application ServiceNow Engagement proactif est déclenchée. Cette résolution est déclenchée dans un délai défini (valeur de la période configurée dans la propriété sn_pren.application_resolution.throttling_window_duration).	chaîne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Condition	Description	Type
sn_pren.application_resolution.throttling_window	Durée définie en minutes d'une heure	Période en minutes pendant laquelle une résolution liée à l'application ServiceNow Engagement proactif est limitée. Cette résolution est limitée lorsque le nombre d'utilisateurs impactés dépasse la valeur de la propriété sn_pren.application_resolution.user_limit_per_throttling_windo	entier
sn_pren_channel_configuration	Activez/désactivez les canaux de notification requis pour notifier les utilisateurs.	Les administrateurs peuvent activer ou désactiver les canaux de notification dans l'expérience de l'assistant afin de choisir le canal de notification. Ces canaux de notification ne sont répertoriés que lorsque le module d'extension correspondant est installé.	chaîne



Fermeture de l'alerte dans ServiceNow Engagement proactif

Il existe différentes méthodes de fermeture des alertes dans ServiceNow Engagement proactif pour les appareils et les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appareils : les alertes générées à partir d'une règle de mesure déclenchée pour les appareils sont fermées une fois que ServiceNow Engagement proactif a aidé les utilisateurs concernés à résoudre leur problème.
- Applications : les alertes générées à partir d'une règle de mesure déclenchée pour les applications ne sont pas fermées.

Gestion du cycle de vie ServiceNow Engagement proactif

L'application ServiceNow Engagement proactif vous permet de travailler dans le modèle de cycle de vie afin de gérer les solutions que vous possédez et d'afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Vous pouvez accéder à la console Engagement proactif en sélectionnant **Tout** > **SOW** > **Console Engagement proactif**.

La console ServiceNow Engagement proactif fournit une vue d'ensemble de toutes les solutions ServiceNow Engagement proactif disponibles sur une instance. Elle affiche les détails de toutes les solutions disponibles, déployées et non déployées.

Solutions déployées, où les paramètres d'engagement sont configurés et utilisés au sein de l'organisation. Les résolutions ServiceNow Engagement proactif créées par le biais des règles de mesures sont déployées par défaut. Pour en savoir plus, voir Configurer les résolutions ServiceNow Engagement proactif avec DEX. Les solutions déployées peuvent être déployées dans un format personnalisé ou original. Les solutions créées à l'aide des règles de mesures sont originales. Vous pouvez personnaliser la résolution en sélectionnant l'enregistrement déployé et en choisissant une résolution personnalisée. Les paramètres d'engagement pour les solutions non déployées ne sont pas configurés.

Examiner les solutions pour les mises à jour disponibles

Pour chaque solution personnalisée pour laquelle une mise à jour est disponible, les mises à jour peuvent être examinées en sélectionnant **Examiner la mise à jour** disponible sur la carte ou lorsque l'enregistrement est ouvert par un clic sur la carte. **Examiner la mise à jour** fournit une comparaison entre les solutions mises à jour et personnalisées afin que les utilisateurs puissent prendre une décision éclairée sur les prochaines étapes. Les actions suivantes peuvent être effectuées :

- *Mise à jour automatique* Supprime la référence à la résolution personnalisée et sera à jour avec la solution du fournisseur. L'état de la mise à jour passe à À jour.
- *Mise à jour manuelle* Les utilisateurs reviennent en arrière et apportent manuellement tous les changements nécessaires à la solution. L'état de la mise à jour de la solution passe à Mise à jour manuelle en attente. Une fois les modifications effectuées, sélectionnez l'option Solution mise à jour sur la carte ou sur la page Examiner la mise à jour pour déplacer l'état de la mise à jour de la solution vers À jour.
- *Ignorer la mise à jour*: la mise à jour est ignorée et l'état de la mise à jour de la solution passe à À jour.

ServiceNow Engagement proactif ne sera déclenché que pour les solutions déployées. Il existe différents **états** dans les solutions déployées.

- **Mise à jour disponible** De nouvelles mises à jour pour les solutions déployées prêtes à l'emploi sont disponibles.
- **Mise à jour effectuée** Solution expédiée par ServiceNow et à jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mise à jour ignorée** Les mises à jour disponibles dans la solution prête à l'emploi du fournisseur sont ignorées.
- **Mise à jour manuelle en attente** Les mises à jour disponibles ont été examinées et la solution a été mise à jour manuellement.

Vous pouvez mettre à jour les résolutions personnalisées automatiquement ou manuellement. Une fois les mises à jour terminées, l'état passe à Mise à jour effectuée. **Mettre à jour les données du fournisseur** met à jour ou actualise les solutions dans la console ServiceNow Engagement proactif.

Référence ServiceNow Engagement proactif

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les cartes, les listes et les formulaires qui vous aident à configurer et à utiliser ServiceNow Engagement proactif.

Composants installés avec ServiceNow Engagement proactif

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application ServiceNow Engagement proactif (com.snc.self_remediation_framework), y compris les rôles d'utilisateur.

Rôles installés avec Engagement proactif ServiceNow

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour obtenir des instructions sur la façon d'accéder à cette table, reportez-vous à Rechercher les composants installés avec une application.

Rôles installés avec l'engagement proactif

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
sn_pren.solution_provider	sn_pren.issue_registry_template_write	Ce profil est responsable de la création du modèle de registre des problèmes, des enregistrements de résolution et d'invite de résolution.
sn_pren.engagement_admin	sn_pren.issue_registry_write sn_pren.experience_issue_read sn_pren.issue_registry_template_write	• Ce profil est responsable du déploiement des modèles de registre des problèmes. • Configuration des paramètres d'engagement, des canaux de notification et du secours. • Créez une résolution et une notification

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'engagement proactif (suite)

Titre du rôle [name]	Contient des rôles	Description
		personnalisées pour un modèle existant. **Remarque :** Le rôle d'utilisateur SOW est requis pour accéder à la console d'engagement proactif.
sn_pren.issue_registry_template_write	Aucun	Peut créer/modifier/lire/supprimer les • Enregistrements de modèles de registres des problèmes • Enregistrements de résolution • Enregistrements de contenu de la notification
sn_pren.issue_registry_write	Aucun	Peut créer/modifier/lire/supprimer les • Registre des problèmes • Enregistrements de modèles de registres des problèmes • Enregistrements de résolution • Enregistrements de contenu de la notification
sn_pren.solution_provider	Aucun	Peut lire les enregistrements de problèmes d'expérience

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Nom de la table	Description
Fournisseur d'engagement proactif	sn_pren_provider	Enregistrement utilisé pour gérer les détails du fournisseur de solution DEX, tels que le nom et le code du fournisseur. À ce jour, ServiceNow est notre seul fournisseur.
Modèles de registres des problèmes	sn_pren_issue_registry_template	Cette table stocke tous les problèmes de l'utilisateur final pour lesquels un client pourrait potentiellement impliquer l'utilisateur final pour qu'il résolve lui-même un potentiel problème. Les enregistrements de modèles de registre des problèmes peuvent provenir d'un fournisseur DEX/DEX tiers ou être créés directement par le client, avec une référence au fournisseur. Cette table spécifie la résolution du problème et la façon dont l'utilisateur final doit être impliqué. Elle contient également des champs descriptifs du problème, tels que Brève description et Description. En outre, elle contient un code de problème unique, qui est une combinaison du code de fournisseur et du code de problème, garantissant le caractère unique de tous les enregistrements de modèle pour un client.
Registres des problèmes	sn_pren_issue_registry	Cette table contient tous les problèmes que le client a choisis pour l'auto-résolution par l'utilisateur final. Un enregistrement de registre des problèmes est créé en déployant l'enregistrement de modèle de registre des problèmes. Le simple fait de disposer d'un enregistrement du modèle du registre des problèmes ne rend pas le problème éligible à la résolution automatique ; l'administrateur d'engagement doit déployer le modèle pour créer l'enregistrement du registre des problèmes. La table stocke toutes les configurations déployées par le client, y compris les détails concernant l'éventuelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Nom de la table	Description
		configuration d'une résolution et d'une notification personnalisées par le client, les paramètres d'engagement, les paramètres du canal de notification, les options de secours et l'état de parité du modèle.
Résolutions	sn_pren_resolution	Enregistrement utilisé pour stocker les résolutions configurées pour être exécutées en cas de dépassement de seuil, conformément à la configuration de la règle de mesure. Cet enregistrement peut inclure une instruction d'auto-assistance avec des étapes définies, une URL avec un lien spécifié, une action de rattrapage avec une référence à l'action de rattrapage configurée ou du type de création d'incident.
Contenu de la notification	sn_pren_notification_content	Enregistrement utilisé pour gérer les paramètres de notification, tels que l'invite de notification, le message et l'invite de consentement à la résolution
Problèmes d'expérience	sn_pren_experience_issue	L'enregistrement des problèmes d'expérience est créé une fois l'engagement initié avec l'utilisateur final. Il stocke des données telles que les informations utilisateur, **l'état** de l'exécution de la résolution, l'état du motif de fin, le résultat du secours (en cas de déclenchement), les détails de l'enquête, etc. Cet enregistrement sera la source de vérité pour tout engagement proactif avec l'utilisateur final.
Alerte de problème d'expérience	sn_pren_experience_issue_m2m_alert	Enregistrement utilisé pour créer un journal de l'alerte à l'origine du problème d'expérience. Il s'agit d'une table de mappage entre les problèmes d'alerte et d'expérience, avec des détails sur le nombre d'utilisateurs limités et le motif de la limitation.

Résolution pour ServiceNow Engagement proactif

La résolution est une information fournie à l'utilisateur final pour résoudre lui-même le problème ou exécuter une action de rattrapage sur l'appareil de l'utilisateur final.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations de résolution sont fournies à l'utilisateur final par le biais des méthodes suivantes :

Type de résolution	Description
Action de rattrapage	Action de rattrapage déclenche une action sur l'appareil de l'utilisateur final.
Créer un incident	Créez un incident pour résoudre le problème où ServiceNow Expérience numérique de l'utilisateur final détectera le problème en fonction de la règle de mesure et créera un incident avec des détails afin que l'agent puisse résoudre le problème.
Instructions d'auto-assistance	Ensemble d'instructions que l'utilisateur doit suivre pour résoudre le problème.
URL	Lien vers n'importe quelle page (y compris les articles de la base de connaissances) contenant des détails sur la façon de résoudre le problème.

Remarque : Desktop Assistant est ajouté en tant que nouveau canal de notification pour notifier les utilisateurs à l'aide d'instructions d'auto-assistance.

Paramètres d'engagement pour ServiceNow Engagement proactif

Cela vous permet de configurer et de définir comment un utilisateur final doit être impliqué pour résoudre lui-même le problème.

Agent virtuel et Desktop Assistant sont les canaux de notification utilisés pour notifier l'utilisateur. En guise de solution de secours, un incident peut être créé ou l'utilisateur est dirigé vers un agent actif. Les noms de champs suivants sont affichés dans l'onglet Paramètres d'engagement lors de la création d'une résolution ServiceNow Engagement proactif à partir des règles de mesures.

Nom de champ	Description	Options
Ce type de problème nécessite-t-il l'engagement de l'utilisateur ?	Décidez si cette résolution nécessite l'engagement de l'utilisateur final ou si elle peut être exécutée silencieusement lors du déclenchement.	Engagement nécessaire/ Aucun
Configurer le canal dans lequel l'utilisateur sera impliqué	Sélectionnez le canal d'engagement. **Remarque :** Installez `com.glide.cs.chatbot` pour utiliser l'agent virtuel comme canal d'engagement.	Virtual Agent
Secours en cas d'échec de l'auto-correction	Sélectionnez l'option de secours qui sera déclenchée	Créer un incident/acheminer vers l'agent actif

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description	Options
	en cas d'échec de la résolution.	
La résolution demande un consentement	Décidez si le consentement de l'utilisateur est nécessaire pour la résolution avant d'exécuter toute action sur l'appareil de l'utilisateur final. Cette option n'est disponible que pour les types de résolution Action de remédiation et Créer un incident.	Oui/Non
Sélectionner un canal de notification	Canal sur lequel l'utilisateur sera informé de manière proactive. Configurez les canaux de notification à partir de `sn_pren-channel-configuration` depuis Règle de mesure déclenchant l'engagement proactif par le biais d'alertes.	• Virtual Agent • Desktop Assistant
Message de notification de l'utilisateur	Détaille le message qui doit être envoyé pour interagir avec l'utilisateur.	Message personnalisé Exemple : Votre appareil manque d'espace disque. Souhaitez-vous de l'aide pour libérer de l'espace ?
Message de consentement de l'utilisateur	Détaille le message dans lequel le consentement de l'utilisateur est requis.	Message personnalisé Exemple : Pouvons-nous libérer de l'espace disque à l'aide du nettoyage de disque Windows ? Cette opération n'effacera que les fichiers temporaires et la corbeille. Votre travail ne sera en aucun cas affecté.

Ces paramètres d'engagement sont fournis lorsque vous configurez la règle de mesure. Pour configurer une nouvelle règle de mesure, consultez Configurer les résolutions ServiceNow Engagement proactif avec DEX.

Action de rattrapage

L'action de rattrapage est un cadre de travail. Nous devons installer le cadre de travail des actions de rattrapage pour sélectionner l'action de rattrapage comme type de résolution.

L'action de rattrapage vous permet de déclencher une action sur l'appareil de l'utilisateur final. Avec le consentement de l'utilisateur, nous partageons différents types d'actions de rattrapage pour résoudre le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exécutez une action sur l'appareil de l'utilisateur final. L'utilisateur peut créer sa propre action de rattrapage et se référer au <cadre de travail des actions de rattrapage>.
- S'il existe des rubriques d'agent virtuel, celles-ci peuvent être renseignées en tant que résolution pour l'utilisateur final.
- Lorsque les critères de la règle de mesure sont remplis, un élément de catalogue s'affiche pour que l'utilisateur le remplisse et le soumette.

Pour créer votre propre action de rattrapage, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Limitations dans ServiceNow Engagement proactif

Vous devez tenir compte de quelques limitations lorsque vous créez une nouvelle règle de mesure et choisissez l'action de rattrapage.

Limitations dans ServiceNow Engagement proactif :

- Le type de résolution de l'action de rattrapage ne peut pas être utilisé si les actions de rattrapage nécessitent des paramètres d'exécution.
- Les notifications exploitables pour LLM seront prises en charge à partir de WP3 et Xanadu. Toutefois, dans la version Vancouver, le portail avec NLU recevra des notifications.
- Desktop Assistant est pris en charge à partir de la version Xanadu.
- Desktop Assistant ne peut pas être choisi comme canal de notification si le type de résolution est défini sur URL.

Cas d'utilisation de ServiceNow Engagement proactif

Cette section répertorie quelques-uns des cas d'utilisation les plus courants de ServiceNow Engagement proactif, pour une mise en œuvre fluide et des résultats rapides. Vous pouvez déployer ces cas d'utilisation adaptés aux défis courants afin de répondre aux besoins spécifiques de votre organisation.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
`Espace disque insuffisant - Nettoyage du disque à l'aide de l'outil Nettoyage de disque de Windows`	La lenteur du système est due à un manque d'espace disque. Ce problème peut être résolu en libérant de l'espace disque et en optimisant les performances du système grâce à l'utilitaire Nettoyage de disque de Windows.	• Performances réduites • Impossible d'installer les mises à jour système	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : l'espace disque de l'appareil est supérieur au seuil fixé. • **Système d'exploitation** : Windows	Nettoyage des fichiers indésirables/ du cache à l'aide de l'outil Nettoyage de disque de Windows • Fichiers de cache Internet • Fichiers de vidage mémoire d'erreurs système • Mini fichiers de vidage mémoire

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
				d'erreurs système • Fichiers temporaires • Génération de rapports d'erreurs Windows
`Espace disque insuffisant - Instance d'auto-assistance pour nettoyer l'espace disque`	La lenteur du système est due à un manque d'espace disque. Ce problème peut être résolu en libérant de l'espace disque et en optimisant les performances du système grâce à des instructions d'auto-assistance permettant de nettoyer l'espace disque.	• Performances réduites • Impossible d'installer les mises à jour système	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : l'espace disque de l'appareil est supérieur au seuil fixé. • **Système d'exploitation** : Mac	Fournit aux utilisateurs finaux des instructions d'auto-assistance pour nettoyer l'espace disque.
`Mauvais état de la batterie - Demande de catalogue pour remplacement de la batterie`	Les performances de la batterie sont faibles car elle est détériorée. Ce problème peut être résolu en émettant une demande de remplacement de la batterie avec l'accord de l'utilisateur.	• Décharge rapide de la batterie de l'appareil et faible vitesse de charge. • Surchauffe de l'appareil	• **Type de configuration** : flux • **Condition de seuil** : la batterie est en mauvais état. • **Système d'exploitation** : Mac/Windows	Effectuer une demande de catalogue pour remplacer la batterie détériorée.
`Redémarrage du système - Notification de rappel de redémarrage du système`	Informer l'utilisateur qu'un redémarrage du système est nécessaire et qu'il est en attente depuis	• Système lent • Mises à jour logicielles incomplètes	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : le temps de fonctionnement	Informer l'utilisateur final qu'il doit redémarrer son appareil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
	un certain temps. L'appareil n'ayant pas été redémarré depuis longtemps, les installations en attente sont bloquées et les applications fonctionnent mal en arrière-plan.		du système a dépassé le seuil fixé. • **Système d'exploitation** : Mac/Windows	
`Zscaler déconnecté - Instructions d'auto-assistance pour se connecter à Zscaler`	Alerter les utilisateurs lorsque le VPN reste déconnecté pendant une période prolongée. Pour sécuriser l'accès aux ressources de l'organisation et se conformer aux exigences de sécurité. Ces instructions sont valables pour n'importe quelle application VPN installée/cloud. • Windows - Toute solution VPN installée • Macintosh - Toute solution VPN installée/cloud	Accès aux applications impossible dans un réseau privé sécurisé.	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : Zscaler est désactivé. • **Système d'exploitation** : Mac/Windows	Fournir aux utilisateurs finaux des instructions d'auto-assistance pour leur permettre de se reconnecter à Zscaler.
`Blocage de Microsoft Teams`	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de blocages rencontrés par l'application	Blocage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** :	Fournir des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour lui permettre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
	dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/ mettant à jour l'application.		blocages répétés de Microsoft Teams. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	de réinstaller Microsoft Teams ou de le mettre à jour vers la dernière version.
`Blocage de Microsoft Outlook`	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de blocages rencontrés par l'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/ mettant à jour l'application.	Blocage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : blocages répétés de Microsoft Outlook. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	Fournir des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour lui permettre de réinstaller Microsoft Outlook ou de le mettre à jour vers la dernière version.
`Blocage de Zoom`	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de blocages rencontrés par l'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/ mettant à jour l'application.	Blocage de l'application	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil**: blocages répétés de Zoom. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	Fournir des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour lui permettre de réinstaller Zoom ou de le mettre à jour vers la dernière version.
`Mauvaise connectivité Wi-Fi`	Alerter l'utilisateur si l'intensité du signal Wi-Fi reste faible pendant une période prolongée.	• Mauvaise expérience de navigation. • Mise en mémoire tampon fréquente sur les applications Web ou SaaS.	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil** : ◦ Mac : valeur RSSI du Wi-Fi ◦ Windows : intensité du signal Wi-Fi Internet ou le Wi-Fi est lent pendant	Alerter l'utilisateur pour qu'il se rapproche du routeur Wi-Fi.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du cas d'utilisation	Description	Symptôme	Détails de la configuration	Résolution
			une période prolongée. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	
`Blocage de l'appareil`	Alerter les utilisateurs lorsque le nombre de blocages de l'application dépasse le seuil fixé. Ce problème peut être résolu en réinstallant/ mettant à jour l'application.	Blocage de l'appareil	• **Type de configuration** : règle de mesure • **Condition de seuil**: blocages répétés de l'appareil. • **Système d'exploitation** : Windows/Mac	Fournir des instructions d'auto-assistance à l'utilisateur final pour qu'il mette à jour son système d'exploitation, les pilotes de son appareil et désinstalle les applications inutiles afin de prévenir les blocages potentiels de l'appareil à l'avenir.

Gestion de portefeuille digitale

Gérez toutes vos solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application) à partir d'un seul emplacement à l'aide de l'espace de travail ServiceNow® Gestion de portefeuille digitale (DPM). DPM extrait les données de l'ensemble de la plateforme ServiceNow afin que vous puissiez voir les impacts sur les solutions que vous possédez ou qui vous intéressent.

https://player.vimeo.com/video/995348445?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Cette vidéo donne une vue d'ensemble pour gérer vos données liées au service dans l'espace de travail DPM à l'aide du cycle de vie planifier-créer-exécuter.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Configurer



Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs de l'espace de travail DPM.

Premiers pas



Premiers pas dans l'espace de travail DPM et gérez vos solutions.

Utiliser les portefeuilles



Utilisez les portefeuilles personnels et d'entreprise dans l'espace de travail DPM.

Utiliser les données de la solution



Utilisez les données de la solution dans DPM.

Référence



Obtenez des informations sur l'administration de l'espace de travail DPM.

Dépannage et demande d'aide

- Explorer les ressources de la boîte à outils Gestion de portefeuille digitale dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion de portefeuille digitale

Découvrez les fonctionnalités et les avantages de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour gérer toutes vos solutions au même endroit. Dans le contexte de DPM, les solutions sont des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou des services d'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail DPM est l'un des nombreux espaces de travail configurables proposés par ServiceNow. Pour plus d'informations sur les espaces de travail, consultez les rubriques suivantes.

- Liste des espaces de travail
- Ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU

L'espace de travail DPM vous permet de réaliser les opérations suivantes :

- Affichez et gérez toutes vos solutions dans un espace de travail central tout au long du cycle de vie de la planification, de la création, de l'exécution et de l'optimisation.
- Utilisez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les performances de chaque solution.
- Explorez les détails de chaque solution pour voir les impacts.

Gestion de portefeuille digitale utilisateurs

Utilisateurs

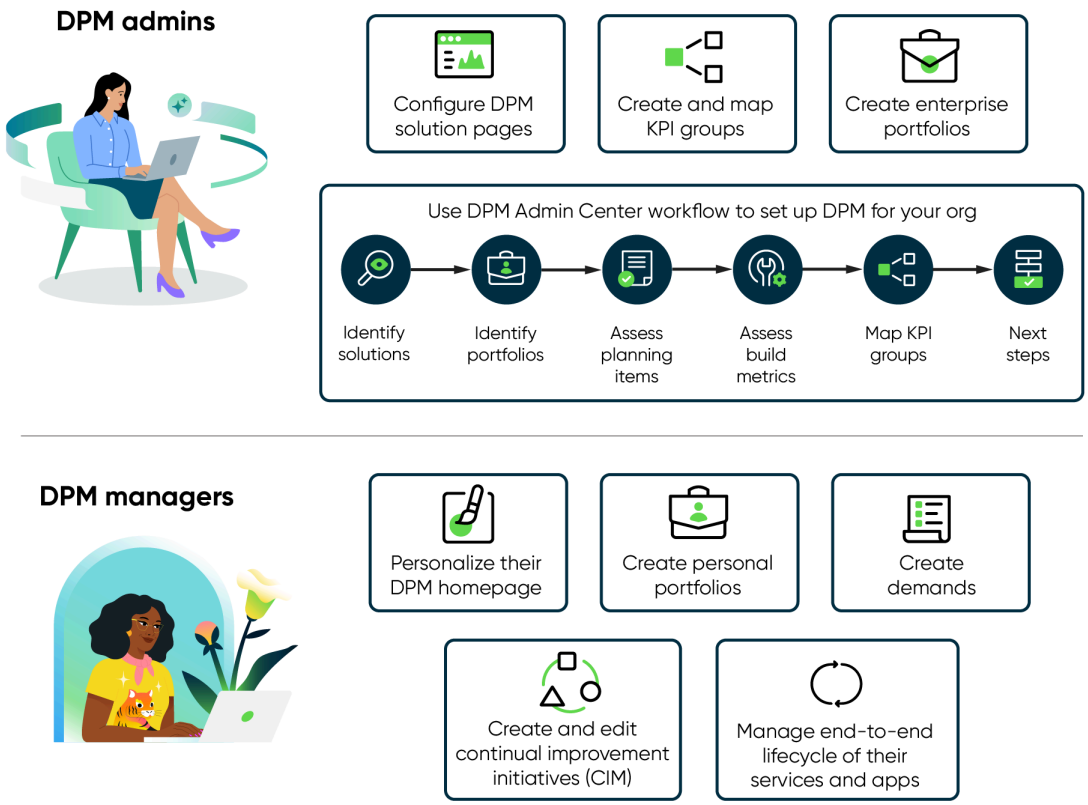
Utilisateur	Description
DPM administrateur	Le rôle administrateur DPM configure l'environnement de l'espace de travail DPM, y compris les onglets qui affichent les groupes et seuils d'indicateurs clés de performance (KPI), ainsi que les intégrations avec d'autres applications ServiceNow et des applications tierces.
DPM gestionnaire	Le rôle de gestionnaire DPM fonctionne dans l'environnement de l'espace de travail DPM pour afficher toutes les solutions et leurs mesures de KPI.

Workflow Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail DPM est bénéfique pour les administrateurs DPM comme pour les gestionnaires DPM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'espace de travail DPM



- Avec un rôle administrateur DPM, vous pouvez :
  - Configurer les pages de solutions de l'espace de travail DPM.
  - Créer et mapper des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).
  - Créer des portefeuilles d'entreprise.
  - Utilisez la procédure guidée DPM Admin Center pour :
    - Identifier les solutions à configurer
    - Identifier les portefeuilles
    - Évaluer les éléments de planification
    - Évaluer les mesures de version
    - Mapper les groupes de KPI
    - Découvrir les prochaines étapes que vous pouvez effectuer
- Avec un rôle de gestionnaire DPM, vous pouvez :
  - Personnaliser la page d'accueil de votre espace de travail DPM.
  - Créer et gérer des portefeuilles personnels.
  - Créer des demandes et des initiatives d'amélioration continue (CIM).
  - Gérer le cycle de vie de bout en bout de vos services et applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de portefeuille digitale avantages

L'espace de travail Gestion de portefeuille digitale offre plusieurs avantages pour vous aider à gérer le cycle de vie des services, des offres de services, des applications d'entreprise et des services d'application.

Gestion de portefeuille digitale avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez le cycle de vie complet de vos services dans le cadre de travail planifier-créer-exécuter pour visualiser vos services et les planifier pour l'avenir.	Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale	DPM gestionnaire
Alignez-vous sur le Modèle de données de services de base (CSDM) pour obtenir une vue globale de votre paysage informatique.	Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale	DPM administrateur
Affichez l'ensemble des services, des offres de service, des services d'application et des applications d'entreprise à vos portefeuilles personnels et d'entreprise.	Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale	Gestionnaire DPM pour afficher les solutions. Administrateur DPM pour créer les portefeuilles d'entreprise.
Affichez et configurez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour les services, les offres de service, les services d'application et les applications d'entreprise.	Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale	Gestionnaire DPM pour afficher les groupes de KPI et les mesures. Administrateur DPM pour configurer et ajuster les groupes de KPI.
Intégrez l'application ServiceNow® Planification stratégique pour consulter la feuille de route des services, leurs niveaux de performance et afficher une feuille de route complète.	Afficher les détails du service et de l'offre de service	DPM gestionnaire
Consultez les impacts sur le service, tels que les incidents critiques, les pannes, les changements, les risques et les audits. Vous pouvez également voir quand d'autres équipes atténuent ces impacts.	Afficher les détails de l'application d'entreprise	DPM gestionnaire
Consultez les données de l'espace de travail Changement DevOps pour plus d'informations sur les mesures d'accélération et les mesures de flux.	Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion de portefeuille digitale	Gestionnaire DPM pour afficher les données DevOps.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de portefeuille digitale avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
		Administrateur DPM pour activer la propriété système DevOps. Consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.
Intégrez à Optimisation de processus pour voir l'état des mesures des KPI de la solution et ajustez si nécessaire.	Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Optimisation de processus	Gestionnaire DPM pour afficher les données Optimisation de processus. Analyste Optimisation de processus pour activer la propriété du système. Consultez Composants Optimisation de processus pour Gestion de portefeuille digitale.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de DPM, consultez :

- Configurer Gestion de portefeuille digitale
- Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale
- Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale
- Utiliser les données de solution dans Gestion de portefeuille digitale
- Référence Gestion de portefeuille digitale

Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale

La page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) est le point de départ à partir duquel vous accédez à tous les aspects de vos solutions et portefeuilles. Nous vous encourageons à personnaliser votre page d'accueil Gestion de portefeuille digitale (DPM) afin de pouvoir afficher et suivre les solutions qui vous intéressent le plus.

Vue d'ensemble de l'espace de travail DPM

La page d'accueil DPM ( ) est la zone centrale où vous voyez l'état de toutes vos solutions. Pour accéder à DPM, connectez-vous à l'instance ServiceNow fournie, puis sélectionnez **Espaces de travail > Gestion de portefeuille digitale** . Lorsque vous vous connectez pour la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

première fois à l'espace de travail DPM, le système utilise certains champs pour générer un ensemble de cartes de solutions par défaut qui s'affichent sur votre page d'accueil. Après avoir personnalisé votre page d'accueil, le système mémorise vos mises à jour dans la table *dpm_home_page_item*, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail. Pour en savoir plus sur les cartes de solutions à la première connexion, consultez Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale.

La page d'accueil comprend les principales zones suivantes.

- Message personnalisé vous souhaitant la bienvenue et un lien menant à une vidéo de présentation sur DPM.
- Section État actuel contenant des cartes de solutions avec des solutions auxquelles vous êtes associé en fonction des champs définis par le système. Nous vous encourageons à personnaliser les solutions dans cette section. La mise en page vous permet d'afficher une représentation globale de toutes les solutions qui vous intéressent.

  Conseil : Si aucune carte de solution ne s'affiche (état vide), sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil.

- Les cartes de solutions répertorient les attributs À surveiller, qui varient en fonction du type de solution. En un coup d'œil, vous pouvez voir chaque nom d'attribut et le nombre de fois qu'il affecte la solution. En outre, la couleur et l'icône d'état déterminent si l'attribut À surveiller marque la solution comme bonne, modérée ou critique.

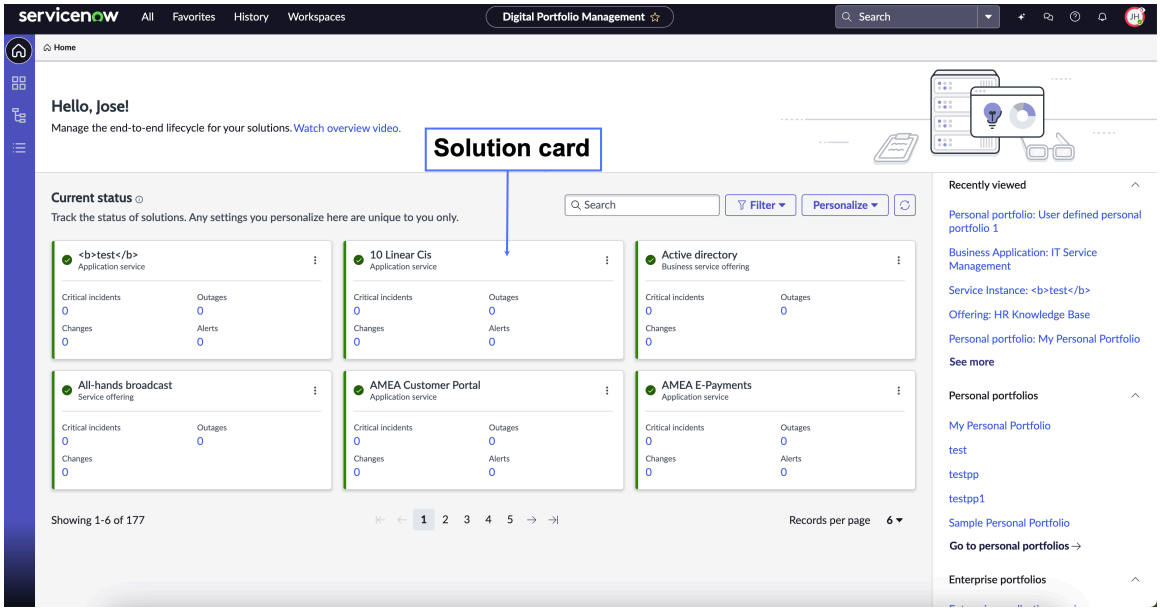
  Remarque : Les données de chaque carte de solution reflètent les données au moment où vous affichez la page. Actualisez la page ( ) pour mettre à jour les données.

- Champs vous permettant de rechercher, filtrer et personnaliser ce qui s'affiche sur la page d'accueil de votre espace de travail DPM. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
- Section Portefeuilles personnels affichant les portefeuilles personnels que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien menant à la page des portefeuilles personnels.
- Section Portefeuilles d'entreprise affichant les portefeuilles d'entreprise que vous avez récemment consultés dans DPM. Vous pouvez également sélectionner le lien menant à la page des portefeuilles d'entreprise.
- Section Consulté(s) récemment affichant les éléments que vous avez récemment consultés dans DPM.

État actuel - Cartes de solutions

Nous vous encourageons à personnaliser la section État actuel pour afficher les solutions les plus importantes pour vous. Chaque carte de solution vous fournit des informations détaillées sur vos solutions. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'image et aux numéros correspondants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Important : Pour la version Yokohama et les versions ultérieures, les libellés des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Avant la version Yokohama, les libellés sont Service technique et Offre de services techniques.

1. Nom et type de solution (service, offre de service, application d'entreprise ou service d'application).
2. Menu Actions ⋮ permettant d'afficher les détails de la solution, sa carte de relations ou supprimer l'élément de votre page d'accueil. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
3. Attributs À surveiller déterminant l'état de chaque carte. Les attributs À surveiller diffèrent selon le type de solution.

Seuils À surveiller par défaut

DPM est fourni avec des seuils par défaut pour les attributs À surveiller. Nous vous encourageons à personnaliser ces seuils pour définir vos mesures (bonnes, modérées et graves). Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.

Seuils À surveiller par défaut

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
Vert	✓	Bien	Aucune valeur (vide)
Orange	!	Modéré	• Incidents critiques : vide • Pannes : vide • Changements : vide • Alertes : 3

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuils À surveiller par défaut (suite)

Couleur	Symbole	Signification	Seuil par défaut
			• Risques : 1 • Audits : vide
Rouge	⚠	Grave	• Incidents critiques : 1 • Pannes : 1 • Changements : vide • Alertes : 10 • Risques : 3 • Audits : vide

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important : En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Information associée

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale

Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale

Liste des espaces de travail

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet de travailler selon le modèle de cycle de vie planifier-créer-exécuter. Vous pouvez gérer les solutions que vous possédez et afficher les solutions qui peuvent avoir un impact sur les services ou les produits qui vous intéressent.

Le cycle de vie planifier-créer-exécuter DPM affiche des données issues d'autres produits ServiceNow® dans un emplacement central. Pour afficher les données et effectuer des actions de base dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles. Pour en savoir plus, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Écoutez une présentation de l'équipe DPM, de l'application et de son fonctionnement pour les propriétaires de solutions dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter.

Présentation de Gestion des portefeuilles numériques.

Les phases de gestion du cycle de vie incluses avec DPM sont standard, mais les enregistrements sont entièrement configurables pour correspondre à la façon dont vous travaillez. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent contrôler la configuration dans DPM, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale. Pour en savoir plus sur les autres configurations, consultez Générateur d'IU.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM

Plan	Version	Exécution
Planifiez dans le cadre de vos solutions (services, applications ou produits).	Suivez l'évolution du travail fourni pour vos solutions, y compris les épopées et les stories du sprint actuel.	Surveillez les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) critiques et les performances opérationnelles de vos solutions.
• Affichez la feuille de route et les dépendances de feuille de route (permet de lancer Planification stratégique). • Consultez les backlogs et réorganisez chaque type de planification pour les classer par ordre de priorité et les déplacer dans le pipeline. • Affichez le résumé de ce qui a été planifié pour la solution : ◦ Examinez les idées et leur état, et promouvez de nouvelles idées. ◦ Consultez les demandes au sein de l'organisation et de la hiérarchie de planification de la solution. ◦ Consultez les projets et les initiatives d'amélioration.	• Affichez l'état des projets en cours. ◦ Affichez les projets actifs avec des mesures d'achèvement en pourcentage (avec une grille de couleur et une vue de liste). ◦ Consultez les projets en retard ou pour lesquels des jalons clés ont été manqués. ◦ Affichez les projets avec des problèmes critiques. ◦ Évaluez la façon dont les équipes fournissent le volume de travail. • Consultez les changements et les initiatives d'amélioration : ◦ Affichez l'état avec une grille de couleur et une vue de liste. ◦ Affichez les éléments en retard par mois. ◦ Affichez les changements à venir. ◦ Affichez la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours. • Affichez des informations DevOps pour les applications d'entreprise : ◦ Consultez les mesures de flux de Analyses DevOps pour afficher les détails des épopées, des bogues, des stories et des travaux en	• Affichez un instantané de performances et les détails de vos solutions à l'aide d'indicateurs Analyse des performances. **Remarque :** si vous disposez d'une licence standard pour Analyse des performances, vous pouvez consulter les données historiques (des 6 derniers mois), mais vous ne pouvez pas modifier les indicateurs Analyse des performances. Consultez l'article KB1637474 pour obtenir des informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM. ◦ Évaluez la performance par rapport aux engagements. ◦ Affichez la disponibilité de la solution en pourcentage. ◦ Affichez le nombre de nouveaux incidents. ◦ Affichez le nombre d'abonnés. ◦ Affichez le score de satisfaction des clients. ◦ Affichez les répartitions des offres enfants. • Recevez des alertes sur les impacts actuels et en cours. • Affichez les déploiements d'applications d'entreprise : ◦ Évaluez les modèles matériels et logiciels et le risque technique à l'aide des données de ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité. ◦ Confirmez la conformité du risque et agissez sur les tâches de remédiation des risques. ◦ Consultez les mesures d'accélération de l'espace de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Phases de gestion du cycle de vie dans DPM (suite)

Plan	Version	Exécution
	cours dans le contexte de vos applications d'entreprise. ◦ Consultez les mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps pour gérer le développement Scrum et en cascade et obtenir une meilleure visibilité du cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher les mesures d'accélération et de flux DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.	travail Changement DevOps pour gérer le développement Scrum et en cascade et obtenir une meilleure visibilité du cycle de vie de votre développement logiciel. **Remarque :** Pour afficher les mesures d'accélération DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Information associée

- Afficher les détails du service et de l'offre de service
- Afficher les détails de l'application d'entreprise
- Afficher les détails du service d'application

Afficher les détails du service et de l'offre de service

Affichez des informations sur les services et offres de service susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion de portefeuille digitale (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie sous forme d'onglets : Planifier, Créer, Exécuter et Informations.

État des services et offres de service

Lors de l'affichage des détails des services et offres de service dans DPM, la **Phase** et l'**État** de chaque élément sont répertoriés dans la vue d'espace de travail et dans la vue de liste.

Lors de l'affichage des détails d'un service ou d'une offre de service mis hors service, une bannière d'alerte en haut de la vue de l'espace de travail indique cette mise hors service. Dans la vue de liste, la Phase indique **Mis hors service**, l'Étape du cycle de vie indique **Fin de vie** et l'État de l'étape du cycle de vie indique **Mis hors service**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : si votre organisation est passée des champs Gestion des portefeuilles de services traditionnels aux champs de cycle de vie CSDM, les noms de champs diffèrent de ceux de ce document. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale.

Important : Pour la version Yokohama et les versions ultérieures, les libellés des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Avant la version Yokohama, les libellés sont Service technique et Offre de services techniques.

Les services et offres de service affichent des informations dans DPM via les onglets Planifier, Créer, Exécuter et Informations. Si votre organisation choisit de désactiver un ou plusieurs onglets, vous ne verrez pas ces onglets. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités de planification et qu'elle désactive l'onglet Plan, il ne sera pas visible pour vous. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour consulter chaque élément de données.

Remarque : L'espace de travail Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version pro. L'espace de travail Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs qui disposent d'une licence standard Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Onglet Planifier

Service et offre de service - Onglet Planifier

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les informations de backlog dans une liste de backlog de planification de prise en charge des services partagés.
Résumé	Cartes de résumé du service ou de l'offre de service. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projet commençant dans les 30 jours suivants • Nouvelles initiatives d'amélioration
Demandes	Nombre total de demandes pour le service ou l'offre de service. Le nombre de demandes figure dans une case grise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Planifier (suite)

Section	Description
	Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus. Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande à partir de Gestion de portefeuille digitale.

Onglet Créer

Service et offre de service - Onglet Créer

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, affichez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails, y compris les tâches de projet, la phase agile, les stories, les épopées et plus encore.
Changements	**Graphiques des changements**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Créer (suite)

Section	Description
	• Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié ◦ Implémenter ◦ Revue ◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois. • Un graphique en étoile présente les changements à venir cette semaine. • Un graphique à barres présente la croissance du backlog des changements au cours des 30 derniers jours.
Initiatives d'amélioration	• Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ En cours ◦ Contrôler/vérifier ◦ Fermé • Un graphique à barres présente les initiatives d'amélioration en retard par mois. • Une carte vous permet de sélectionner le nombre de tâches en retard pour le service ou l'offre de service. • Graphique à barres présentant les initiatives d'amélioration qui ont été fermées au cours des 30 derniers jours. **Initiatives d'amélioration actives** Nombre total d'initiatives d'amélioration actives pour le service ou l'offre de service. Le nombre d'initiatives d'amélioration actives figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner une initiative d'amélioration active pour en afficher les détails, y compris sa phase Gestion de l'amélioration continue (CIM), ses tâches CIM, ses indicateurs clés de performance (KPI) impactés et ses approbateurs.

Onglet Exécuter

Certains des champs de l'onglet Exécution sont différents pour les services et pour les offres de service, comme indiqué dans la table suivante. Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Exécuter

Section	Description
Performances du service ou **Performances de l'offre**	Groupe de KPI d'instantanés de performances associé au système de base. Les indicateurs affichent généralement la disponibilité, les incidents ouverts et les nouvelles demandes. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. Pour en savoir plus sur les KPI associés au système de base, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. Les administrateurs peuvent modifier les groupes de KPI, créer des KPI et créer des mappages de groupes de KPI afin que vous puissiez voir d'autres informations que l'instantané de performance dans l'onglet Exécution. (pour en savoir plus, consultez Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale) ; Pour en savoir plus sur la configuration des KPI, consultez Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service.
Répartition de l'offre (services uniquement)	Liste des répartitions de l'offre pour le service, y compris pour chaque offre : • Disponibilité • Incidents ouverts • Incidents non mis à jour pendant 5 jours • Nouvelles demandes
Dépendances du service d'application (offre de service uniquement).	Liste des services d'application dont dépend l'offre de service. Le nombre de services d'application figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner un service d'application pour en connaître les détails. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du service d'application.
Engagements (offres de service uniquement)	Informations sur les engagements de disponibilité de l'offre de service, telles que le nom, le type et la cible de l'engagement.
Engagements du SLA (offres de service uniquement)	Informations sur les engagements de l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour l'offre de service.

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des informations générales sur le service ou l'offre de service. Certains champs sont différents pour les services et pour les offres de service, comme indiqué dans la table suivante. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Informations

Section	Description
Description du service ou **Description de l'offre de service**	Description du service ou de l'offre de service.
Informations générales	Informations générales sur le service ou l'offre de service. • Portefeuille des services • Nœud de classification • Classification du service (entreprise ou technique) • Phase et État (si vous utilisez les champs Gestion des portefeuilles de services) ou • Étapes et État (si vous utilisez les champs cycle de vie CSDM) • Type de consommateur • Date de dernière revue • Dates de début et de fin
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels pour le service ou l'offre. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans une case grise. Sélectionnez un portefeuille personnel pour en connaître les détails.
Abonnés	Informations générales sur les abonnés concernant le service ou l'offre de service. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour obtenir des informations détaillées sur les abonnés concernant les éléments suivants : • Emplacements • Départements • Groupes • Sociétés • Utilisateurs individuels
Prix (offres de service uniquement)	Informations générales sur les prix de l'offre de service, telles que le modèle de tarification, l'unité, le coût et la description.
Engagements de l'offre (offres de service uniquement)	Engagement de service pour l'offre, par exemple, 95 % 24 h/24, 7 j/7 Le nombre d'engagements figure dans une case grise. Sélectionnez un engagement pour en connaître les détails.
Offres (services uniquement)	Les offres pour le service. Le nombre d'offres de service figure dans une case grise. Sélectionnez une offre pour en savoir plus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service et offre de service - Onglet Informations (suite)

Section	Description
Périmètre du service (services seulement)	• Criticité de l'analyse de rentabilisation pour le service. Les niveaux de criticité sont les suivants : **1.** Le plus critique **2.** Assez critique **3.** Peu critique **4.** Non critique • Options d'entreprise du service. Le nombre d'options d'entreprise figure dans la case grise. Sélectionnez une option d'entreprise pour en savoir plus.
Contrats de service (pour les services) ou **Contrats** (pour les offres de service)	Liste des contrats pour le service ou l'offre de service. Le cas échéant, vous pouvez sélectionner un contrat pour en connaître les détails.

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les services et les offres de service :

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller, Pour en savoir plus sur les valeurs À surveiller, consultez Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale.
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- Icône Éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue dans un enregistrement de service ou d'offre de service.
- Icône Articles de la base de connaissances ( ) pour rechercher des articles connexes de la base de connaissances.
- Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails de l'application d'entreprise

Affichez des informations sur les applications d'entreprise susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion de portefeuille digitale (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie de l'application d'entreprise sous forme d'onglets : Planifier, Créer, Exécuter, Risque et Informations.

État des applications d'entreprise

Lors de l'affichage des détails d'une application d'entreprise dans DPM, l'**état** de chaque élément est répertorié dans la vue d'espace de travail et dans la vue de liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de l'affichage des détails d'une application d'entreprise mise hors service, une bannière d'alerte apparaît en haut de l'espace de travail pour vous en informer. Dans la vue de liste, l'**Étape du cycle de vie** indique **Fin de vie** et l'**État de l'étape du cycle de vie** indique **Mis hors service**.

Important : si votre organisation est passée des champs Gestion des portefeuilles de services traditionnels aux champs de cycle de vie CSDM, les noms de champs diffèrent de ceux de ce document. Pour plus d'informations, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale.

Les informations sur l'application d'entreprise sont affichées dans DPM via les onglets Plan, Version, Exécuter, Risque et Informations. Si votre organisation choisit de désactiver un ou plusieurs onglets, vous ne verrez pas ces onglets. Par exemple, si votre organisation ne travaille pas sur les activités de planification et qu'elle désactive l'onglet Plan, il ne sera pas visible pour vous. Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs peuvent masquer ou afficher des onglets, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour consulter chaque élément de données.

Remarque : L'espace de travail Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version pro. L'espace de travail Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs qui disposent d'une licence standard Gestion stratégique des portefeuilles (SPM).

Onglet Planifier

Onglet Planifier de l'application d'entreprise

Section	Description
Feuille de route et backlog	• Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille. • Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les informations de backlog dans une liste de backlog de planification de prise en charge des services partagés.
Résumé	Cartes de résumé pour l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Nombre total d'idées • Demandes approuvées • Projets commençant dans 30 jours • Épopées planifiées
Demandes	Nombre total de demandes de l'application d'entreprise Le nombre de demandes figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un enregistrement de demande pour en afficher les détails, y compris les tâches, les personnes concernées, les besoins, les risques et bien plus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Planifier de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	Vous pouvez également créer des demandes sur votre service ou vos offres de service. Consultez Créer une demande à partir de Gestion de portefeuille digitale.

Onglet Créer

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Remarque :** Les graphiques Projets actifs par état actuel et Projets en retard par mois comprennent les éléments suivants : • Mises à jour du projet directement liées à l'application d'entreprise. • Mises à jour du projet relatives aux services d'application connexes déployés vers l'application d'entreprise. **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails.
Épopées	Les cartes d'épopées indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à une liste d'éléments.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	• Épopées dans le backlog qui sont prêtes • Épopées en cours
Stories	Les cartes de stories indiquent le nombre de chacun des éléments suivants pour votre application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à une liste d'éléments. • Stories dans le backlog qui sont prêtes • Stories en cours • Stories bloquées
Sprints	Sprints actuels liés à l'application d'entreprise. Le nombre de sprints figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner un sprint pour en afficher les détails.
Versions	Versions actuelles liées à l'application d'entreprise. Le nombre de versions actuelles figure dans une case grise. Vous pouvez sélectionner une version actuelle pour afficher les détails de sa version scrum.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié ◦ Implémenter ◦ Revue ◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.

Onglet Créer avec la propriété système DevOps activée

Lorsqu'un administrateur DPM active la propriété système DevOps, vous pouvez consulter les mesures de flux et les mesures d'accélération sous l'onglet Créer. Les épopées, les stories, les sprints et les versions ne s'affichent pas lorsque la propriété système DevOps est activée. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou la désactivation de la propriété système DevOps, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Feuille de route	Lorsque cette option est sélectionnée, consultez les détails de la feuille de route dans Planification stratégique ou dans l'espace de travail Planification de portefeuille.
Projets	Informations sur le projet relatives au service ou à l'offre de service. • Un graphique en anneau présente les projets actifs par état actuel. Vous pouvez passer la souris sur chaque état de l'anneau pour afficher son nombre de projets et son pourcentage. Vous pouvez également sélectionner chaque état pour accéder à une liste des enregistrements de projets dans cet état. • Un graphique à barres présente les projets en retard par mois. Vous pouvez passer la souris sur chaque état du graphique à barres pour voir le mois, l'année et le nombre de projets. Vous pouvez également sélectionner chaque barre pour accéder à une liste des projets du mois en question. • Un ensemble de cartes vous permet de sélectionner le nombre afin d'afficher une liste de projets pour ce service ou cette offre de service. ◦ Projets dont l'état est Travail en cours ◦ Projets avec des jalons clés manqués ◦ Projets avec des problèmes critiques **Remarque :** Les graphiques Projets actifs par état actuel et Projets en retard par mois comprennent les éléments suivants : • Mises à jour du projet directement liées à l'application d'entreprise. • Mises à jour du projet relatives aux services d'application connexes déployés vers l'application d'entreprise. **Projets actifs** Nombre total de projets actifs pour le service ou l'offre de service. Le nombre de projets actifs figure dans une case grise. Sélectionnez un enregistrement de projet actif pour en afficher les détails.
Changements	**Graphiques des changements** • Un graphique en anneau présente les changements par état : ◦ Nouveau ◦ Évaluer ◦ Autoriser ◦ Planifié ◦ Implémenter ◦ Revue

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Créer de l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	◦ Fermé ◦ Annulé • Un graphique à barres présente les changements en retard par mois.
Mesures de flux	Vue d'ensemble des informations de mesures de flux de l'espace de travail Changement DevOps associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures de flux dans DevOps** pour accéder à l'onglet Mesures de flux de l'espace de travail Changement DevOps. Les mesures de flux suivantes sont exprimées sous forme de nombre de jours, de rapports en anneau et de graphiques : • Délai moyen du flux pour les épopées (30 derniers jours) • Délai moyen du flux pour les épopées et fonctionnalités • Nombre moyen de bogues et de stories(30 derniers jours) • Distribution des bogues et des stories • Durée de cycle de travail en cours pour les épopées (30 derniers jours) • Durée de cycle de travail en cours pour les stories (30 derniers jours) • Durée de cycle de travail en cours pour les bogues (30 derniers jours) • Éléments de travail en cours (nombre tracé toutes les semaines)
Mesures d'accélération	Vue d'ensemble des informations de mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps associées à l'application d'entreprise. Vous pouvez également sélectionner **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** pour accéder à l'onglet Mesures d'accélération de l'espace de travail Changement DevOps. Les mesures d'accélération suivantes s'affichent sous forme de nombre de jours et de graphiques : • Délai moyen d'exécution pour le déploiement (30 derniers jours) • Valider le délai de déploiement (tracé quotidiennement pour les 6 derniers mois) • Fréquence moyenne de déploiement (30 derniers jours) • Fréquence des déploiements de production (tracé quotidiennement pour les 6 derniers mois)

Onglet Exécuter

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise sans la propriété système DevOps activée

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner un indicateur de carte dans chaque section pour en afficher les détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à un service d'application lié à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition des services d'application	Grille de répartition des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) affichant le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.

Onglet Exécuter avec DevOps activé

Lorsqu'un administrateur DPM active la propriété système DevOps, vous pouvez consulter les mesures d'accélération sous l'onglet Exécuter. Pour obtenir les instructions de l'administrateur sur l'activation ou la désactivation de la propriété système DevOps, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée

Section	Description
Performance d'application d'entreprise	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner un indicateur de carte dans chaque section pour en afficher les détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter l'application d'entreprise avec la propriété système DevOps activée (suite)

Section	Description
	est sélectionnée, fournit une description sous forme d'info-bulle pour cet indicateur. **Mesures de réussite du portefeuille** • Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis **Performance d'application d'entreprise** • Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements Chacun de ces indicateurs comprend également des enregistrements dans les cas suivants : • L'enregistrement fait référence à un service d'application lié à l'application d'entreprise, et • L'enregistrement fait directement référence à l'application d'entreprise.
Répartition des services d'application	Grille de répartition des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) affichant le groupe de KPI le plus bas, mappé (ou hérité) par l'application d'entreprise.
Mesures d'accélération	Les mesures d'accélération suivantes s'affichent sous forme de nombre de jours et de graphiques. La propriété système DevOps doit être activée pour que ces données apparaissent. • Délai moyen de restauration (30 derniers jours) • Délai moyen de restauration à partir d'incidents causés par un changement • Taux moyen d'échec de changement (30 derniers jours) • Taux d'échec de changement au fil du temps

Onglet Risque

Onglet Risque de l'application d'entreprise

Section	Description
Gouvernance, risque et conformité	Informations sur les risques liés à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner une carte pour en afficher les détails. Résumé du risque

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Risque de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Évaluation du risque (faible, moyen ou élevé) • Décompte des risques (nombre) Résumé de la conformité • Contrôles non conformes (nombre) • Nombre d'attestations (nombre) • Nombre total de contrôles (nombre) Engagements • Nombre total d'engagements (nombre) • Engagements en cours (nombre) Problèmes et tâches • Nombre total de problèmes (nombre) • Tâche de réponse aux risques (nombre) • Tâche de rattrapage (nombre)
Risques du cycle de vie de la technologie	Risque du cycle de vie de la technologie pour l'application d'entreprise avec des modèles logiciels et matériels présentés dans des rapports en anneau et des listes.

Remarque : Pour que les informations sur les risques du cycle de vie de la technologie soient visibles, le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] doit être installé. Le module d'extension [sn_apm_tpm] comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des Informations générales sur l'application d'entreprise. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Onglet Informations de l'application d'entreprise

Section	Description
Description de l'application	Description de l'application d'entreprise.
Informations générales	Informations générales sur l'application d'entreprise. • Portefeuille d'entreprise • Nœud de classification • Département

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations de l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	• Unité business • Famille d'applications • Catégorie d'application • Type d'architecture • Statut • Étape du cycle de vie • État de l'étape du cycle de vie • Type d'installation • Nombre d'utilisateurs • Nombre d'utilisateurs actifs
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels qui contiennent l'application d'entreprise. Le nombre de portefeuilles personnels figure dans la case grise. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel pour en afficher les détails.
Options d'entreprise et **Services d'application**	Cartes qui affichent le nombre d'options d'entreprise et de services d'application associés à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste de chaque élément respectivement.
Contrat	Informations générales sur le contrat lié à l'application d'entreprise : • Fournisseur • Fournisseur de support • Date de fin du contrat
Informations supplémentaires	Cartes qui affichent le nombre d'informations supplémentaires suivantes relatives à l'application d'entreprise. Vous pouvez sélectionner chaque carte pour accéder à une liste d'éléments. • Stratégie d'unité business • Objectifs • Objets d'informations

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les applications d'entreprise :

- l'icône À surveiller () pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller,
- l'icône Contacts () pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- l'icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails du service d'application

Affichez des informations sur les services d'application susceptibles d'avoir un impact sur vos solutions. Chaque page Gestion de portefeuille digitale (DPM) présente des informations sur les phases de cycle de vie du service d'application sous forme d'onglets, principalement Exécuter et Informations. L'onglet Risque s'affiche lorsque le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] est installé.

Lorsque vous consultez les tables suivantes, gardez à l'esprit que ce que vous pouvez voir dans DPM dépend de ce que votre licence de produit permet d'obtenir de l'application source. Consultez Application et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques afin de connaître les installations et modules d'extension requis pour afficher chaque élément de données.

Groupes de KPI pour les services d'application

Si votre organisation utilise le module Portefeuille d'entreprise avec les dernières tables de portefeuille d'entreprise, puis un service d'application est déployé vers son application d'entreprise associée. Cela vous permet de créer un portefeuille avec des applications d'entreprise qui disposeront des services d'application. Vous pouvez également créer un portefeuille distinct pour les services d'application qui contient le service d'application. Dans les deux cas, les services d'application héritent des groupes de KPI des deux portefeuilles.

- Un service d'application peut se trouver dans un portefeuille d'applications d'entreprise pour les raisons suivantes :
  - Les services d'application sont déployés sur des applications d'entreprise.
  - Les données d'exécution du service d'application s'affichent au niveau de l'application d'entreprise.
- Un service d'application peut être ajouté à un portefeuille de type application.

Les incidents, les problèmes et les changements peuvent être ajoutés à la liste connexe Services impactés ou CI affectés d'un service d'application. Après cet ajout, les données déployées s'affichent dans les zones suivantes lorsque vous :

- Sélectionnez **Afficher les détails** sur n'importe quelle page de solution affectée.
- Affichez l'onglet **Exécuter** de n'importe quelle page de solution pour afficher les indicateurs KPI.
- Affichez les KPI et les panneaux À surveiller des applications d'entreprise affectées.

Vous pouvez également voir les données déployées dans les zones suivantes :

- Portefeuilles des applications d'entreprise
- Portefeuilles des services d'applications d'entreprise
- Toute application d'entreprise ou service d'application ajouté à vos portefeuilles personnels

Les services d'application pouvant se trouver dans deux types de portefeuilles différents, ils héritent des groupes de KPI de deux endroits différents. Consultez la table pour connaître le fonctionnement des groupes de KPI dans les cas d'utilisation suivants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI pour les portefeuilles

Vue	KPI affichés	Conditions
Aperçu des services d'application du portefeuille d'entreprise	Groupes de KPI hérités du portefeuille d'entreprise. S'il n'existe aucun groupe de KPI de portefeuille d'entreprise, un état vide s'affiche.	Le type de portefeuille d'entreprise de services d'application contient des services d'application et n'est pas lié à un type d'application d'entreprise. Vous pouvez lier un service d'application à un type de portefeuille d'entreprise d'applications d'entreprise à l'aide de cmdb_rel_ci. Le parent doit être une application d'entreprise et l'élément de prise en charge doit être un service d'application. La relation obligatoire est *Consumes: Consumed by*.
Page détaillée des services d'application (onglet Exécuter) à partir d'un portefeuille d'entreprise	• Tous les groupes de KPI hérités s'affichent, quel que soit votre point de départ. • En outre, les groupes de KPI ajoutés directement à ce service d'application s'affichent.	Le service d'application est ajouté et son portefeuille d'entreprise parent est mappé avec son type de groupe de KPI.
Service d'application à partir d'un portefeuille personnel ou d'une liste	Tous les groupes de KPI	Aucune condition.

Onglet Exécuter

Consultez l'article KB1637474 pour plus d'informations sur les résultats des KPI sur les pages DPM.

Onglet Exécuter du service d'application

Section	Description
Performance du service d'application	Détails de performance du service d'application. Vous pouvez sélectionner les graphiques et les cartes pour chaque section afin d'afficher plus de détails. Chaque indicateur possède une icône d'information ( ) qui, lorsqu'elle est sélectionnée, fournit une description

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter du service d'application (suite)

Section	Description
	sous forme d'info-bulle pour cet indicateur.Les groupes de KPI et indicateurs suivants se trouvent dans cette section. • **Mesures de réussite du portefeuille** ◦ Disponibilité ◦ Incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA) ◦ Incidents causés par des changements ◦ Changements réussis • **Performance d'application d'entreprise** ◦ Nombre d'incidents ◦ Nombre de problèmes ◦ Nombre de changements • **Intégrité du service** ◦ Incidents critiques ◦ Alertes critiques ◦ Changements fermés • **Impact du service** ◦ Taux impacté ◦ Gravité critique dans le temps • **Tendances des alertes** ◦ Incidents causés par les alertes ◦ Alertes par gravité • **Aperçus de la disponibilité** ◦ Disponibilité ◦ Pannes non prévues ◦ Durée moyenne des pannes
Engagements	Données d'engagement du service d'application. Vous pouvez sélectionner un engagement pour en afficher les détails.
Gestion de la fiabilité des services (avec le module d'extension sn_sow_srm installé)	Données d'informations de gestion de la fiabilité des services pour le service d'application. Pour afficher les indicateurs de fiabilité, le module d'extension sn_srm doit être installé. Vous pouvez sélectionner un indicateur de fiabilité pour en afficher les détails.
Offres qui dépendent de ce service d'application	Liste des offres qui dépendent de ce service d'application. Le nombre d'offres figure dans une case grise. Pour en savoir plus, sélectionnez une offre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Exécuter du service d'application (suite)

Section	Description
	Pour en savoir plus sur les détails de l'offre, consultez Afficher les détails du service et de l'offre de service.

Onglet Risque

Pour que l'onglet Risque soit visible, le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] doit être installé. L'onglet Risque affiche le risque du cycle de vie de la technologie à l'aide de rapports en anneau et de listes pour les modèles logiciels et matériels des services d'application.

Remarque : Ce module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm] comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Onglet Informations

L'onglet Informations fournit des Informations générales sur le service d'application. Vous ne pouvez pas modifier les champs de l'onglet Informations.

Onglet Informations du service d'application

Section	Description
Description du service d'application	Description du service d'application.
Informations générales	Informations générales sur le service d'application. • Criticité opérationnelle • Version • Environnement • Statut opérationnel • Géré par groupe • Groupe de support • Groupe d'approbation • Changer le groupe
Portefeuilles personnels	Portefeuilles personnels pour le service d'application. Nombre de portefeuilles personnels dans la case grise. Sélectionnez un portefeuille personnel pour en connaître les détails.
Engagements de service d'application	Engagements de service pour l'application de service. Le nombre d'engagements figure dans la case grise. Sélectionnez un engagement pour en connaître les détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Informations du service d'application (suite)

Section	Description
Modèles logiciels et matériels	Modèles logiciels et matériels du service d'application. Le numéro de chaque modèle se trouve dans une case grise. Sélectionnez un modèle logiciel ou matériel pour en connaître les détails.
Relations	Les éléments de configuration (CI) du service d'application. Le nombre de CI figure dans une case grise. Sélectionnez un CI pour en connaître les détails.

Icônes panneau À surveiller

Le panneau À surveiller comprend les icônes suivantes pour les services d'application :

- l'icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller,
- l'icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et les équipes pour l'enregistrement,
- l'icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Définissez et configurez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM, qui comptent le plus pour vous. Lorsque vous associez des groupes de KPI à vos services et applications, vous pouvez analyser les performances de tous vos services et applications dans une zone centralisée.

https://player.vimeo.com/video/1022208039?h=78848fb963&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les groupes de KPI vous permettent d'analyser les performances de chaque solution de plusieurs manières :

- Pour consulter la description détaillée d'un indicateur de KPI, sélectionnez ⓘ sur la carte des indicateurs de KPI.
- Explorez les tendances et performances historiques des fournisseurs, d'un groupe de KPI ou d'un KPI individuel.
- Sélectionnez un KPI pris en charge pour afficher les détails de son enregistrement connexe.
- Affichez et explorez les graphiques en forme d'étoile des KPI pour voir plus de détails. Lorsque vous sélectionnez une valeur de graphique, le résultat est filtré pour afficher les détails de la valeur que vous avez sélectionnée. Si vous sélectionnez l'ensemble du graphique (pas une valeur), la page des détails des KPI s'affiche.
- Consultez le dernier score KPI lorsque la propriété système **Dernier score** (*sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score*) est activée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez les données du groupe de KPI de la manière qui vous intéresse le plus. À tout moment, les administrateurs peuvent mettre à jour la propriété système pour vous permettre d'afficher les données du groupe de KPI en fonction du dernier score ou du score global. Lorsqu'un administrateur active la propriété système Dernier score, les éléments suivants s'affichent dans DPM :

- Dernier score collecté pour un indicateur KPI dans tous les groupes de KPI de DPM, sans couche d'agrégation (par somme ou par moyenne).
- Derniers scores collectés pour toutes les valeurs de chaque grille de répartition de KPI.
- 30 derniers jours de scores pour les visualisations de tendances et de séries chronologiques. Vous pouvez définir différentes plages horaires par KPI.
- Date à laquelle le score a été collecté (affichée sur chaque carte d'indicateur de KPI).

Remarque : À compter de la version de juin 2024 de DPM, la propriété système Dernier score est définie sur vrai pour les nouveaux clients et les clients zBoot. Si ce n'est pas le cas, les administrateurs DPM activent la propriété système Dernier score en accédant à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Administration** > **Propriétés des groupes de KPI**. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Lorsque vous accédez aux informations détaillées des KPI dans DPM, le système ajoute un horodatage à la fin de l'URL dans le champ d'adresse du navigateur. L'horodatage, basé sur l'heure Epoch, est exprimé en millisecondes.

Le système de base DPM est assorti de groupes de KPI qui fournissent de précieux indicateurs pour évaluer les performances globales et les mesures individuelles pour les services et autres solutions. Vous pouvez également créer vos propres groupes de KPI, mais nous vous recommandons d'explorer les options du système de base.

Groupes de KPI pour les portefeuilles d'entreprise

Deux groupes de KPI permettent de générer des rapports flexibles sur les solutions des portefeuilles d'entreprise.

- **Portefeuille d'entreprise**

  Le groupe de KPI de portefeuille d'entreprise [*Portfolio success metrics*] vous permet d'effectuer un mappage vers n'importe quel type de portefeuille d'entreprise afin d'en afficher les performances. Vous pouvez suivre la disponibilité, le délai moyen de résolution (MMTR), les incidents causés par les changements et les changements réussis. Vous pouvez consulter ces mesures de performances lorsque vous affichez les détails d'un portefeuille d'entreprise.

- **Applications de gestion**

  Le type de groupe de KPI d'application d'entreprise [*Business application performance*] vous permet de suivre le nombre d'incidents, de problèmes et de changements d'une application d'entreprise. Vous pouvez afficher ces mesures de performances sous l'onglet **Exécuter** d'une application d'entreprise de l'espace de travail DPM.

Important : Vous devez mapper le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise à vos applications d'entreprise pour afficher les données sous l'onglet **Exécuter**. Pour plus d'informations, consultez Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le groupe de KPI de performances d'application d'entreprise remplace les mesures utilisées avant la version Utah. Étant donné que vous pouvez créer et modifier des groupes de KPI et les mapper aux applications d'entreprise, la configuration du reporting est plus flexible. Vous n'avez pas besoin de modifier la page dans UIB pour modifier les mesures.

Groupes de KPI pour les services d'application

Les groupes de KPI ne sont pas hérités des services d'application, mais le groupe de KPI *Availability insights* vous permet ce qui suit :

- Affichez et évaluez la disponibilité des services d'application dont vous êtes propriétaire ou responsable.
- Mappez le groupe de KPI Aperçu de la disponibilité à un ou plusieurs services d'application.
- Affichez les engagements de disponibilité et les performances d'engagement sous l'onglet Exécuter de votre service d'application.
- Affichez tous les engagements répertoriés sous l'onglet Informations du service d'application.

Information associée

Mettre à jour les KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service

Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion de portefeuille digitale

Affichez les mesures clés liées aux performances de vos solutions dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Si vous gérez vos solutions dans un modèle DevOps, vous pouvez afficher les données DevOps de vos applications d'entreprise et les lier à l'espace de travail Changement DevOps directement à partir de DPM.

Les mesures clés vous aident à évaluer l'impact du travail effectué sur vos solutions en termes de performances. Affichez les mesures de flux de valeur DevOps dans le contexte de vos applications d'entreprise dans DPM, par exemple, le délai moyen de restauration après des changements, les taux d'échec des changements et les délais d'exécution. Vous pouvez également accéder à l'espace de travail Changement DevOps directement à partir de vos applications d'entreprise dans DPM afin de prendre des décisions basées sur des données. Les mesures d'accélération s'affichent sous les onglets **Créer** et **Exécuter** pour vous permettre de consulter les données dans le contexte de vos applications d'entreprise pour chaque phase. Vous pouvez consulter les données de mesures de flux sous l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise.

Remarque : Pour afficher les mesures d'accélération et de flux DevOps dans DPM, les administrateurs doivent activer la propriété système DevOps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Sous l'onglet **Créer** de vos applications d'entreprise, affichez les données suivantes sous forme numérique et graphique :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mesures d'accélération
  - Délai moyen de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Délai entre validation et déploiement
  - Fréquence moyenne de déploiement au cours des 30 derniers jours
  - Fréquence des déploiements de production
- Mesures de flux
  - Délai moyen du flux pour les épopées
  - Délai moyen du flux pour les épopées et fonctionnalités
  - Nombre moyen de bogues et de stories
  - Distribution des bogues et des stories
  - Durée de cycle de travail en cours pour les épopées, les stories et les bogues (chacun possède son propre widget)
  - Éléments de travail en cours

Sous l'onglet **Exécuter** de vos applications d'entreprise, affichez les données des mesures d'accélération suivantes sous forme numérique et graphique :

- Délai moyen de restauration après un incident causé par des changements (au cours des 30 derniers jours)
- Délai moyen de restauration après des incidents causés par des changements, réparti par changements DevOps et changements autres que DevOps

  Remarque : Les changements autres que DevOps correspondent à d'autres changements répertoriés dans la table des changements.

- Taux moyen d'échec des changements au cours des 30 derniers jours
- Taux d'échec des changements au fil du temps, réparti par changements DevOps et changements autres que DevOps
- Délai moyen de restauration

Information associée

Tableau de bord d'accélération des changements des analyses DevOps

Tableau de bord des mesures de flux des analyses DevOps

Configurer Gestion de portefeuille digitale

Activez l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) et configurez les paramètres de votre organisation. Configurez-le pour afficher les données afin de surveiller les services, les offres de service, les applications d'entreprise et les services d'application. Toutes les tâches de configuration nécessitent le rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion de portefeuille digitale (DPM)

La configuration guidée fournit une séquence de tâches pour vous aider à configurer DPM l'espace de travail sur votre instance ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée pour DPM, accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale.

Remarque : L'espace de travail DPM utilise les structures taxonomiques de l'application Gestion des portefeuilles de services. Pour plus d'informations, consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de l'espace de travail DPM implique la configuration d'environnements, d'outils et de l'accès des utilisateurs. Pour configurer, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Vous effectuez la plupart de ces tâches de configuration dans chaque instance que vous utilisez.

1. Activer Gestion de portefeuille digitale.

   Vous pouvez activer DPM en le recherchant sur le ServiceNow® Store.

2. Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale.

   Utilisez DPM Admin Center pour une procédure guidée des tâches de configuration suivantes.

   a. Identifiez les solutions prêtes à être configurées pour l'organisation. Les solutions peuvent être des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou des services d'application.
   b. Identifiez les portefeuilles des services ou les portefeuilles d'entreprise prêts à être configurés pour l'organisation.
   c. Évaluez les éléments de planification pour la partie du plan du cycle de vie de la solution. Si votre organisation n'utilise pas la partie planification du cycle de vie, suivez les invites pour supprimer la vue de plan pour l'organisation.
   d. Évaluez les mesures de version pour afficher les performances d'une solution dans la partie version du cycle de vie de la solution.
   e. Mappez les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) pour suivre les performances des solutions.
   f. Évaluez les autres tâches pour vous assurer que l'espace de travail DPM est prêt pour l'organisation.

3. Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale.

   Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de diverses applications et de différentes façons. DPM référence le Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

Même si vous pouvez revenir à tout moment au DPM Admin Center pour mettre à jour les paramètres de configuration, vous pouvez également effectuer la plupart des tâches de configuration suivantes indépendamment.

Information associée

Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale

Activer Gestion de portefeuille digitale

Le module d'extension Gestion de portefeuille digitale est disponible dans le ServiceNow® ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous installez l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM) à partir du ServiceNow Store, elle installe automatiquement les modules d'extension nécessaires. Pour obtenir la liste des autres modules d'extension d'application que vous devez installer pour afficher des données issues d'autres applications dans DPM, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Procédure
1. Accédez à **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez le module d'extension.
   Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour effectuer une recherche par nom ou par ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, consultez Demander un module d'extension.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale

Le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) fournit aux administrateurs une procédure guidée pour installer et configurer l'espace de travail du DPM de l'organisation. Les informations fournies et les invites de configuration permettent d'avoir une visibilité sur le cycle de vie de bout en bout des services et des applications.

Avec un rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], accédez à DPM Admin Center et configurez l'expérience DPM pour l'organisation. Admin Center fournit des étapes de configuration faciles à suivre et inclut des info-bulles et des liens vers des ressources, des modules d'extension et des tables de configuration.

Remarque : Un administrateur [admin] doit installer les modules d'extension.

Accéder au DPM Admin Center

Pour accéder au DPM Admin Center, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

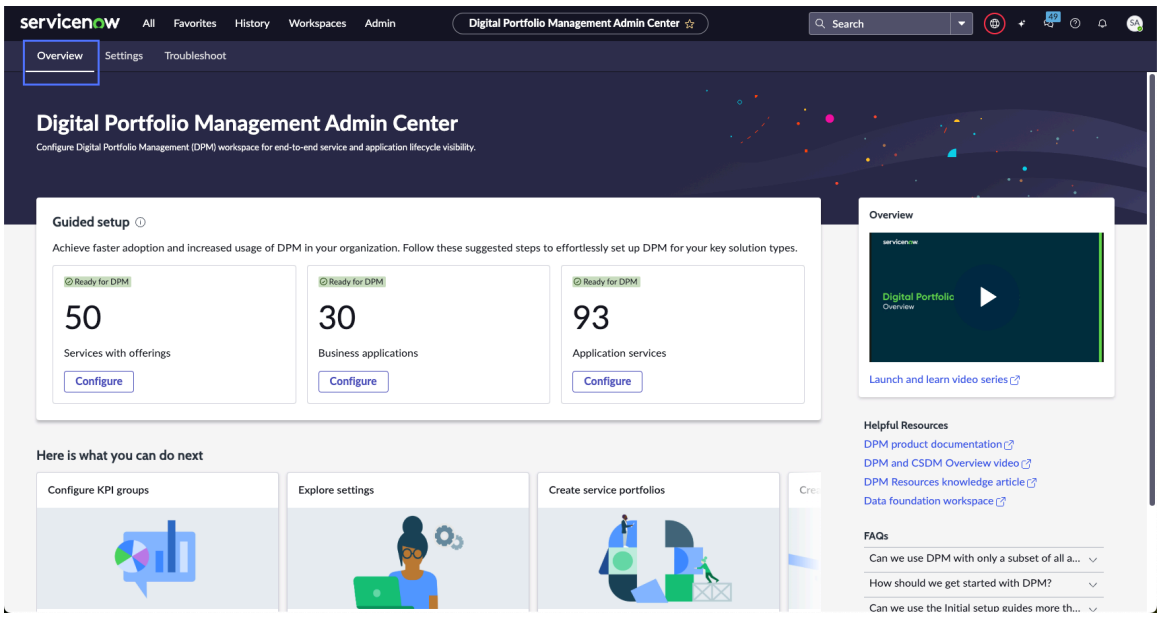
Remarque : Le rôle administrateur [sn_dpm.dpm_admin] est affecté aux utilisateurs de données de démonstration fournis avec le système de base. Vous pouvez emprunter l'identité de l'un des utilisateurs de données de démonstration pour tester le Admin Center.

Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM**.

Admin Center comporte deux onglets : **Vue d'ensemble** et **Paramètres**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



L'onglet **Vue d'ensemble** vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Suivez la configuration guidée pour configurer les services avec des offres, des applications d'entreprise et des services d'application.
- Configurer les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).
- Explorer les paramètres.
- Créer et examiner des portefeuilles de services.
- Créez et examinez les portefeuilles d'applications d'entreprise.
- Accédez à des ressources utiles pour plus d'informations.

Accéder aux étapes de configuration

- Sélectionnez **Configurer** sur une carte de solution à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**.
- Suivez la visite guidée. Chaque étape a ses propres invites, instructions et conditions pour configurer vos données dans l'espace de travail DPM.

Remarque : Lorsque l'icône Informations ( ) s'affiche en regard d'un en-tête d'étape, sélectionnez-la pour afficher plus d'informations sur cette étape.

Étapes de configuration de l'Admin Center DPM pour les solutions

Services avec offres	Applications de gestion	Services d'application
1. Identifier des solutions **2.** Identifier les portefeuilles **3.** Évaluer les éléments de planification **4.** Évaluer les mesures de version	**1.** Identifier des solutions **2.** Identifier les portefeuilles **3.** Évaluer les éléments de planification **4.** Évaluer les mesures de version	**1.** Identifier des solutions **2.** Identifier les portefeuilles **3.** Mapper les groupes de KPI

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

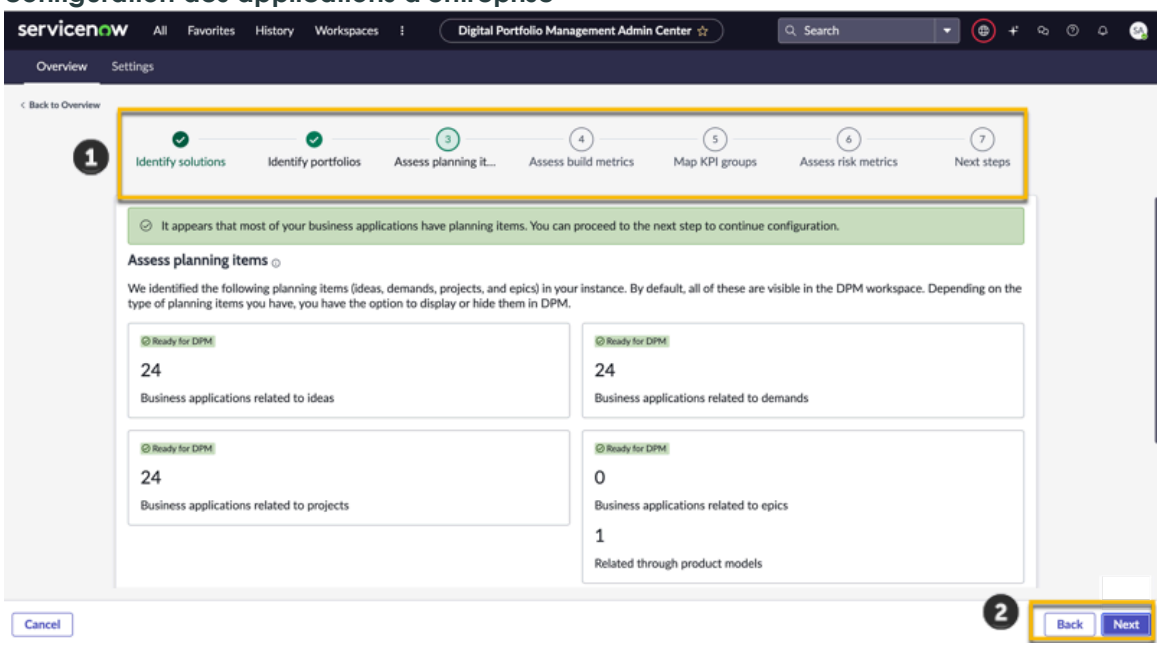
Services avec offres	Applications de gestion	Services d'application
5. Mapper les groupes de KPI **6.** Étapes suivantes	**5.** Mapper les groupes de KPI **6.** Évaluer les mesures de risque **7.** Étapes suivantes	**4.** Évaluer les mesures de risque **5.** Étapes suivantes

- Vous pouvez accéder aux étapes de configuration de l'une des deux façons suivantes.
  1. Sélectionnez le numéro et le titre de l'étape pour effectuer la configuration de cette étape.

     Une étape terminée affiche une coche au lieu d'un chiffre.

  2. Sélectionnez **Suivant** pour passer à l'étape suivante et **Retour** pour revenir à l'étape précédente.

Exemple de navigation dans l'Admin Center DPM à l'aide des étapes de configuration des applications d'entreprise

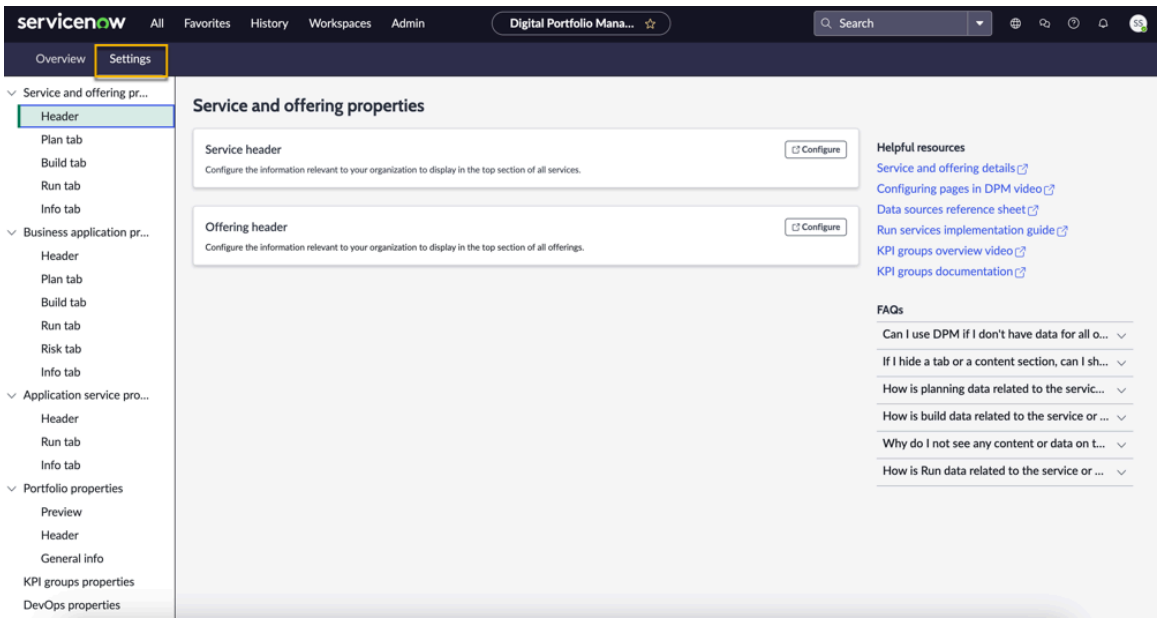


Vous pouvez accéder à n'importe quelle étape à tout moment pour mettre à jour les paramètres de configuration.

Important : Si un écran vide s'affiche lors de la configuration, il est fort probable que vous n'ayez pas accès à cette action. Pour demander l'accès, contactez votre administrateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet des paramètres

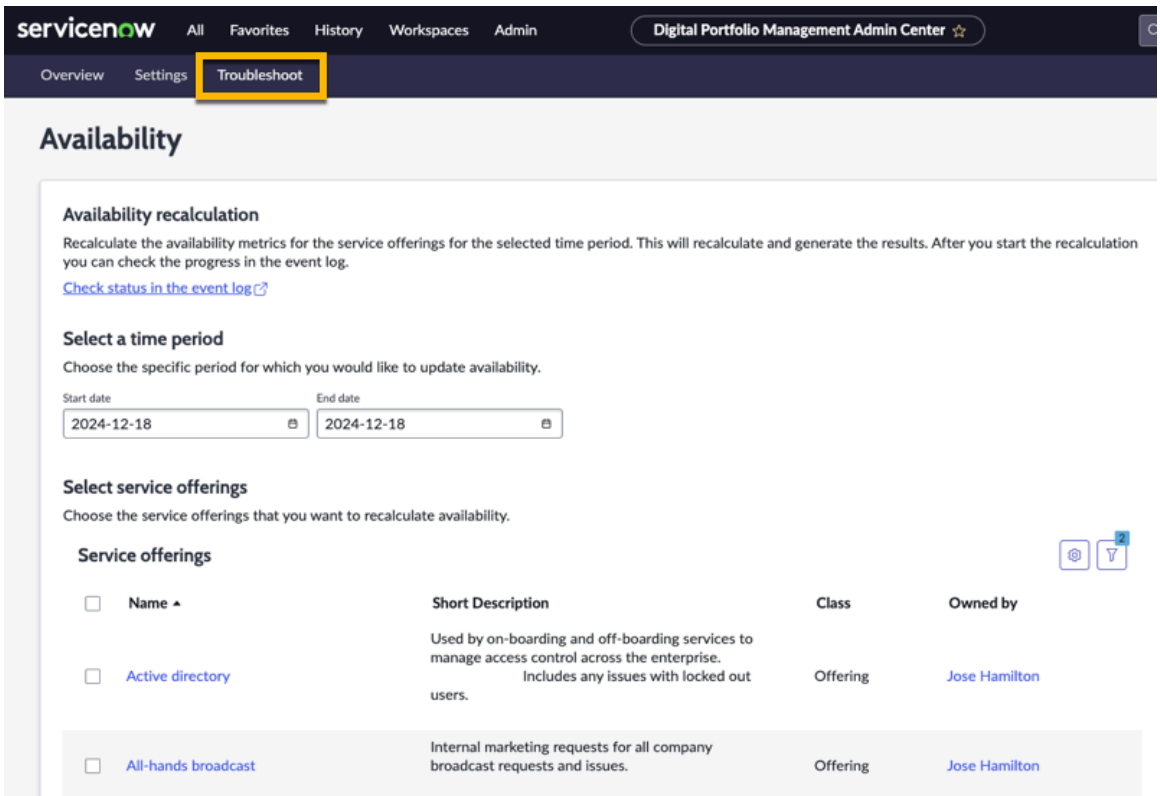


L'onglet **Paramètres** vous permet d'effectuer les opérations suivantes pour des solutions (services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application) :

- Configurez les éléments suivants pour chaque page de solution.
  - Cartes de solution de portefeuille personnel
  - Champs d'en-tête
  - Champs Planifier
  - Champs Créer
  - Champs Exécuter
  - Champs de risque
  - Propriétés du portefeuille
  - Champs d'informations générales de l'onglet Informations
  - Propriétés des groupes de KPI
  - Propriétés DevOps
- Afficher ou masquer les onglets Planifier, Créer, Exécuter et Infos.
- Afficher ou masquer les champs de chacun des onglets principaux.
- Accéder à des ressources pour obtenir de l'aide supplémentaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Dépannage



L'onglet **Dépannage** vous permet de recalculer les résultats et les indicateurs de disponibilité des offres de services.

1. Sélectionnez les services et les offres dont vous souhaitez recalculer la disponibilité.
2. Définissez les dates de début et de fin de la période de recalcul.
3. Sélectionnez **Recalculer la disponibilité** pour générer les résultats.

Il n'y a pas de limite au nombre de fois que vous pouvez exécuter le recalcul. Vous pouvez également vérifier la progression du recalcul en sélectionnant **Vérifier l'état dans le journal des événements**.

Plus d'options dans le DPM Admin Center

Configurer les en-têtes de page dans le DPM Admin Center

Configurez les champs d'en-tête de page pour vos solutions dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine le mode d'affichage des champs d'en-tête dans l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque solution affiche des informations d'en-tête pour cette solution. Par exemple, pour un service, les informations d'en-tête peuvent afficher le nom du propriétaire, le type de consommateur, la phase, l'état et la criticité opérationnelle. Vous pouvez configurer les informations d'en-tête de façon à ce qu'elles correspondent au mieux aux besoins de votre organisation. Le DPM Admin Center vous permet de configurer les informations d'en-tête pour les solutions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Services et offres de service (technique et métier)
- Applications de gestion
- Services d'application
- Portefeuilles des services et taxonomies
- Portefeuilles d'entreprise et taxonomies

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez **En-tête** pour la solution pour laquelle vous souhaitez configurer les informations d'en-tête.
3. Sélectionnez **Configurer**.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer des configurations mineures dans la vue de liste.
   - Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
   - Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs s'affichent dans l'en-tête de la solution au niveau de l'espace de travail DPM.
6. Configurez les champs individuellement.
   - Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
   - Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche sur l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Modifiable
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans l'en-tête de la solution de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Informations dans le DPM Admin Center

Configurez les champs d'informations générales pour vos solutions dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine le mode d'affichage des champs dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque solution dispose d'un onglet **Informations** qui affiche des informations générales sur la solution. Par exemple, pour un service, la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** peut afficher le portefeuille des services associés, le nœud de taxonomie, la classification du service (technique ou métier), la phase, l'état, etc. Vous pouvez configurer la section **Informations générales** pour répondre au mieux aux besoins de votre organisation. Le DPM Admin Center vous permet de configurer les champs **Informations générales** pour les solutions suivantes :

- Services et offres de service (technique et métier)
- Applications de gestion
- Services d'application
- Portefeuilles des services et taxonomies
- Portefeuilles d'entreprise et taxonomies

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.
2. Sélectionnez l'onglet **Informations** de la solution pour laquelle vous souhaitez configurer les champs **Informations générales**.

   Remarque : Pour l'option **Propriétés du portefeuille**, sélectionnez **Informations générales**.

3. Sélectionnez **Configurer**.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer une configuration mineure dans la vue de liste pour affecter l'affichage des **Informations générales** dans l'onglet **Informations** d'une solution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans la section **Informations générales**.
- Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs sont affichés dans la section **Informations générales**.

6. Configurez les champs individuellement.

- Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
- Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans la section **Informations générales** de l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche dans la section **Informations générales** de l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans la section **Informations générales** de l'onglet **Informations** de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center

Configurez les champs qui s'affichent sur les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center. Votre configuration détermine les champs qui s'affichent sur chaque carte de solution dans l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les champs de carte de solution de portefeuille personnel afin d'afficher des informations sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion de portefeuille digitale** > **Admin Center DPM** > **Paramètres**.

2. Ouvrez **Propriétés du portefeuille**, puis sélectionnez **Cartes de solutions**.
Vous pouvez configurer les types de cartes de solutions suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Service
- Service d'entreprise
- Service technique
- Offre de service
- Application d'entreprise
- Service d'application

3. Sélectionnez **Configurer** pour la carte que vous souhaitez configurer.
   Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
4. Examinez les noms de champs dans l'onglet **Valeurs secondaires**.
   Les noms de champs représentent les informations affichées sur la carte de portefeuille personnel dans l'espace de travail DPM.
5. Configurez les champs à partir de la vue de liste.
   Vous pouvez effectuer des configurations mineures dans la vue de liste.
   - Vous pouvez définir la valeur **Actif** sur vrai ou faux. Lorsqu'un champ est défini sur faux, il ne s'affiche pas dans l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.
   - Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs actifs s'affichent dans l'en-tête de la solution au niveau de l'espace de travail DPM.
6. Configurez les champs individuellement.
   - Sélectionnez un champ à configurer. Vous devez être dans le périmètre correct de l'application pour modifier l'enregistrement. Si vous êtes dans un périmètre différent, une bannière de texte s'affiche pour vous permettre de sélectionner un lien afin de modifier l'enregistrement.
   - Passez en revue ou modifiez les informations.

Valeurs secondaires

Champ	Description	Modifiable
Table	Nom de la table de l'élément.	Non
Champ	Nom du champ de l'élément qui s'affiche dans l'espace de travail DPM.	Oui
Ordre	Ordre que l'élément affiche sur l'en-tête de la solution dans l'espace de travail DPM.	Oui
Application	Application pour l'élément.	Non
Espace de travail	Espace de travail de l'élément.	Non
Actif	Marqueur qui détermine si l'élément s'affiche (ou non) dans l'en-tête de la solution de l'espace de travail DPM.	Oui
Conditions	Options de configuration où vous pouvez définir des conditions pour l'élément.	Oui

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualiser les relations entre les applications d'entreprise et les services d'application dans le DPM Admin Center

Dans le DPM Admin Center, vous pouvez afficher une vue complète de vos applications d'entreprise et services d'application. Vous pouvez afficher les incidents, les problèmes et les changements liés à vos applications d'entreprise, ainsi que les incidents et les changements liés à vos services d'application.

Les relations entre les applications d'entreprise et les services d'application vous permettent d'obtenir une vue d'ensemble de vos solutions. Par exemple, les applications d'entreprise qui consomment plusieurs services d'application. Ainsi, si vous définissez un élément de configuration (CI) pour un incident, vous devez sélectionner le service d'application auquel appartient l'incident. Une fois ce CI configuré, l'incident est déployé sur l'application d'entreprise qui consomme ce service d'application. Vous pouvez afficher toutes les relations à partir du DPM Admin Center.

Important : Pour accéder au DPM Admin Center, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin].

Afficher les applications d'entreprise liées aux changements pour les mesures de version

- Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble** dans le DPM Admin Center, puis sélectionnez **Configurer** dans la carte Applications d'entreprise.
- Sélectionnez **4 Évaluer les mesures de version** dans la barre de navigation.
- Affichez la carte **Applications d'entreprise liées aux changements**.
- Sélectionnez un élément numéroté sur la carte pour afficher les applications d'entreprise liées aux changements via les critères suivants.
  - Le champ d'application d'entreprise
  - Le champ d'élément de configuration
  - Les CI affectés
  - Les services concernés

  Remarque : Une carte est définie sur *Ready for DPM* lorsque l'un des critères énumérés est supérieur à zéro. Si vous sélectionnez zéro (0) sur une carte, un état vide s'affiche.

  Une fois que vous avez sélectionné un élément numéroté sur la carte, un autre onglet s'ouvre avec une liste groupée de chaque application d'entreprise associée aux changements en fonction du critère que vous avez sélectionné. Vous pouvez ouvrir une application d'entreprise de la liste et explorer chaque numéro d'enregistrement pour afficher les détails des éléments connexes (consommation, dépendance, etc.).

Afficher les applications d'entreprise liées aux incidents, aux problèmes et aux changements pour les mesures opérationnelles

- Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble** dans le DPM Admin Center, puis sélectionnez **Configurer** dans la carte Applications d'entreprise.
- Sélectionnez **5 Mapper les groupes de KPI** dans la barre de navigation.
- Affichez les cartes sous l'en-tête **Mapper les groupes de KPI**. Chaque carte affiche les éléments suivants avec des éléments numérotés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Applications d'entreprise liées aux incidents
- Applications d'entreprise liées aux problèmes
- Applications d'entreprise liées aux changements

- Sélectionnez un élément numéroté dans l'une des cartes pour afficher les applications d'entreprise liées aux incidents, aux problèmes ou aux changements via les critères suivants.
  - Le champ d'élément de configuration
  - Les CI affectés
  - Les services concernés

  Remarque : Une carte est définie sur *Ready for DPM* lorsque l'un des critères énumérés est supérieur à zéro. Si vous sélectionnez zéro (0) sur une carte, un état vide s'affiche.

  Une fois que vous avez sélectionné un élément numéroté sur la carte, un autre onglet s'ouvre et affiche une liste groupée de chaque application d'entreprise associée à ce critère. Vous pouvez ouvrir une application d'entreprise de la liste et explorer chaque numéro d'enregistrement pour afficher les détails des éléments connexes (consommation, dépendance, etc.).

Afficher les services d'application liés aux incidents et aux changements pour les mesures opérationnelles

- Accédez à l'onglet **Vue d'ensemble** dans le DPM Admin Center, puis sélectionnez **Configurer** dans la carte Services d'application.
- Sélectionnez **3 Mapper les groupes de KPI** dans la barre de navigation.
- Affichez les cartes sous l'en-tête **Mapper les groupes de KPI**. Chaque carte affiche les éléments suivants avec des éléments numérotés.
  - Services d'application liés aux incidents
  - Services d'application liés aux changements
- Sélectionnez un élément numéroté dans l'une des cartes pour afficher les applications d'entreprise associées aux incidents ou aux changements via les critères suivants.
  - Le champ d'élément de configuration
  - Les CI affectés
  - Les services concernés

  Remarque : Une carte est définie sur *Ready for DPM* lorsque l'un des critères énumérés est supérieur à zéro. Si vous sélectionnez zéro (0) sur une carte, un état vide s'affiche.

  Une fois que vous avez sélectionné un élément numéroté sur la carte, un autre onglet s'ouvre et affiche tous les services d'application associés au critère sélectionné. Par exemple, vous pouvez voir tous les services d'application liés aux incidents via les CI affectés. Dans cet exemple, vous pouvez explorer l'enregistrement de l'incident source.

Information associée

Utiliser le Admin Center dans Gestion de portefeuille digitale

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale

Les données de service sont liées les unes aux autres à l'aide de diverses applications et de différentes façons. Gestion de portefeuille digitale (DPM) référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

DPM vous permet d'organiser les données de service en séquences logiques pertinentes pour votre entreprise. Vous pouvez afficher les détails concernant vos propres services, ainsi que les services que vous ne possédez pas mais qui peuvent avoir un impact sur votre entreprise.

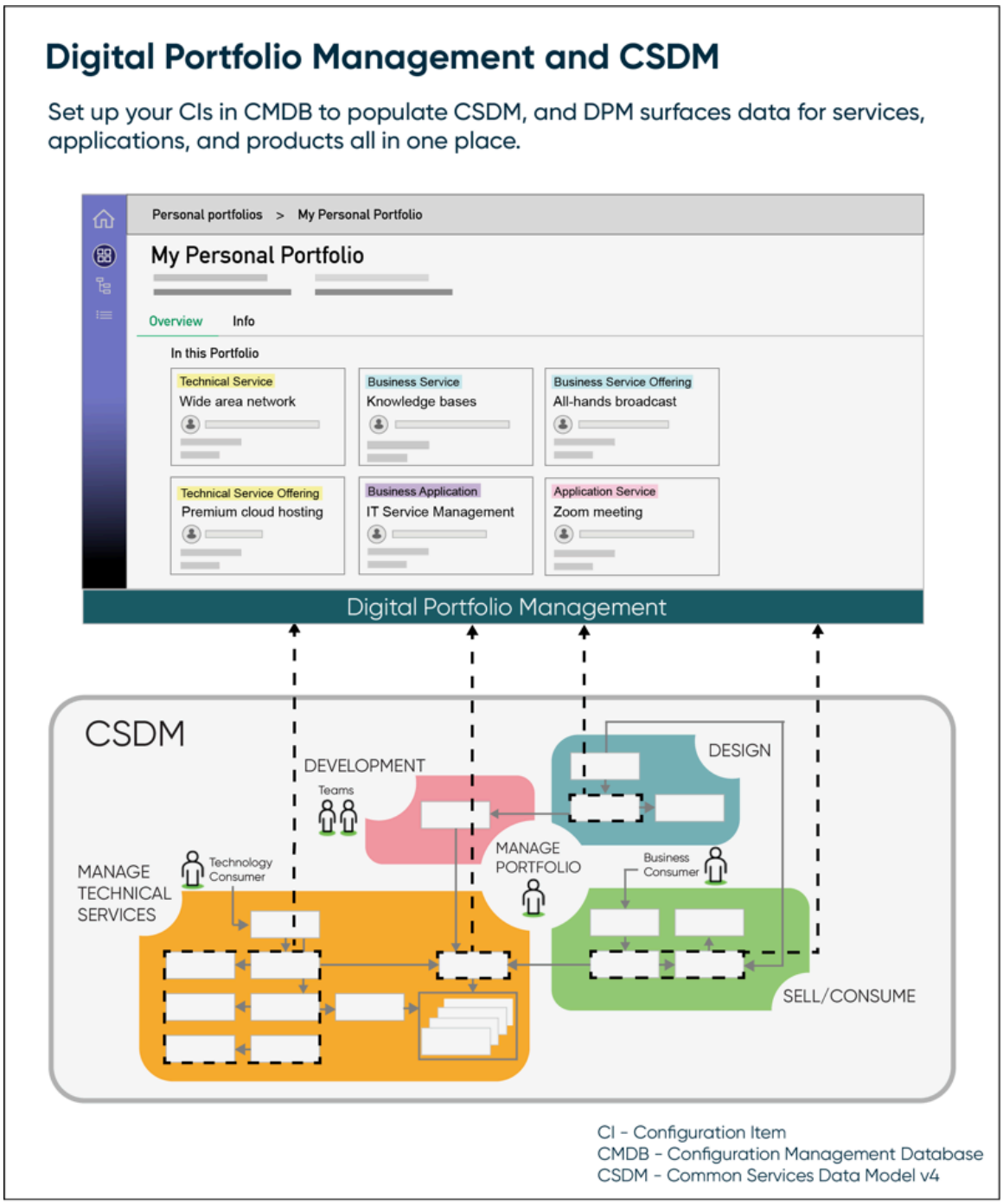
Conseil : Pour des informations sur la configuration CSDM, consultez Mise en œuvre du CSDM cadre par étapes.

Portefeuilles personnels et CSDM

Découvrez comment DPM s'aligne sur le cadre de travail CSDM pour fournir une vue holistique de votre paysage informatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM et CSDM



Champs de cycle de vie CSDM pour les services techniques et d'entreprise

Les portefeuilles de services affichés dans DPM indiquent le champ de phase (ou d'étape) et le champ d'état dans l'en-tête de chaque service technique, service d'entreprise et offre de service. Les valeurs des champs proviennent de la table de services [cmdb_ci_service].

Important : Pour la version Yokohama et les versions ultérieures, les libellés des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Les changements apportés aux libellés sont en adéquation avec la version 5 de CSDM. Avant la version Yokohama, les libellés sont Service technique et Offre de services techniques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau comparatif ci-dessous indique les différences entre les champs traditionnels de phase et d'état Gestion des portefeuilles de services et les champs d'état et d'étape de cycle de vie CSDM.

Ces champs s'affichent également lorsque vous utilisez les indicateurs Analyse des performances (PA).

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Pipeline | Exigences	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Définition	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Analyse	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Approuvé	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Avec charte	Conception | Avec charte
Catalogue | Conception	Conception | Conception
Catalogue | Développement	Conception | Conception
Catalogue | Générer/Tester/Mettre en production	Déployer | Tester
Catalogue | Opérationnel	Opérationnel | En cours d'utilisation
Catalogue | Mise hors service	Opérationnel | En attente de mise hors service
Mis hors service | Mis hors service	Fin de vie | Mis hors service
Mis hors service | Obsolète	Fin de vie | Obsolète

Relations CSDM dans DPM

Pour vous assurer de voir les données souhaitées dans DPM, vous devez établir les relations CSDM qui conviennent.

La façon dont vous établissez des relations entre vos solutions et les éléments de configuration (CI) varie selon votre situation. Pour en savoir plus, consultez Relations CI dans le CSDM.

Information associée

- Termes de CSDM pour Gestion de portefeuille digitale
- Mise en œuvre du CSDM cadre par étapes

Termes de CSDM pour Gestion de portefeuille digitale

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion de portefeuille digitale (DPM) et de Gestion des portefeuilles de services sont très similaires à Modèle de données de services de base (CSDM), il est utile de connaître les termes courants lorsque vous utilisez ces applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.
Capacité métier	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow® Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services (suite)

Terme	Définition	Notes
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Peut être un module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes courants de CSDM utilisés dans DPM et Gestion des portefeuilles de services (suite)

Terme	Définition	Notes
	la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

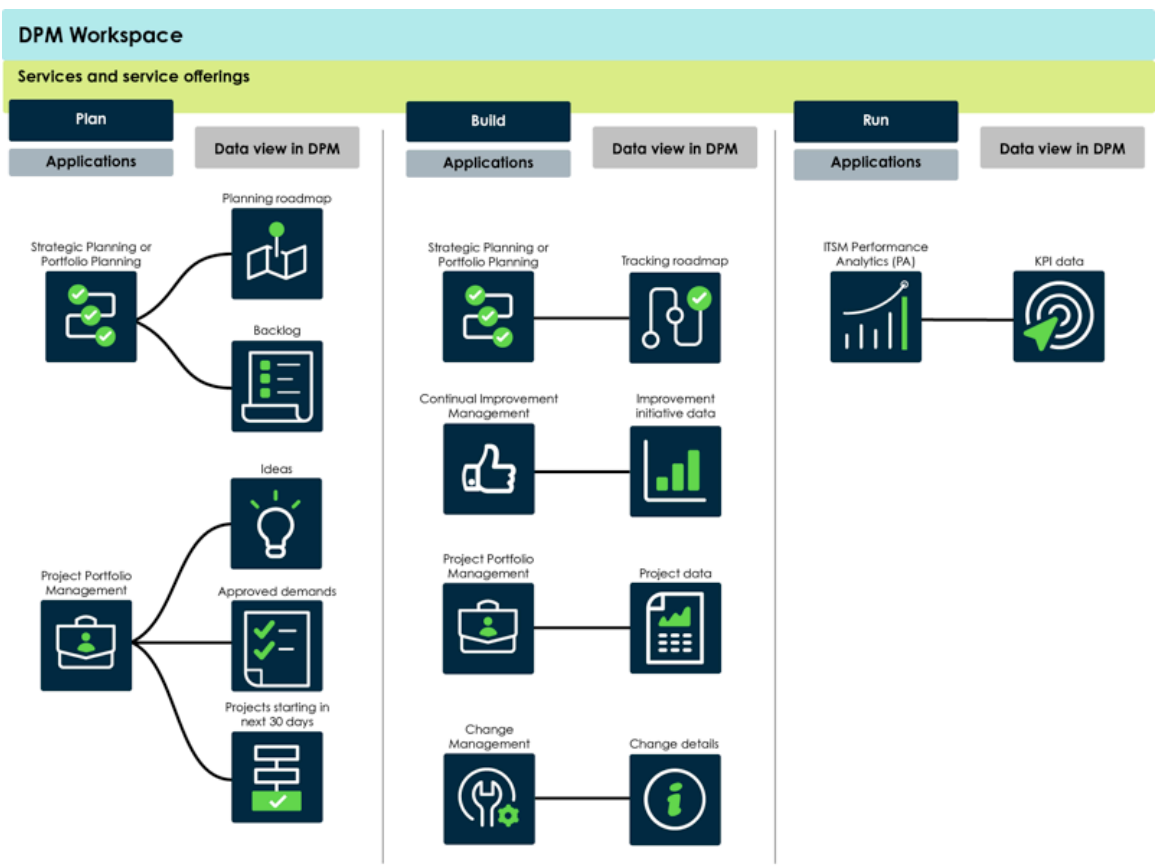
Intégrer Gestion de portefeuille digitale dans d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour obtenir une vue complète de vos solutions dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM). Vous pouvez afficher les données pour les services et les offres de services, pour les applications d'entreprise et pour les services d'application.

Afficher les données de service et d'offre de service dans Gestion de portefeuille digitale

Consultez les données relatives aux services et offres de services dans le contexte de vos solutions dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

L'image suivante montre les vues de données de service et d'offre de service lorsque vous intégrez les applications indiquées à votre espace de travail DPM.



La table suivante explique les vues de données dans l'image. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du service et de l'offre de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de l'espace de travail DPM pour les services et offres de services

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Planifier	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Planification de la feuille de route Backlog
	Gestion des portefeuilles de projets	Idées Demandes approuvées Projets commençant dans les 30 jours suivants
Version	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route du suivi
	Gestion de l'amélioration continue	Données d'initiative d'amélioration • Initiatives par état • Initiatives en retard par mois • Tâches en retard • Initiatives d'amélioration fermées au cours des 30 derniers jours
	Gestion des portefeuilles de projets	Données du projet • Liste des projets actifs • Projets en retard par mois • Projets par état • Projets avec des jalons manqués • Projets avec des problèmes critiques
	Gestion des changements	Détails d'un enregistrement de changement • État actuel • Changements en retard par mois • Changements à venir dans la semaine • Croissance du backlog des changements sur 30 jours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de l'espace de travail DPM pour les services et offres de services (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Exécution	ITSM Analyse des performances (PA)	Données des indicateurs clés de performance (KPI) fournies avec le système de base. En voici quelques-unes, mais pour plus d'informations, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. • Graphique des disponibilités • Nouveaux incidents • Délai moyen de résolution • Nouvelles demandes • Changements

Information associée

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

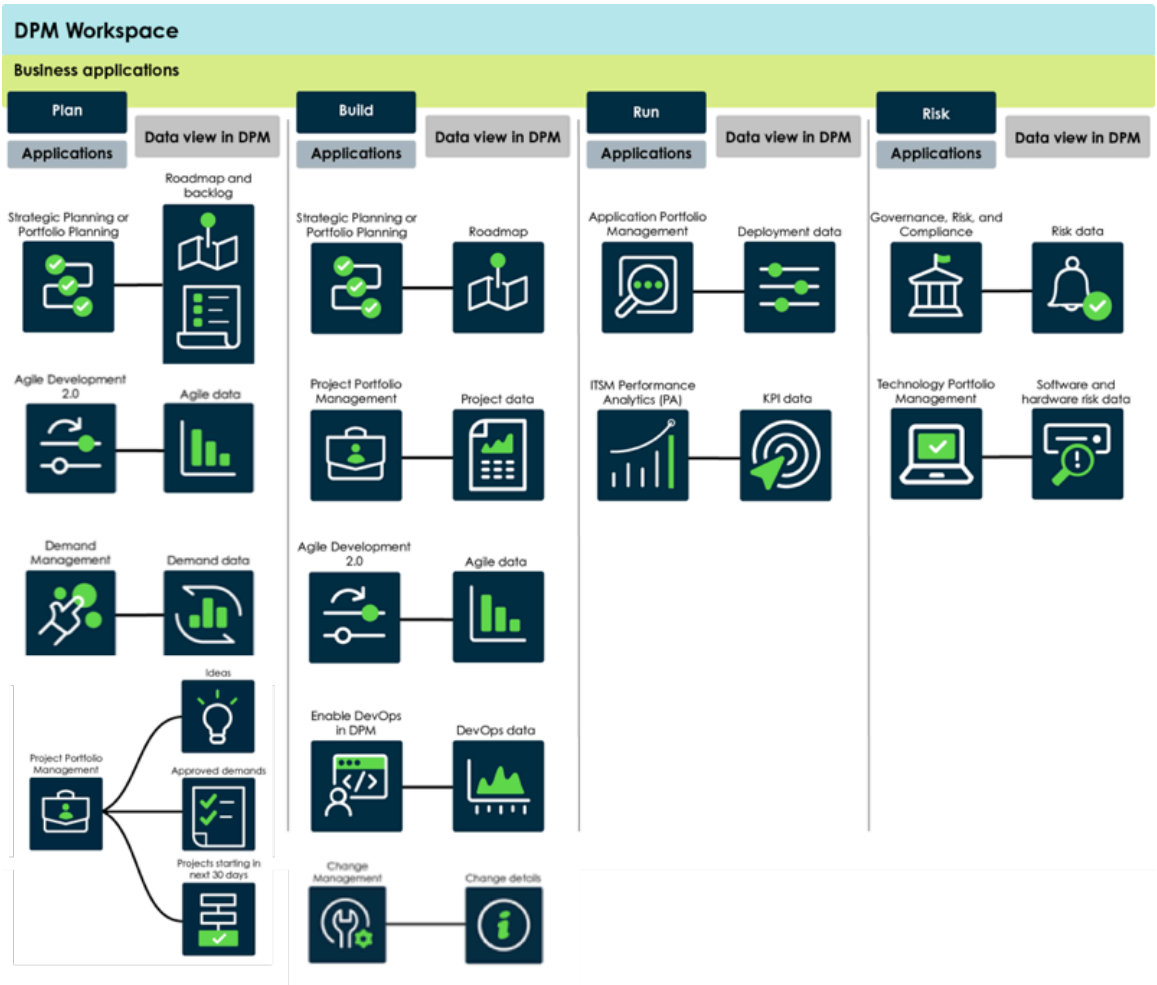
Afficher les détails du service et de l'offre de service

Afficher les données de l'application d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Affichez les données de l'application d'entreprise dans le contexte de vos solutions dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

L'image suivante montre les vues de données de l'application d'entreprise lorsque vous intégrez les applications spécifiées à votre espace de travail DPM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table suivante explique les vues de données dans l'image. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de l'application d'entreprise.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les applications d'entreprise

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Planifier	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route et backlog
	Agile Development 2.0	Les données agiles comme les épopées et les stories
	Gestion de la demande	Données de demande
	Gestion des portefeuilles de projets	Idées Demandes approuvées Projets commençant dans les 30 jours suivants
Version	Planification stratégique ou Planification de portefeuille	Feuille de route

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
	Gestion des portefeuilles de projets	Données du projet
	Agile Development 2.0	Les données agiles comme les épopées et les stories
	Gestion des changements	Détails d'un enregistrement de changement • État actuel • Changements en retard par mois • Changements à venir dans la semaine • Croissance du backlog des changements sur 30 jours
	Activer DevOps dans DPM	Données DevOps
Exécution	Gestion du portefeuille d'applications (APM)	Données de déploiement
	ITSM Analyse des performances (PA)	Données des indicateurs clés de performance (KPI) fournies avec le système de base. En voici quelques-unes, mais pour plus d'informations, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. • Graphique des disponibilités • Nouveaux incidents • Délai moyen de résolution • Nouvelles demandes • Changements
Risque	Gouvernance, risque et conformité (GRC)	Données de risque associées à vos applications d'entreprise
	Gestion des portefeuilles technologiques (TPM)	Données de risque logiciel et matériel

Information associée

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

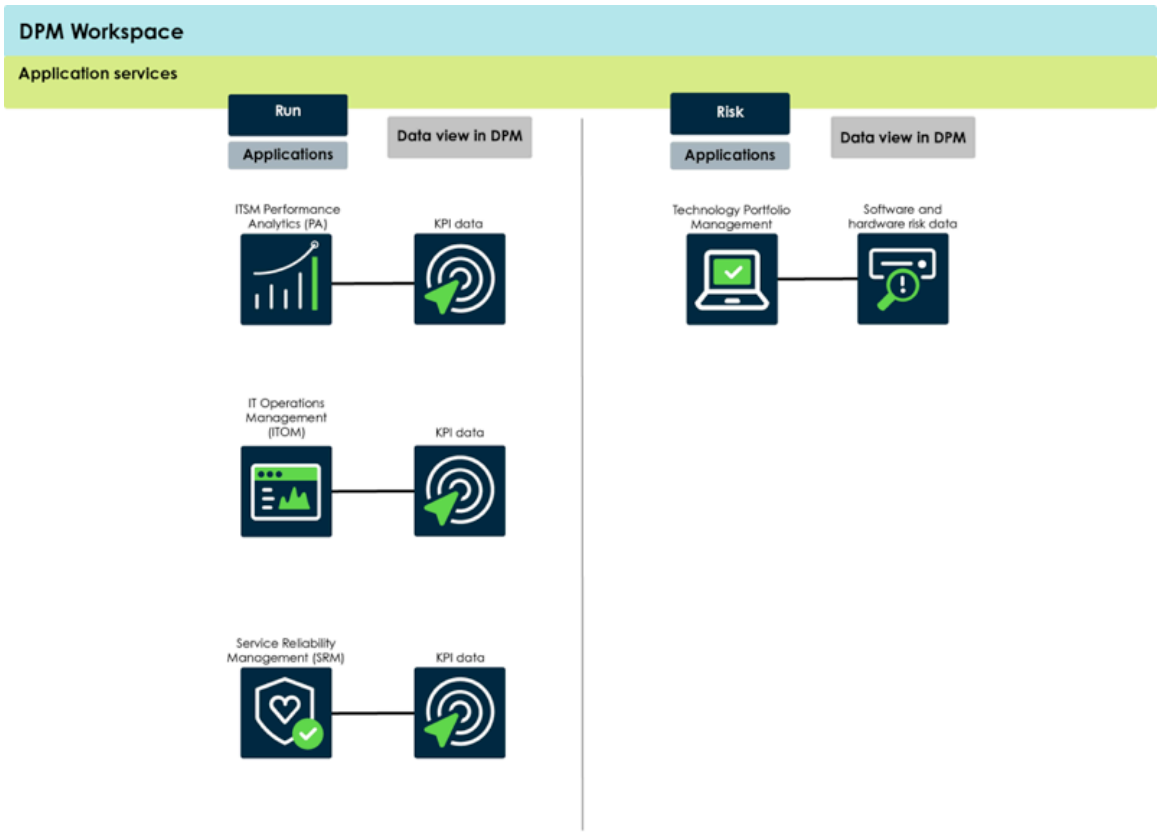
Afficher les détails de l'application d'entreprise

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les données d'un service d'application dans Gestion de portefeuille digitale

Affichez les données du service d'application dans le contexte de vos solutions dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

L'image suivante montre les vues de données du service d'application lorsque vous intégrez les applications spécifiées à votre espace de travail DPM.



La table suivante explique les vues de données dans l'image. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du service d'application.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les services d'application

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
Exécution	ITSM Analyse des performances (PA) Gestion des opérations IT (ITOM) Mesures de fiabilité du site (SRM)	Données des indicateurs clés de performance (KPI) de PA fournies avec le système de base. En voici quelques-unes, mais pour plus d'informations, consultez Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale. • Graphique des disponibilités • Nouveaux incidents • Délai moyen de résolution

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de l'espace de travail DPM pour les services d'application (suite)

Onglet Cycle de vie dans DPM	Application	Vue des données dans DPM
		• Nouvelles demandes • Changements Pour plus d'informations sur les KPI, consultez Détails des KPI.
Risque	Gestion des portefeuilles technologiques (TPM)	Données de risque logiciel et matériel

Information associée

Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale

Afficher les détails du service d'application

Configurer des groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte des solutions de votre organisation.

https://player.vimeo.com/video/1022212851?h=c6e80e1d83&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Si vous disposez du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez définir et configurer des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM. Les groupes de KPI permettent à votre organisation d'analyser les performances des services, les offres, les services d'entreprise et les services d'application dans une zone centralisée.

Important : les données KPI dans DPM proviennent des portefeuilles de l'application Gestion des portefeuilles de services. la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si vous disposez du portefeuille Gestion des portefeuilles de services standard (la version la plus récente), les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Créez des groupes et des mappages d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour surveiller l'intégrité et la progression globales de vos services et offres.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : sn_dpm, com.sn_team_perf et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des groupes de KPI et associez le type de chaque groupe à son enregistrement correspondant. Voici les types d'enregistrement :

- Portefeuilles des services
- Nœuds de taxonomie
- Services
- Offres
- Services d'application
- Applications de gestion
- Portefeuilles d'entreprise
- Nœuds de classification d'entreprise

En plus de créer vos propres groupes de KPI, vous pouvez utiliser et configurer les groupes de KPI fournis avec l'application DPM de base. Pour en savoir plus, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créez un groupe de KPI.
2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.
3. Créez un mappage de groupe de KPI.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de KPI

Champ	Description
Nom	Le nom du groupe de KPI.
Description	La description du groupe de KPI.
Type	Le type que vous souhaitez créer : ▪ Portefeuilles des services ▪ Nœuds de taxonomie ▪ Services ▪ Offres ▪ Services d'application

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le type doit être mis en corrélation avec l'enregistrement. Par exemple, vous ne pouvez associer un type de portefeuille des services qu'à un enregistrement de portefeuille. Vous ne pouvez associer un type d'offre qu'à un enregistrement d'offre.
Ordre	Détermine la mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Conseil : Vous pouvez également créer un groupe de KPI en copiant un groupe de KPI existant. Pour plus d'informations, consultez Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

2. Ajoutez des indicateurs à un groupe de KPI.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

b. Sélectionnez le groupe de KPI auquel vous souhaitez ajouter des indicateurs.

c. Dans l'onglet **KPI**, sélectionnez **Nouveau**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Groupe de KPI auquel vous pouvez ajouter des indicateurs.
KPI	Indicateur de KPI que vous souhaitez mesurer.
Étiquette	Nom de l'indicateur de KPI. Vous pouvez modifier l'étiquette.
KPI parent	KPI parent, si ce KPI est un KPI pris en charge.
Agrégat d'affichage	Agrégat d'affichage des KPI : Moyenne ou Somme. **Remarque :** Ce champ s'applique lorsque la propriété de score le plus récent [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] est définie sur faux. (pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale) ;
Ordre	Mise en page des groupes de KPI dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
Description	Description de l'indicateur. Pour plus d'informations sur les résultats des KPI, consultez l'article KB1123710.
Type de graphique	Type de graphique pour le groupe de KPI. Les options sont les suivantes : ▪ **Score unique** ▪ **Séries chronologiques : ligne**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Séries chronologiques : colonne** ▪ **Séries chronologiques : surface** ▪ **Séries chronologiques : spline** ▪ **Séries chronologiques : ligne en escalier** ▪ **Grouper par** **Remarque :** L'option **Grouper par** vous permet de sélectionner la répartition des résultats. Par exemple, Incidents par Priorité.

e. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Créez un mappage de groupe de KPI.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupes de KPI**.

Remarque : vous pouvez également mapper un groupe de KPI en accédant à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**. Sélectionnez un groupe de KPI à afficher, puis l'onglet **Mappages de groupes de KPI**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage.
Mappage	Type de mappage associé au groupe de KPI. En fonction du groupe de KPI que vous sélectionnez, l'un des éléments suivants s'affiche en tant que champ de mappage. ▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ Offre ▪ Service d'application ▪ Application d'entreprise ▪ Portefeuille d'entreprise ▪ Nœud de classification d'entreprise

d. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Configurer des groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les KPI dans Gestion de portefeuille digitale avec l'exemple de disponibilité du service

Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour afficher des informations sur les performances dans le contexte de vos solutions. Cette procédure utilise l'exemple de configuration de disponibilité du service pour afficher le score de disponibilité dans la phase Exécuter le cycle de vie.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : sn_team_perf_kpi_group et com.snc.service_portfolio
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin, vous pouvez configurer les KPI à afficher dans DPM. Cette tâche utilise le groupe de KPI Panne et disponibilité pour montrer comment configurer le KPI de disponibilité du service.

Remarque : vous devez disposer d'un abonnement Premium à Gestion des portefeuilles de services pour effectuer cette tâche. Cet abonnement Premium est automatiquement installé si vous avez installé DPM.

Pour obtenir des informations générales sur les groupes de KPI, consultez Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Pour créer des groupes de KPI, consultez Créer des groupes de KPI, des mappages et des visualisations.

Cette procédure comprend les tâches suivantes :

1. Créer un mappage de groupe de KPI.
2. Créer l'engagement de service.
3. Associer l'engagement de service à l'offre de service.
4. Créer une panne pour l'offre de service.
5. Exécuter la tâche de collecte de données et la vérifier.
6. S'assurer que le KPI s'affiche dans DPM.

Procédure

1. Créez un mappage de groupe de KPI.
   Le mappage que vous créez configure l'offre de service dont vous souhaitez afficher la disponibilité.
   a. Accédez à **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques** > **Mappages de groupe de KPI**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de groupe de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI à ajouter au mappage. Pour cet exemple, effectuez un mappage sur le groupe de KPI Panne et disponibilité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Il est possible que ce mappage soit déjà effectué dans le cadre du système DPM de base.
▪ Portefeuille des services ▪ Nœud de taxonomie ▪ Service ▪ Offre ▪ Service d'application	Mappage que vous souhaitez associer à ce groupe de KPI. Les champs qui sont affichés dépendent du type de groupe de KPI que vous avez sélectionné. Pour cet exemple, le mappage est **Offre**.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

2. Créez l'engagement de service.
Pour cet exemple, sélectionnez le portefeuille des services dont vous souhaitez configurer le KPI de disponibilité du service. Vous pouvez sélectionner un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.

b. Sélectionnez **Nouveau** pour configurer les données de disponibilité.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Engagement

Champ	Description
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Le type **Disponibilité** configure les données de disponibilité.
Pourcentage de disponibilité	Pourcentage de disponibilité de l'engagement. Par exemple, 90 %.
Calendrier	Durée pendant laquelle l'engagement est disponible. Par exemple, 24 x 7 définit l'engagement pour tous les jours.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'engagement.
Description	Description de l'engagement.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

3. Associez l'engagement de service à l'offre de service.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagement de service**.

> **Remarque :** si le module d'extension n'est pas installé, saisissez le nom de la table, à savoir **service_offering_commitment.list**, dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Engagements de service

Champ	Description
Offre de service	Offre de service associée à l'engagement de service.
Engagement de service	Engagement de service associé à l'offre de service.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

4. Créez une panne pour l'offre de service.
Définissez la disponibilité du service au cours des sept derniers jours avant de créer l'enregistrement de panne.

a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Panne

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'enregistrement de panne généré par le système.
Élément de configuration	Offre de service associée à la panne.
Début	Date de début de la panne.
Fin	Date de fin de la panne.

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque : La panne que vous créez pour l'offre de service génère également un enregistrement de disponibilité de service pour l'offre de service.

5. Exécutez la tâche de collecte de données et vérifiez-la.
La tâche collecte des données de tous les indicateurs Analyse des performances sur la liste des travaux planifiés. Elle vous fournit également des étapes de vérification pour vérifier si la tâche s'est correctement exécutée.

a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

b. Dans la colonne Nom, recherchez la **tâche de collecte de données SPM pour PA**.

c. Sélectionnez **Modifier**.

d. Assurez-vous que le champ **Début relatif** est défini sur le nombre de jours pour collecter des données (la valeur par défaut est **1**).

e. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

f. Actualisez l'écran pour afficher votre journal de tâches dans l'onglet **Journaux des tâches**. Examinez la date de création et assurez-vous que le champ **État** est défini sur **Collecté**.

g. Ouvrez l'onglet **Indicateurs**, puis sous la colonne Nom, recherchez l'indicateur **Disponibilité SPM**.

h. Sélectionnez **Disponibilité SPM**, puis sélectionnez **Modifier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sur le formulaire, ouvrez l'enregistrement de l'indicateur Disponibilité SPM pour vérifier que vous avez correctement créé la tâche.

j. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le centre d'analyse** pour vérifier que le score de disponibilité est affiché pour l'offre. Si plusieurs valeurs sont affichées, recherchez le nom de l'offre pour vérifier que vous définissez correctement le score de disponibilité de cette offre.

6. Assurez-vous que le KPI est affiché dans DPM.

a. Accédez à **Espace de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.

b. Recherchez le portefeuille des services qui dispose du KPI de disponibilité que vous avez créé.

- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille personnel, ouvrez la carte de portefeuille personnel qui dispose du KPI de disponibilité.
- Si vous avez créé le KPI de disponibilité pour un portefeuille d'entreprise, utilisez l'arborescence du portefeuille d'entreprise pour rechercher l'enregistrement de l'offre de service.

c. Dans l'onglet **Exécution**, assurez-vous que la carte Disponibilité de l'instantané Performance affiche la valeur de pourcentage correcte.

Information associée

Créer des groupes et des mappages de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Copier un groupe de KPI pour créer un nouveau groupe de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Créez un nouveau groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) en copiant un groupe de KPI existant dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Tous les enregistrements de KPI, les KPI associés et les mappages du groupe de KPI sont également copiés. Après avoir copié le groupe de KPI, vous pouvez en modifier tous les aspects afin que le nouveau groupe corresponde au mieux à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure utilise le bouton **Copier** des groupes de KPI. Pour afficher le bouton **Copier** sur la page des groupes de KPI, le module d'extension Performance d'équipe [sn_team_perf] doit être activé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
2. Dans la liste, ouvrez le groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.
   Vous pouvez mettre à jour le groupe de KPI après l'avoir copié, comme spécifié à l'étape 5.
4. Revenez à la liste des groupes de KPI pour trouver le groupe de KPI copié.
   Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui que vous avez copié avec *Copy of* devant le nom.
5. Ouvrez le groupe de KPI copié.
   Vous pouvez modifier le nom, la description et l'ordre. Vous pouvez également modifier les KPI de support et les mappages de groupes de KPI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Facultatif : Supprimez un groupe de KPI.
   Lorsque vous supprimez un groupe de KPI, vous supprimez les KPI, les KPI associés et les mappages du groupe de KPI. Il existe plusieurs façons de supprimer le groupe de KPI que vous avez copié (ou tout autre groupe de KPI) :
   - Sélectionnez **Supprimer** lors de l'affichage du groupe de KPI (en regard de **Copier**).
   - Cochez la case en regard du nom du groupe de KPI dans la liste des groupes de KPI, puis accédez à **Actions sur les lignes sélectionnées** > **Supprimer**.

Mettre à jour les KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez mettre à jour les champs des indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Le KPI s'affiche dans des groupes de KPI dans l'espace de travail DPM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure accède aux KPI via le groupe de KPI dans DPM. Pour afficher une liste de tous les indicateurs de KPI sans le contexte de son groupe de KPI parent, saisissez `sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez un groupe de KPI pour afficher ses détails.
3. Dans la liste connexe KPI (onglet), sélectionnez l'élément dans la colonne **Étiquette** pour l'ouvrir.

   Remarque : veillez à sélectionner l'élément dans la colonne **Étiquette** et non dans la colonne **KPI** .

4. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

Champs de KPI

Champ	Description
Groupe de KPI	Nom du groupe de KPI.
KPI	Nom de l'indicateur Analyse des performances (PA). **Remarque :** Le champ KPI extrait les informations de la table d'indicateurs [pa_indicators].
Étiquette	L'étiquette de KPI affichée dans l'espace de travail DPM.
KPI parent	KPI parent du KPI.
Afficher l'agrégat	Méthode d'affichage des KPI dans l'espace de travail DPM. L'entrée peut être Moyenne ou Somme.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'applique lorsque la propriété de score le plus récent [sn_dpm.kpi_groups.show_latest_score] est définie sur faux. (pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale) ;
Ordre	Ordre d'affichage du KPI dans le groupe de KPI.
Description	Description du KPI. Dans l'espace de travail DPM, sélectionnez l'info-bulle sur la carte KPI pour afficher la description. Vous accédez aux cartes KPI dans les zones suivantes : ◦ Dans l'onglet Exécution pour les services, les offres de service, les applications d'entreprise ou les services d'application. ◦ Dans l'onglet Vue d'ensemble pour les portefeuilles et les nœuds de classification. Pour plus d'informations sur les données affichées dans les graphiques et diagrammes KPI, consultez l'article KB1123710.
Type de graphique	Type de graphique pour le groupe de KPI. Les options sont les suivantes : ◦ **Score unique** ◦ **Séries chronologiques : ligne** ◦ **Séries chronologiques : colonne** ◦ **Séries chronologiques : surface** ◦ **Séries chronologiques : spline** ◦ **Séries chronologiques : ligne en escalier** ◦ **Grouper par** **Remarque :** L'option **Grouper par** vous permet de sélectionner la répartition des résultats. Par exemple, Incidents par Priorité.
Plage horaire	Plage horaire d'affichage du KPI. ◦ Les 7 derniers jours ◦ Les 30 derniers jours ◦ Les 90 derniers jours ◦ Les 180 derniers jours
Marqueur actif	Marqueur qui détermine si le KPI s'affiche dans le groupe de KPI. Les groupes de KPI peuvent s'afficher à plusieurs endroits dans l'espace de travail DPM : la page Portefeuille d'entreprise, l'onglet **Vue d'ensemble** des portefeuilles et des nœuds et l'onglet **Exécuter** des services et offres, des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	applications d'entreprise et des services d'application. Le marqueur de tous les KPI associés au système de base est défini sur actif. En tant qu'administrateur, vous pouvez effacer le marqueur pour qu'il soit inactif. ◦ Lorsque cette option est cochée, le marqueur est actif et le KPI s'affiche dans le groupe de KPI. ◦ Lorsque cette option est désactivée, le marqueur est inactif et le KPI ne s'affiche pas dans le groupe de KPI. **Important :** Deux KPI peuvent utiliser le même indicateur. Si les deux indicateurs font partie d'un groupe de KPI affiché, ils affichent tous les deux le même indicateur dans les groupes de KPI. Si un KPI est défini comme inactif, celui-ci est masqué de l'affichage, mais l'autre s'affiche toujours.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Configurer les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Chaque page de solution Gestion de portefeuille digitale (DPM) dispose d'un panneau À surveiller présentant les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez configurer les attributs À surveiller de façon à répondre aux besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les panneaux À surveiller configurables et leur table d'attributs ont été introduits dans la version Utah Store de novembre 2023. Vous trouverez ci-dessous des directives générales, mais pour accéder à plus d'étapes de la configuration d'administrateur, consultez l'article KB1519343 .

Les seuils par défaut s'appliquent à la page d'accueil de l'espace de travail DPM. Les solutions utilisent les attributs et les seuils par défaut de la table d'attributs jusqu'à ce que les utilisateurs décident de personnaliser la page d'accueil de leur espace de travail DPM. Consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **À surveiller** > **Attributs À surveiller**.
   Les attributs À surveiller s'affichent dans une table : incidents critiques, pannes, changements, alertes, risques, audits et problèmes critiques.

   Remarque : Pour afficher les problèmes critiques dans le panneau À surveiller, vous devez utiliser la version DPM d'août 2024 ou une version ultérieure.

2. Facultatif : Utilisez l'icône Personnaliser la liste ( ) pour ajouter les champs de colonne suivants à la table.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom
- Description
- Type de solution
- Ordre
- Actif
- Afficher sur la page d'accueil
- S'affiche dans À surveiller
- Seuil pour modéré
- Seuil pour grave

3. Mettez à jour les paramètres du champ.

Champ de colonne	Paramètre
Ordre	◦ Ordre des attributs sur les cartes de solutions de la page d'accueil de l'utilisateur. ◦ Ordre des attributs lorsque l'utilisateur personnalise les **conditions d'état** de la page d'accueil. **Remarque :** Lors de la modification des conditions d'état, les quatre premiers attributs de chaque type s'affichent. Vous pouvez utiliser la liste déroulante pour sélectionner différentes conditions d'état.
◦ Actif ◦ Afficher sur la page d'accueil ◦ S'affiche dans À surveiller	Définissez cette valeur sur true ou false. Si cette valeur est définie sur true, l'utilisateur connecté peut choisir d'afficher l'attribut sur ses cartes de solutions de page d'accueil, puis personnaliser les seuils de cet attribut.
◦ Seuil pour modéré ◦ Seuil pour grave	Remplacez le seuil par défaut par le seuil que vous souhaitez définir pour chaque attribut. **Remarque :** Si un seuil est défini sur zéro (0), ce champ d'attribut est vide.

Information associée

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale

Si votre organisation n'utilise pas certains modules ou phases de cycle de vie dans Gestion de portefeuille digitale (DPM), configurez l'expérience en masquant ces éléments des vues des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'expérience utilisateur dans l'espace de travail DPM. Vous pouvez également la configurer à l'aide de l'application Générateur d'IU, mais vous pouvez effectuer de nombreuses autres opérations dans DPM. En tant qu'administrateur DPM, vous pouvez :

- Masquer des onglets entiers, certaines parties d'un onglet et des types de solutions (par exemple, les applications d'entreprise) des vues utilisateur. Lorsqu'un onglet ou un type de solution est masqué, cet élément est également masqué dans les recherches et les filtres.
- Masquer les types d'éléments disponibles : services, services techniques, services d'entreprise, services d'application, offres de service et applications d'entreprise.
- Permettre aux propriétés système d'afficher :
  - Panneaux standard à surveiller.

    Remarque : Les panneaux standard à surveiller sont définis sur true pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent activer la propriété système. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale.

  - Derniers scores des indicateurs clés de performance (KPI). Lorsque cette option est activée, les KPI ne s'affichent plus sous forme de somme ou de moyenne sur une plage de dates. Cette fonctionnalité est uniquement disponible avec la version Utah ou ultérieure.
  - Données DevOps. Pour plus d'informations, consultez Mesures de flux de valeur DevOps dans Gestion de portefeuille digitale.

Remarque : Vous pouvez activer et désactiver ces configurations à tout moment.

Reportez-vous à la configuration des vues utilisateur DPM.

https://player.vimeo.com/video/1022258649?h=1f96ee0b3c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Options de configuration dans DPM

Services et offres	Applications de gestion	Services d'application	Dernier score KPI	Données DevOps
Masquez les onglets suivants : • **Planifier** • **Version** • **Exécution**	Masquez les onglets suivants : • **Planifier** • **Version** • **Exécution** • **Risque**	Masquez l'onglet **Exécuter**.	Activez l'option **Dernier score** pour afficher le dernier score KPI. Lorsque cette option est activée, les KPI ne sont pas affichés	Activez l'option **Propriétés DevOps** pour afficher des données DevOps telles que les mesures de flux et les mesures

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de configuration dans DPM (suite)

Services et offres	Applications de gestion	Services d'application	Dernier score KPI	Données DevOps
Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Planifier** : • Demandes • Backlog • Feuille de route Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Créer** : • Feuille de route • Projets • Changements • Initiatives d'amélioration Par défaut, les données DevOps sont masquées sous l'onglet **Exécuter**. Activez la propriété système DevOps pour permettre aux utilisateurs de consulter les mesures accélérées DevOps sous l'onglet **Exécuter**.	Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Planifier** : • Demandes • Backlog • Feuille de route Masquez les sections suivantes dans l'onglet **Créer** : • Feuille de route • Projets • Mesures de flux DevOps • Mesures accélérées DevOps Par défaut, les données DevOps sont masquées sous l'onglet **Version**. Activez la propriété système DevOps pour permettre aux utilisateurs de consulter les mesures de flux et les mesures accélérées sous l'onglet **Version**.		sous forme de somme ou de moyenne sur une plage de dates.	d'accélération dans DPM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration**.
2. Sélectionnez l'élément de menu que vous souhaitez configurer pour les utilisateurs.
   - **Propriétés du service d'application**
   - **Propriétés de l'application d'entreprise**
   - **Propriétés du service et de l'offre**
   - **Propriétés DevOps**

© 2025 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Propriétés des groupes de KPI** (option permettant de définir la propriété système Dernier score)
- **Types d'éléments disponibles** (passez à l'étape 6)

3. Le cas échéant, suivez les instructions fournies pour modifier l'enregistrement sélectionné. Pour certaines propriétés, vous pouvez sélectionner un lien.
4. Suivez les instructions fournies pour modifier chaque configuration.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Facultatif : Masquez ou affichez les types d'éléments disponibles.
   - Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Types d'éléments disponibles**.
   - Définissez le type d'élément sur `faux` (pour le masquer) ou sur **vrai** (pour l'afficher), dans la colonne `Actif`. Lorsqu'un type de solution est masqué, cette solution est omise des zones suivantes :
     - Résultats de la carte de solution générée automatiquement.
     - Options de personnalisation d'ajout et de suppression d'éléments.
     - Conditions d'état définies lors de la mise à jour des seuils.
     - Filtres de page.

Information associée

Ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU

Générateur d'IU

Associer les capacités métier à afficher dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez associer les capacités métier d'un service ou d'une application d'entreprise pour les afficher dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux conditions pour créer une relation CI dans DPM.

1. La capacité métier doit être créée.
2. La capacité métier doit être associée à un service.

Vous pouvez créer une capacité métier en accédant à **Tout** > **CSDM** > **Conception** > **Capacité métier**. Pour en savoir plus sur les relations entre les éléments de configuration (CI), consultez Créer ou modifier une relation CI.

Procédure

1. Confirmez le nom de la capacité métier et le nom de la solution que vous souhaitez associer.
2. Créez une relation entre les CI.

   a. Dans le navigateur de filtre, saisissez `cmdb_rel_ci.list`, puis appuyez sur **Entrée**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Parent	La capacité métier qui doit être associée au service ou à l'application d'entreprise. Utilisez l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner la capacité métier.
Type	Type de relation CI. Utilisez l'icône Rechercher ( ) pour sélectionner **Provided By:: Provides**.
Enfant	Service ou application d'entreprise à associer à la capacité métier. Utilisez l'icône Rechercher ( ).

d. **Envoyer**.

3. Confirmez la relation entre les CI.
   Vous pouvez confirmer la relation entre les CI de deux façons :
   - Sur l'enregistrement de la capacité métier, dans la section Éléments connexes.
   - Dans l'onglet Informations d'un service ou d'une application d'entreprise de l'espace de travail DPM.

Information associée

Afficher les détails du service et de l'offre de service

Afficher les détails de l'application d'entreprise

Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Optimisation de processus

Utilisez Optimisation de processus dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour consulter l'état des indicateurs clés de performance (KPI) sur vos solutions et procéder à des ajustements, si nécessaire.

Optimisation de processus vous permet d'analyser et de traiter les sorties KPI de vos solutions dans DPM.

Les administrateurs doivent effectuer quelques étapes pour configurer Optimisation de processus.

Configurer Optimisation de processus dans DPM

En général, pour utiliser Optimisation de processus dans DPM, accédez au groupe de KPI et sélectionnez **Initier Exploration de processus**. Pour voir cette option, les administrateurs dotés du rôle dpm_admin doivent effectuer les opérations suivantes.

1. Installez le pack de contenu ITSM Optimisation de processus à partir de ServiceNow Store.
   Le pack de contenu fournit les aperçus de projet et la propriété système suivants pour Optimisation de processus dans DPM :
   - Performance de l'équipe
   - Optimisation de processus
   - Propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Définissez la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* sur true. Par défaut, cette propriété est définie sur false. Les administrateurs [sn_dpm.dpm_admin] doivent définir cette propriété système sur true.
   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
   b. Entrez ***enable** dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
   c. Vérifiez que la propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* est définie sur true. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez-la et définissez le champ Valeur sur true (vous pouvez obtenir une bannière de texte fournissant un lien pour modifier l'enregistrement).
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le rôle primaire pour utiliser Optimisation de processus est Analyste Optimisation de processus [process_optimization_analyst]. Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les travaux planifiés, consultez Composants Optimisation de processus pour Gestion de portefeuille digitale.

Créer des projets Optimisation de processus pour les groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Créez des projets Optimisation de processus pour chaque groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) afin d'afficher les performances KPI et d'analyser les anomalies.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_process_optimization_analyst
- Activer Optimisation de processus

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Optimisation de processus pour analyser et améliorer les performances KPI dans DPM.

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer du rôle requis afin de créer de projets Optimisation de processus pour ses groupes de KPI : analyste Optimisation de processus [sn_process_optimization_analyst].

Pour en savoir plus sur les propriétés, les rôles et les travaux planifiés, consultez Composants Optimisation de processus pour Gestion de portefeuille digitale.

Plusieurs modèles de projet sont fournis avec le système DPM de base :

- Incident
- Problèmes
- Changements
- Demandes

Si vous souhaitez utiliser différents modèles, votre administrateur doit les créer dans les tables correspondant à ce dont vous souhaitez afficher des aperçus. Pour en savoir plus sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'Exploration de processus.

Un travail planifié s'exécute pour explorer à nouveau les projets lorsque des données supplémentaires sont ajoutées pour vous permettre d'obtenir des informations de processus à jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des projets Optimisation de processus pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Groupes de KPI**.

   b. Ouvrez un groupe de KPI que vous souhaitez explorer.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

   Après avoir sélectionné **Initier Exploration de processus**, un projet est créé en arrière-plan pour chaque table de KPI du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour Optimisation de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

   Remarque : La propriété système *sn_dpm.enable.po.dpm* doit être activée. Pour en savoir plus, consultez Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Optimisation de processus.

2. Facultatif : Ouvrez le projet et vérifiez l'exploration.
   si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs filtrent sur les projets mis hors service, assurez-vous que l'état de la définition du projet est défini sur Mis hors service.

   a. Pour rechercher le projet, accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Projets DPM**.

   b. Vérifiez l'état d'exploration en ouvrant le projet, puis en sélectionnant **Générer le modèle (complet)**.

3. Facultatif : Explorez à nouveau le groupe de KPI si vous lui avez ajouté d'autres groupes d'affectation après l'exploration de processus.

   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.

   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.
   Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre. Si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre du projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI a déjà fait l'objet d'une exploration.

4. Consultez les aperçus Optimisation de processus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés.

   a. Ouvrez l'espace de travail DPM.

   b. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise ( , puis ouvrez un portefeuille d'entreprise.

   c. Sélectionnez **Afficher les détails**.

   d. Sélectionnez un score unique de KPI d'incident.
   Sur la page d'exploration des KPI, sélectionnez l'onglet **Analyse des processus** pour afficher les aperçus et les variantes des enregistrements de KPI sélectionnés. Par défaut, les données affichées portent sur les 30 derniers jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Optimisation de processus
- Composants Optimisation de processus pour Gestion de portefeuille digitale

Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale

L'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) est un environnement unifié qui affiche l'ensemble de vos services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application. Un accès approprié vous permet également d'afficher les détails et de modifier les solutions sans devoir quitter l'expérience DPM.

Prise en main de l'espace de travail DPM

https://player.vimeo.com/video/974352474?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Cette vidéo présente les premières étapes de l'utilisation de l'espace de travail DPM.

Effectuer des tâches et personnaliser des vues

L'espace de travail DPM fournit des rôles de base pour créer des portefeuilles personnels. Pour voir les détails d'un portefeuille, vous devez installer les modules d'extension et les rôles appropriés à partir des produits que vous souhaitez afficher.

Par exemple, l'affichage et la modification des feuilles de route proviennent de l'application Planification stratégique. Si vous souhaitez afficher des feuilles de route dans le cadre de votre offre de service ou de service dans l'expérience DPM, vous devez installer les modules d'extension et les rôles pour Planification stratégique.

En outre, DPM permet aux administrateurs de personnaliser les vues des utilisateurs en masquant certains onglets et sections d'onglet (voire les feuilles de route comme indiqué dans l'exemple précédent). Pour en savoir plus, consultez Configurer l'expérience Gestion des portefeuilles numériques.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les rôles requis pour afficher des données issues d'autres applications ServiceNow dans l'expérience DPM, consultez Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Remarque : dans l'expérience DPM, les données que vous importez à partir d'autres applications sont limitées à la licence des autres applications que vous possédez. Par exemple, si vous avez une licence standard pour Planification stratégique, les données standard Planification stratégique s'affichent dans DPM. De même, si vous disposez d'une licence pro pour Planification stratégique, les données pro Planification stratégique s'affichent dans DPM.

Les modules d'extension et les rôles de base DPM activent certaines mesures, telles que la création de demandes et d'initiatives d'amélioration. Pour effectuer des actions ou des modifications plus importantes, vous devez disposer des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) des applications que vous souhaitez utiliser avec DPM.

Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale

Personnalisez la page d'accueil de votre espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour qu'elle corresponde à vos besoins. Vous pouvez modifier les conditions d'état de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

chaque solution, ajouter des solutions, rechercher des solutions et filtrer les solutions par état et par type.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil () pour définir les attributs et les seuils que vous souhaitez suivre dans vos solutions. Une fois vos conditions d'état modifiées, le système n'utilise plus les attributs et les seuils par défaut fournis avec le système DPM de base. Vos personnalisations sont enregistrées dans l'enregistrement de vos préférences utilisateur (*dpm_home_page_item_list*) pour vous fournir la page d'accueil que vous souhaitez voir.

Vous pouvez également personnaliser votre propre vue à l'aide des options de recherche et de filtrage de la page d'accueil.

Procédure

1. Accédez à l'**espace de travail Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Personnalisez la page d'accueil.
   - Sélectionnez **Personnaliser**.
   - Sélectionnez l'option permettant de personnaliser vos cartes de solution.
     - Sélectionnez **Modifier les conditions d'état** afin de définir vos propres seuils pour les attributs À surveiller des applications d'entreprise, services/offres et services d'application de votre page d'accueil. Pour les valeurs par défaut, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.
     - Sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des applications d'entreprise, services/offres et services d'application à votre page d'accueil.
     - Sélectionnez **Supprimer des éléments** pour supprimer des applications d'entreprise, services/offres et services d'application de votre page d'accueil.

       Conseil : Si votre page d'accueil ne contient aucun élément à la connexion, sélectionnez **Ajouter des éléments** pour ajouter des solutions à votre page d'accueil. Pour connaître la limite du nombre de cartes de solutions que vous pouvez afficher sur votre page d'accueil, consultez Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale.
3. Recherchez une solution sur la page d'accueil.
   Dans le champ **Rechercher**, saisissez la partie du nom de la solution que vous souhaitez rechercher. Par exemple, pour trouver toutes les solutions relatives aux bases de connaissances, saisissez `connaissances` dans le champ **Rechercher**. Votre terme de recherche doit contenir une partie du nom d'une solution. Vous ne pouvez pas rechercher le nom d'un propriétaire de solution.
4. Filtrez la liste des solutions sur la page d'accueil.

   Sélectionnez **Filtrer** pour filtrer toutes les solutions par état ou par type. Les options d'état sont Sévère, Modéré et Bon. Pour plus d'informations sur la signification des états, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (section Seuils par défaut À surveiller).

   Les options de type à filtrer sont les suivantes :
   - Services
   - Services techniques

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Offres de service technique
- Services d'entreprise
- Offres de services d'entreprise
- Applications de gestion
- Services d'application

Information associée

Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale

Créer des vues d'enregistrement personnalisées

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour afficher n'importe quel enregistrement d'une table donnée dans Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une vue de formulaire personnalisée UX pour déterminer la vue à afficher pour une table donnée dans DPM.

Remarque : effacez le cache pour afficher les résultats de changement de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Règles des vues de formulaire UX**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue

Ensemble de champs	Description
Nom	Nom unique de la vue de formulaire personnalisée.
Table	Nom de table associé à la vue de formulaire personnalisée. **Conseil :** Saisissez un mot clé comme service ou offre.
Vue	Vue d'interface utilisateur personnalisée. Vous pouvez sélectionner par défaut ou espace de travail, ou nouveau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ensemble de champs	Description
Application	Application pour la règle de vue. Par défaut, ce champ est l'application dans laquelle vous vous trouvez.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel votre vue s'affiche.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Accéder aux portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez utiliser trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) : service, application d'entreprise et service d'application. Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans DPM, ils sont créés avec des tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application sont créés avec des tables de portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide des portefeuilles d'entreprise, vous pouvez afficher les portefeuilles des services traditionnels créés à partir des tables Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également consulter les portefeuilles des applications d'entreprise et des services d'application créés avec des tables de portefeuille d'entreprise. La fonction de recherche de l'expérience Gestion de portefeuille digitale vous permet de parcourir tous les portefeuilles d'entreprises pour trouver celui que vous recherchez. Vous pouvez afficher un instantané de performance des indicateurs clés de performance (KPI) comme la disponibilité, les nouveaux incidents, les abonnés et les scores de satisfaction des clients.

Vous pouvez également consulter les éléments à surveiller et sélectionner des parties du portefeuille pour afficher plus de détails.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ).
3. Sélectionnez le champ de recherche **Portefeuille**.
   Différents types de portefeuilles sont affichés dans des groupes : portefeuilles de services, portefeuilles d'applications d'entreprise et portefeuilles de services d'application.
4. Sélectionnez un portefeuille dans l'un des groupes.
   Une fois le portefeuille sélectionné, une liste de nœuds de taxonomie Enterprise est imbriquée dans une arborescence, au niveau supérieur.
5. Sélectionnez un nœud de taxonomie Enterprise qui vous intéresse, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
   Les détails du nœud de taxonomie d'entreprise comprennent plusieurs onglets : généralement une vue d'ensemble, un onglet (ou deux) correspondant au type de portefeuille que vous avez sélectionné et un onglet d'informations générales. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, consultez Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.
6. Suivez le fil d'Ariane pour revenir à l'arborescence du portefeuille d'entreprise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Développez le nœud de taxonomie Enterprise pour voir ses nœuds enfants, puis ses solutions (services, applications d'entreprise ou services d'application).
   La sélection de chaque élément de l'arborescence permet d'afficher des informations de haut niveau sur cet élément. Tous les nœuds et solutions enfants disposent de leur propre option **Afficher les détails**. Pour en savoir plus sur les écrans de portefeuille d'entreprise, consultez Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.
8. Affichez des informations sur un autre type de portefeuille d'entreprise.

> **Important :** Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, vous devez supprimer la valeur du champ **Portefeuille**. Une fois le champ **Portefeuille** vide, sélectionnez-le (à nouveau) pour afficher les autres types de portefeuilles. Par exemple, si vous accédez à un portefeuille de services et souhaitez consulter un portefeuille d'entreprise, vous devez supprimer le nom du portefeuille de services dans le champ **Portefeuille**. Après l'avoir supprimé, sélectionnez à nouveau le champ **Portefeuille** pour afficher les autres options de portefeuille d'entreprise (service, entreprise ou service d'application).

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Vous pouvez créer et organiser des portefeuilles personnels pour afficher plusieurs solutions au même endroit. Les administrateurs créent les portefeuilles d'entreprise. Les portefeuilles d'entreprise de type service sont créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'applications d'entreprise et de services d'application sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Vous pouvez également afficher des modules de liste des services et des applications qui ne font pas partie d'un portefeuille à l'aide des modules de liste.

Portefeuilles personnels

Les portefeuilles personnels rassemblent des données provenant de services, d'offres, d'applications d'entreprise et de services d'application dans un espace unique que vous pouvez consulter et sur lequel vous pouvez générer des rapports. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent.

Vue d'ensemble des portefeuilles personnels

Si vous disposez du rôle de gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager], vous pouvez consulter les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous. Lorsque vous créez un portefeuille personnel, vous importez les données de solution des applications de service et d'entreprise, des services et des offres de service dans un espace personnel. Vous n'avez pas besoin de posséder les éléments que vous importez pour créer un portefeuille personnel. Vous pouvez afficher la progression de chaque élément en fonction de la feuille de route affectée et évaluer ses performances en fonction des indicateurs clés de performance (KPI) qui vous intéressent. Vous pouvez également afficher une carte des relations, ainsi que des résumés et les problèmes actuels.

Vous pouvez partager un portefeuille personnel que vous avez créé avec des personnes ou un groupe. Pour partager un portefeuille personnel avec un groupe, ce groupe doit disposer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du rôle DPM [dpm_manager]. Pour attribuer le rôle de gestionnaire DPM, consultez Rôles pour Gestion de portefeuille digitale.

Vous pouvez être intéressé par les services dont vos solutions dépendent, par exemple une panne ou le retard d'un service. Les portefeuilles personnels affichent les informations relatives à l'état des services, de façon à ne pas avoir à vérifier leur application ServiceNow respective.

Filtrage des portefeuilles personnels

Lorsque vous ouvrez un portefeuille personnel, la liste des cartes de solutions s'affiche avec les éléments qui se trouvent dans le portefeuille. Les cartes affichées dépendent du contenu du portefeuille personnel. S'il y a trop d'éléments à afficher, vous pouvez sélectionner **Tous les éléments** pour filtrer les cartes à afficher.

La liste suivante répertorie tous les types de solutions possibles que vous pouvez filtrer en sélectionnant **Tous les éléments**. Si votre portefeuille personnel ne contient pas un ou plusieurs de ces types de solutions, ceux-ci n'apparaissent pas dans la liste de filtres.

- Tous les services
- Toutes les offres
- Services techniques
- Offres de service technique
- Services aux entreprises
- Offres de service d'entreprise
- Services d'application

Modifier les portefeuilles personnels

Pour modifier une solution que vous ouvrez dans le portefeuille personnel, vous devez disposer d'un accès en modification basé sur la liste de contrôle d'accès (ACL) pour chaque produit qui constitue le portefeuille. Par exemple, si un rôle d'éditeur de service vous est affecté et que vous êtes propriétaire d'un service et d'une offre spécifiques, vous pouvez modifier ces enregistrements spécifiques que vous avez ouverts dans le portefeuille personnel. Cependant, si vous ne disposez pas de ces droits d'accès, vous pouvez uniquement afficher les services et les offres du portefeuille personnel, ainsi que les KPI.

Conseil : si vous disposez du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin], vous pouvez masquer certains onglets et sections d'onglets des solutions d'un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel

Vous pouvez déterminer les informations sur chaque carte de solution de portefeuille personnel par le biais de la configuration. Pour configurer les cartes de solution, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale
- Afficher les cartes des relations dans Gestion de portefeuille digitale
- Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale

Créez un portefeuille personnel à l'aide de l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM). DPM vous permet de créer, de modifier et de partager des portefeuilles non structurés personnalisés des services et des applications que vous possédez ou que vous ne vous possédez pas, mais qui vous intéressent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

DPM prend en charge les services, offres de service, applications d'entreprise et services d'application afin que vous puissiez renseigner vos portefeuilles personnels avec l'un de ces éléments. Chaque type d'élément est balisé et identifié par un code couleur à mesure que vous explorez votre portefeuille personnel.

- Consultez les portefeuilles personnels que vous avez créés et ceux qui sont partagés avec vous.
- Affectez des éditeurs et des visualiseurs aux portefeuilles personnels que vous avez créés.
- Modifiez votre portefeuille personnel à tout moment lorsque vous souhaitez ajouter ou supprimer des solutions (services d'entreprise, services techniques, offres, applications d'entreprise et services d'application).
- Consultez tous les éléments à surveiller, affichez leurs détails pour en savoir plus et effectuez des actions si vous disposez des autorisations appropriées conformément à la liste de contrôle d'accès (ACL) de l'élément.

Lorsque vous parcourez le paysage DPM, vous pouvez trouver des services, des offres, des applications d'entreprise et des services d'application qui vous intéressent. Vous pouvez ajouter immédiatement ces solutions à votre portefeuille personnel, sans avoir à revenir au menu du portefeuille personnel. Vous pouvez également partager votre portefeuille personnel avec des personnes et des groupes.

Remarque : Les informations de chaque carte de solution de portefeuille personnel peuvent être modifiées par configuration. Pour configurer les cartes de solution, vous devez disposer du rôle administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]. Pour plus d'informations, consultez Configurer les cartes de solutions de portefeuille personnel dans le DPM Admin Center.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Sélectionnez l'icône Portefeuilles personnels ( ).
3. Sélectionnez **Créer un portefeuille personnel**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouveau portefeuille personnel

Champ	Description
Nom	Le nom du portefeuille personnel.
Propriété de	Le nom du propriétaire du portefeuille personnel.
Description	Une description claire pertinente pour d'autres personnes qui partagent ce portefeuille.
Ajouter des collaborateurs	◦ Les éditeurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour modifier le portefeuille personnel. ◦ Les visualiseurs sont des utilisateurs ou des groupes que vous sélectionnez pour afficher le portefeuille personnel.
Remarque : Vous pouvez modifier les éléments d'un portefeuille personnel uniquement si vous disposez d'un accès en modification en fonction de la liste ACL pour chaque élément qui constitue le portefeuille. Pour permettre aux groupes de modifier ou d'afficher des portefeuilles personnels, le groupe doit disposer du rôle de gestionnaire DPM [dpm_manager]. Voir Rôles pour Gestion de portefeuille digitale.	

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Ajoutez des applications d'entreprise, des services, des offres de service et des services d'application à votre portefeuille personnel.
   - Sélectionnez chaque onglet pour trouver la solution que vous souhaitez ajouter à votre portefeuille personnel ou cliquez sur **Rechercher**. Vous pouvez rechercher un titre de solution ou un nom de propriétaire pour trouver tous les éléments appartenant à ce nom.
   - Sélectionnez les éléments que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Ajouter les éléments sélectionnés** pour les ajouter à votre portefeuille personnel.

     Remarque : Examinez chaque onglet. Votre terme de recherche peut afficher des résultats dans un ou plusieurs des trois onglets : **Applications d'entreprise**, **Services/Offres** ou **Services d'application**.

7. Sélectionnez **Examiner le portefeuille (total)**.
   La page Détails du portefeuille contient deux cartes. L'une avec un résumé contenant le nom du portefeuille personnel, sa description et le nom du propriétaire, et l'autre avec la liste des collaborateurs.
8. Examinez les éléments de votre portefeuille personnel, puis sélectionnez **Créer**.
   Pour ajouter d'autres éléments, sélectionnez **Retour**.

   Remarque : Si vous sélectionnez **Retour**, examinez chaque onglet pour confirmer vos sélections.

9. Facultatif : Vous pouvez **Modifier** ou **Partager** votre portefeuille personnel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous modifiez un portefeuille personnel, seules les solutions qui ne se trouvent pas déjà dans le portefeuille personnel figurent dans la liste de sélection à ajouter. **Partager** vous permet de partager votre portefeuille personnel avec des personnes, des groupes ou une combinaison des deux.

Information associée

Portefeuilles personnels

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Portefeuilles d'entreprise

Les administrateurs créent des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise pour les services au fur et à mesure de leur création avec les tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie.

https://player.vimeo.com/video/1022205557?h=0df9f9affe&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie de ces portefeuilles. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Les répartitions des mesures clés vous permettent de voir quels secteurs du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez afficher des informations d'instantané de performance dans les portefeuilles d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder de solutions pour afficher les portefeuilles d'entreprises.

Les administrateurs créent les portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale.

Types de portefeuilles d'entreprise

Vous pouvez créer, afficher et rechercher trois types différents de portefeuilles d'entreprise dans DPM :

- Portefeuille des services (affichage uniquement)
- Portefeuilles d'applications d'entreprise
- Portefeuilles de services d'application

Chaque type de portefeuille d'entreprise est clairement indiqué lorsque vous recherchez un portefeuille d'entreprise. Pour en savoir plus sur chaque type, consultez Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Remarque : Bien que visibles dans DPM, les portefeuilles de services sont toujours créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Utilisez les tables de portefeuille d'entreprise pour créer des portefeuilles d'applications d'entreprise et des portefeuilles de services d'application.

Étape du cycle de vie

Vous pouvez filtrer un portefeuille d'entreprise par étape du cycle de vie. Les portefeuilles de services et d'applications d'entreprise comprennent les étapes du cycle de vie suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pré-opérationnel : la solution ne contient pas encore de données opérationnelles.
- Opérationnel : la solution contient des données opérationnelles.
- Mis hors service : la solution n'est plus opérationnelle et ne suit pas les nouvelles données et dès lors, ces dernières ne sont pas à jour.

Les étapes du cycle de vie des portefeuilles de services d'application correspondent à Opérationnel ou Mis hors service.

Détails À surveiller

Lors de l'affichage d'un portefeuille d'entreprise, les détails À surveiller répartis par onglets se trouvent au bas de la vue du portefeuille. Par exemple, dans un portefeuille d'applications d'entreprise, les onglets À surveiller comprennent les incidents critiques, les problèmes, les pannes, les alertes et les risques techniques.

Les administrateurs peuvent afficher ou masquer les applications d'entreprise d'un portefeuille en fonction de son étape du cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale.

Information associée

Accéder aux portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Accédez à trois types de portefeuilles d'entreprise dans l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM) : service, applications d'entreprise et service d'application. Même si vous pouvez afficher les portefeuilles d'entreprise de services dans DPM, ils sont créés à l'aide de tables Gestion des portefeuilles de services. Les portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application sont créés à partir de tables de portefeuilles d'entreprise.

Les portefeuilles d'entreprise sont structurés dans un format d'arborescence de contenu imbriqué pour vous permettre de facilement parcourir chaque type de portefeuille d'entreprise. Accédez aux portefeuilles d'entreprise à l'aide de l'icône Portefeuilles d'entreprise ( ). Pour en savoir plus sur l'accès aux portefeuilles d'entreprise, consultez Accéder aux portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale.

Chaque type de portefeuille d'entreprise offre des données uniques qui lui sont propres. Consultez les ressources d'apprentissage de la DPM Academy, en particulier la série de vidéos, pour en savoir plus sur les différences entre chaque portefeuille, leur utilisation et leur objectif.

Portefeuilles des services

Les portefeuilles d'entreprise de services sont créés à partir de tables Gestion des portefeuilles de services. L'espace de travail DPM affiche les portefeuilles de services dans une arborescence de contenu imbriquée avec le nœud de taxonomie, puis les services qui se trouvent dans le portefeuille de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des portefeuilles de services

Section	Description
Nœud de classification	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise de services. • Les informations suivantes sont fournies pour le nœud de taxonomie : ◦ En-tête contenant une brève description, le nom du propriétaire et le nombre total d'abonnés. ◦ Mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, les incidents non mis à jour pendant 5 jours et les nouvelles demandes. ◦ Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements. • Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie. ◦ En-tête contenant le nom du portefeuille des services, le nom du gestionnaire et le nombre total d'abonnés. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** avec mesures des instantanés de performances et répartition des services dans la catégorie. **Remarque :** Des services peuvent être affichés en double dans la section Répartition des services pour les versions de DPM antérieures à la version 2.2.15. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1123710. ◦ Onglet **Nœud de taxonomie** contenant tous les nœuds de taxonomie associés au portefeuille. ◦ Onglet **Services** qui répertorie tous les services du portefeuille, avec leur parent, leur classification (métier ou technique), leur phase, leur état, leur criticité et le nom de leur propriétaire. Vous pouvez également sélectionner **Créer un service d'entreprise** ou **Créer un service technique** pour effectuer ces tâches dans Générateur de services. ◦ Onglet **Informations** avec description et informations générales sur le nœud de taxonomie. ◦ Panneau **À surveiller** répertoriant les incidents critiques, les pannes et les changements.
Service et offre de service	• Deux niveaux suivants de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie. Les services et offres de service peuvent être techniques ou métier. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du responsable de livraison. ◦ Nombre total d'abonnés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure des portefeuilles de services (suite)

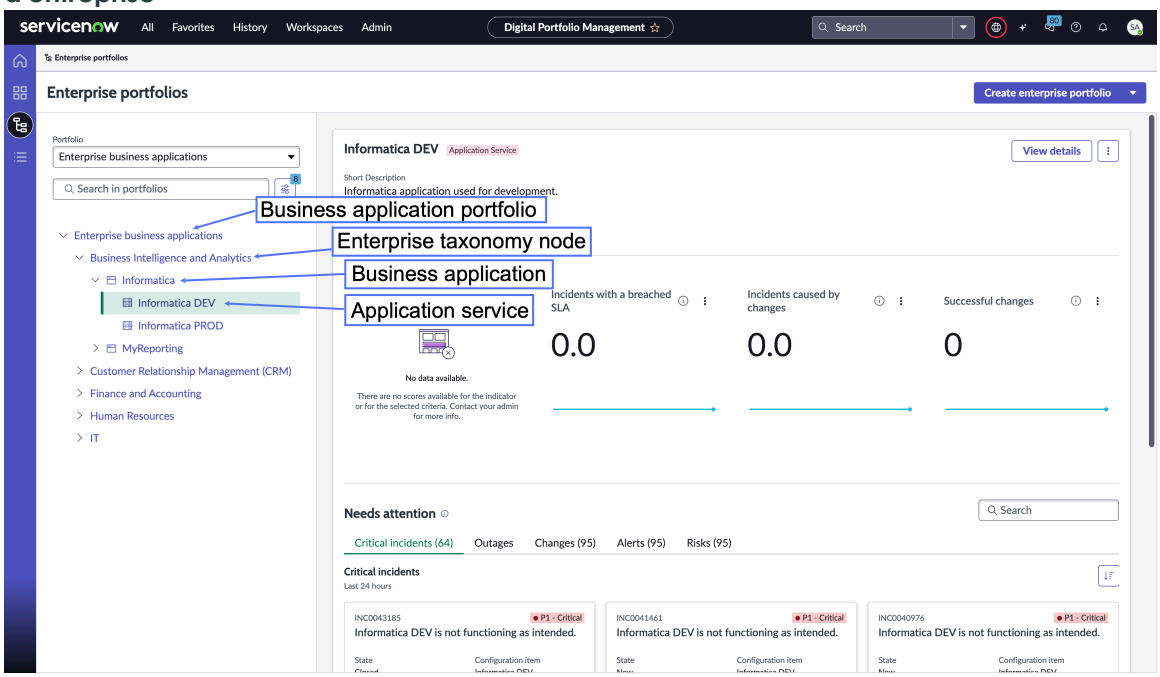
Section	Description
	◦ Phase (si des champs CSDM sont utilisés, Étape du cycle de vie) ◦ État (si des champs CSDM sont utilisés, État du cycle de vie) **Remarque :** pour en savoir plus sur les noms des champs de cycle de vie CSDM, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale. • Mesures des instantanés de performance pour la disponibilité, les incidents ouverts, les incidents non mis à jour pendant 5 jours et les nouvelles demandes. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes et les changements. • L'icône de **menu Plus** ( ) vous permet d'effectuer les actions suivantes : ◦ Ajoutez le service ou l'offre de service à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale. ◦ Ajoutez le service à la page d'accueil DPM. Pour plus d'informations, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale. ◦ Modifiez le service ou l'offre de service dans Générateur de services. Pour plus d'informations, consultez Créer un service dans Générateur de services. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails du service ou de l'offre de service. Pour en savoir plus, consultez la section Services et offres de service dans Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuilles d'applications d'entreprise

Les portefeuilles d'entreprise des applications d'entreprise sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. L'espace de travail DPM affiche les portefeuilles d'entreprise dans une arborescence de contenu imbriqué, en commençant par le nœud de taxonomie d'entreprise au niveau supérieur (il peut en exister plusieurs). Après le nœud supérieur, elle répertorie les applications d'entreprise situées dans le portefeuille d'entreprise. Voici un exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'applications d'entreprise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'arborescence de contenu du portefeuille d'entreprise d'applications d'entreprise



Important : L'image montre le champ **Portefeuille** des applications d'entreprise Enterprise. Pour sélectionner un type de portefeuille d'entreprise différent de celui dans lequel vous vous trouvez, supprimez la valeur du champ **Portefeuille**, puis sélectionnez (à nouveau) le champ pour afficher les autres types de portefeuilles (service, entreprise ou service d'application).

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'applications d'entreprise. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de taxonomie d'entreprise enfants. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ Nombre total d'abonnés • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits. • Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du portefeuille pour l'application d'entreprise (suite)

Section	Description
	◦ En-tête avec nom du propriétaire et nom du gestionnaire. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des applications d'entreprise dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Nœuds de taxonomie** qui répertorie tous les nœuds de taxonomie connexes. ◦ Onglet **Applications d'entreprise** contenant une liste des applications d'entreprise situées dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Informations** contenant une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Panneau **À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits pour le nœud de classification d'entreprise.
Application d'entreprise	• Niveau suivant de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire de l'application. ◦ Nom du propriétaire d'entreprise. ◦ Nombre total d'abonnés. ◦ État. Le risque global n'est pas renseigné. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les audits et les risques. • L'icône de **menu Plus** ( ) vous permet d'ajouter l'application d'entreprise à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails de l'application d'entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Applications d'entreprise dans Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuilles de services d'application

Les portefeuilles d'entreprise de services d'application sont créés à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise. Les informations contenues dans les portefeuilles des services d'application sont similaires à celles des portefeuilles des applications d'entreprise, à quelques différences près portant sur les services d'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les groupes de KPI des portefeuilles de services d'application, consultez Afficher les détails du service d'application.

Structure du portefeuille pour le service d'application

Section	Description
Nœud de classification d'entreprise	• Premier niveau de l'arborescence de contenu sous le portefeuille d'entreprise de services d'application. Peut contenir un deuxième ou un troisième niveau s'il possède des nœuds de taxonomie d'entreprise enfants. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ Nombre total d'abonnés. • Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, délai moyen de résolution (MTTR), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits. • Le lien **Afficher les détails** fournit les informations suivantes sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ En-tête avec nom du propriétaire et nom du gestionnaire. ◦ Onglet **Vue d'ensemble** contenant les mesures de réussite du portefeuille et la répartition des services d'application dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Services d'application** contenant une liste des services d'application situés dans le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Onglet **Informations** contenant une description et des informations générales sur le nœud de taxonomie d'entreprise. ◦ Panneau **À surveiller** qui répertorie les incidents critiques, les pannes, les changements, les alertes, les risques et les audits pour le nœud de classification d'entreprise.
Service d'application	• Niveau suivant de l'arborescence de contenu sous le nœud de taxonomie d'entreprise. • En-tête : ◦ Brève description. ◦ Nom du propriétaire. ◦ Nom du gestionnaire. ◦ État opérationnel. Le risque global n'est pas renseigné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structure du portefeuille pour le service d'application (suite)

Section	Description
	• Mesures de réussite du portefeuille en termes de disponibilité, incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA), incidents causés par des changements et changements réussis. • Cartes À surveiller pour les incidents critiques, les changements, les pannes, les risques et les alertes. • L'icône de **menu Plus** (⋮) vous permet d'ajouter le service d'application à un portefeuille personnel. Pour plus d'informations, consultez Créer un portefeuille personnel dans Gestion de portefeuille digitale. • Le lien **Afficher les détails** permet d'accéder aux détails du service d'application. Pour en savoir plus sur le contenu de cet écran, reportez-vous à la section Services d'application dans Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale.

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Accéder aux portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Les administrateurs créent des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application. Les portefeuilles d'entreprise sont structurés sous forme d'arborescence imbriquée permettant de parcourir les éléments liés aux services et les nœuds de taxonomie. À l'instar des portefeuilles personnels, vous pouvez consulter des mesures pour évaluer les performances des portefeuilles d'entreprise.

Avant de commencer

- Module d'extension requis : portefeuilles d'entreprise
- Rôle requis : sn_dpm.dpm_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des portefeuilles d'entreprise pour surveiller les applications d'entreprise et les services d'application. Les portefeuilles d'entreprise vous permettent de déployer des mesures clés à chaque niveau de la taxonomie de ces portefeuilles. Vous pouvez consulter les performances globales au niveau du nœud et du portefeuille. Une répartition des mesures clés vous permet de voir quels secteurs du portefeuille contribuent à de bonnes ou de mauvaises performances.

Pour une vue d'ensemble, consultez Portefeuilles d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Accéder aux types de portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un portefeuille d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du portefeuille sous l'onglet **Portefeuilles d'entreprise** de l'espace de travail DPM.
Brève description	Brève description du portefeuille dans la zone d'en-tête de l'espace de travail DPM.
Description	Description du portefeuille dans l'en-tête de service de l'espace de travail DPM.
Type de portefeuille	Type de portefeuille d'entreprise. ◦ Portefeuille d'applications d'entreprise ◦ Portefeuille de services d'application
Propriétaire du portefeuille	Nom du responsable du portefeuille.
Gestionnaire de portefeuille	Nom de la personne qui gère le portefeuille.
Personnes concernées par ce portefeuille	Personnes ou groupes ayant un intérêt pour le portefeuille d'entreprise.

3. **Soumettez** le portefeuille d'entreprise.

   Une fois soumis, accédez au portefeuille sous **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Portefeuilles d'entreprise DPM**, puis sélectionnez le type (Application d'entreprise ou Service d'application).

Information associée

Portefeuilles d'entreprise

Accéder aux portefeuilles d'entreprise dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser les données de solution dans Gestion de portefeuille digitale

Après avoir créé et organisé les portefeuilles personnels et passé en revue les portefeuilles d'entreprise disponibles, vous pouvez effectuer plusieurs actions avec le rôle de gestionnaire DPM pour surveiller la progression des solutions.

Utiliser les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet d'afficher les éléments à surveiller dans le contexte de vos solutions. Les catégories de chaque panneau À surveiller diffèrent en fonction du type de solution. Vous ne pouvez pas agir sur un élément à surveiller, mais vous pouvez consulter son état et sa gravité pour prendre des décisions basées sur les données concernant vos solutions.

Chaque page de l'espace de travail DPM dispose d'un panneau À surveiller présentant les éléments à surveiller dans le contexte de la page. Vous pouvez rechercher des éléments à surveiller sur la page d'accueil DPM, mais il s'avère plus utile d'effectuer cette recherche lors de l'affichage d'un portefeuille ou d'une solution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Cette rubrique s'applique aux panneaux À surveiller standard.

Les panneaux À surveiller standard ont été introduits dans la version Utah (mai 2023). La version Standard est plus flexible que la version héritée. Par défaut, la propriété système Standard est définie sur true. Les clients existants peuvent la définir sur false pour revenir à l'ancienne fonctionnalité À surveiller. Il n'y a pas de limite à la modification de la valeur de true à false (et inversement). Les nouveaux clients ne peuvent pas définir la propriété système sur false et voient donc uniquement la version Standard.

Propriété système des panneaux À surveiller standard

Les administrateurs mettent à jour la propriété système avec le rôle administrateur DPM[sn_dpm.dpm_admin].

- Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Administration** > **Paramètres**.
- Saisissez `*needs` dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
- Sélectionnez la propriété système [sn_dpm.standard_needs_attention].
- Libérez l'enregistrement pour le modifier, puis définissez la propriété sur false ou true.
- Sélectionnez **Mettre à jour**.

Option Problèmes dans le panneau À surveiller

Pour afficher les problèmes dans le panneau À surveiller, vous devez utiliser la version de DPM d'août 2024 ou une version ultérieure.

Vous pouvez identifier les problèmes sur les solutions suivantes.

- Services et offres de service. Les problèmes sont liés à l'offre de service via l'enregistrement d'offre de service sur le formulaire, sur la liste connexe Services concernés et sur la liste connexe CI affectés. Les problèmes sont ensuite déployés vers le service parent et doivent être dédupliqués au niveau du service parent.
- Applications d'entreprise. Les problèmes sont liés au service d'application via le champ d'élément de configuration du formulaire. Les problèmes sont ensuite déployés du service d'application vers l'application d'entreprise et doivent être dédupliqués au niveau du service parent.
- Services d'application. Les problèmes sont liés au service d'application via le champ d'élément de configuration du formulaire.

Considérations relatives au service d'application

Avant la version Store de novembre 2024, vous ne pouviez voir les enregistrements d'incidents, de problèmes et de changements dans le panneau À surveiller que si le service d'application était ajouté au champ Élément de configuration d'un élément connexe (par exemple, à un enregistrement d'incident).

À compter de la version Store de novembre 2024, les éléments ou enregistrements sont affichés dans le panneau À surveiller lorsqu'un incident, un problème ou un changement inclut le service d'application dans la liste connexe Services impactés ou CI affectés, en plus du champ Élément de configuration.

Une fois les services d'application ajoutés au champ Élément de configuration, Services impactés ou à la liste connexe CI affectés, vous pouvez les afficher dans la section À surveiller du niveau de base (service d'application). Les données sont également déployées aux niveaux suivants dans l'espace de travail DPM :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Application d'entreprise
- Nœud de taxonomie
- Portefeuille

En outre, une fois les services d'application ajoutés, les données sont déployées dans les zones suivantes lorsque vous :

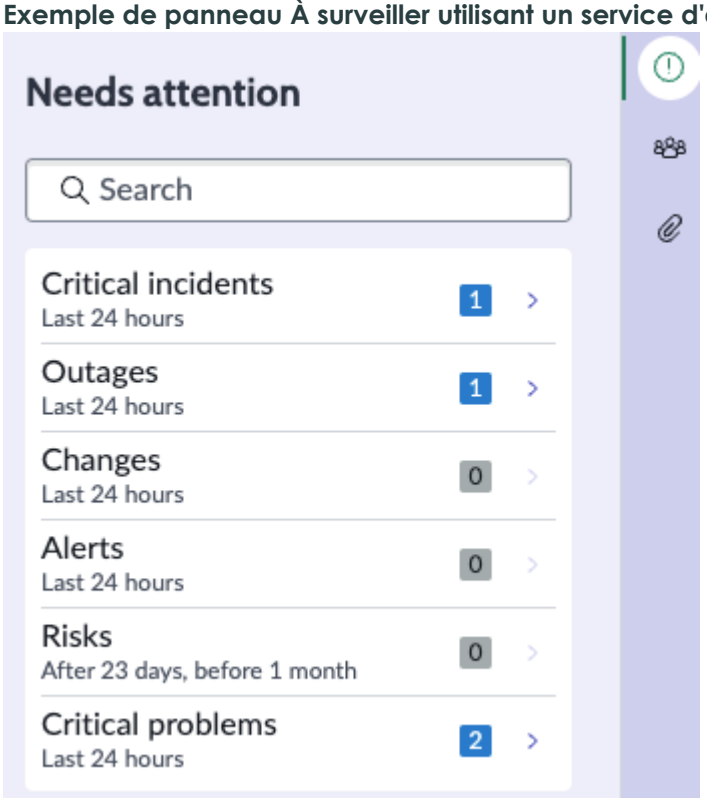
- Sélectionnez **Afficher les détails** sur n'importe quelle page de solution affectée.
- Affichez l'onglet Exécuter de n'importe quelle page de solution pour afficher les indicateurs clés de performance (KPI).

Cette fonctionnalité s'applique aux portefeuilles d'applications d'entreprise, aux portefeuilles de services d'application d'entreprise et à toute application d'entreprise ou service d'application ajouté à vos portefeuilles personnels.

Attributs des panneaux et icônes

Bien que les catégories de panneaux À surveiller diffèrent pour chaque portefeuille et solution, la navigation de base reste la même. Tous les panneaux vous permettent d'effectuer des recherches, d'afficher une liste de cartes À surveiller, de paginer les cartes et d'explorer un enregistrement à partir de la liste de cartes.

Exemple de panneau À surveiller utilisant un service d'application



- Chaque catégorie À surveiller comprend un nombre indiquant le nombre d'éléments de cette catégorie. Si aucune catégorie ne contient d'élément À surveiller, ce nombre indique zéro (0).
- Sélectionnez la flèche avant (>) en regard d'un nombre de la catégorie pour afficher une liste de cartes d'enregistrements à surveiller. Dans la liste des cartes, vous pouvez sélectionner une carte pour accéder à son enregistrement. Vous pouvez également revenir en arrière en sélectionnant la flèche arrière À surveiller (<).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ **Rechercher** À surveiller vous permet d'entrer un nombre, tout ou partie d'un mot pour trouver des éléments À surveiller contenant vos critères de recherche. Après avoir affiché et ouvert un enregistrement à surveiller, vous pouvez revenir au champ **Rechercher**. Vos critères de recherche sont toujours présents dans le champ **Rechercher** jusqu'à ce que vous les effaciez.

  La table suivante présente les icônes du panneau À surveiller qui s'affichent pour chaque type de solution.

Icônes de panneau À surveiller par type de solution

Type de solution	Icônes panneau À surveiller
Services et offres de service	◦ Icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM. ◦ Icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et toutes les équipes qui prennent en charge l'offre de service. ◦ Icône Articles de la base de connaissances ( ) pour rechercher des articles connexes de la base de connaissances. ◦ Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement. ◦ Icône Éléments de catalogue ( ) pour rechercher des éléments de catalogue dans un enregistrement de service ou d'offre de service.
Applications d'entreprise et services d'application	◦ Icône À surveiller ( ) pour afficher ou masquer les panneaux À surveiller. Ce commutateur n'apparaît pas sur la page d'accueil de l'espace de travail DPM. ◦ Icône Contacts ( ) pour afficher les membres de l'équipe et toutes les équipes qui prennent en charge l'application d'entreprise ou le service d'application. ◦ Icône Pièces jointes ( ) pour afficher et ajouter des pièces jointes à l'enregistrement.

Considérations relatives au service

- Un enregistrement est lié à l'offre et déployé sur le service. Vous pouvez afficher les incidents, les pannes et les changements lorsque l'incident est directement lié au service (et non à l'offre).
- Un incident, une panne ou un changement peut avoir un impact sur plusieurs offres.
- Un enregistrement s'affiche d'abord sur l'offre avant d'être déployé sur le service parent.
- L'incident s'affiche une fois (et non deux) si deux offres sont ajoutées à un incident et qu'elles sont déployées sur le même service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations relatives aux offres de service

Les incidents critiques, les pannes et les changements sont liés à l'offre à afficher dans le panneau À surveiller lorsque l'offre est :

- Répertoriée dans le champ Offre de service de l'enregistrement d'incident ou de changement.
- Incluse dans les listes connexes des services affectés ou des CI affectés, ou les deux.
- Déployée au niveau de service parent lorsqu'un incident ou un changement est lié à une offre (via une liste connexe ou directement sur le formulaire).

Remarque : Par défaut, les incidents critiques s'affichent. Pour afficher les incidents critiques et majeurs, le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être installé.

Options de panneau pour chaque solution DPM

Les enregistrements inclus sur chaque page de solution DPM sont ceux créés « aujourd'hui ».

Panneaux À surveiller pour chaque page de solution DPM

Services et offres de service	Services d'application	Applications de gestion
• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède en plus de l'audit et des risques.	• Incidents critiques et majeurs • Pannes • Changements • Alertes • Risques Pour les nouveaux clients et les clients zboot, tout ce qui précède plus les audits.	• Incidents critiques et majeurs • Changements • Risques • Audits

Remarque :

Pour afficher les données liées aux risques, vous devez avoir installé le module d'extension Gestion des portefeuilles technologiques [sn_apm_tpm]. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance :

- Gestion du portefeuille d'applications [com.snc.apn]
- Gestion des actifs logiciels [com.snc.sams]

Information associée

Configurer les panneaux À surveiller dans Gestion de portefeuille digitale

Afficher les cartes des relations dans Gestion de portefeuille digitale

Affichez une carte des relations dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour voir toutes les relations qui composent une solution donnée. DPM utilise le ServiceNow Carte unifiée pour afficher une carte hiérarchique graphique basée sur CMDB.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à une carte des relations

Lorsque vous êtes dans une solution DPM (application d'entreprise, service d'application, service ou offre de service), sélectionnez **Afficher les relations**.

Dans Carte unifiée, la solution sélectionnée s'affiche en haut, indiquant qu'il s'agit du niveau le plus élevé sur la carte. D'autres relations sont dérivées du niveau le plus élevé et constituent la solution de niveau le plus élevé.

Naviguer dans une carte des relations

Pour en savoir plus sur la navigation et les panneaux Carte unifiée, consultez Carte unifiée.

Sur la page de la carte, utilisez les panneaux pour plus d'informations sur les solutions mappées.

- Sélectionnez l'  pour afficher un résumé de la solution sélectionnée.
- Sélectionnez l' pour afficher les informations de contact des membres de l'équipe et des équipes associées à la solution sélectionnée.
- Sélectionnez l'  pour afficher tous les problèmes actuels dans le contexte de la solution sélectionnée (par exemple, incidents critiques, pannes actuelles ou alertes critiques).

  Remarque : Les options changent pour les problèmes actuels en fonction du type de solution.

- Sélectionnez  pour afficher les services d'application associés à la solution sélectionnée.

Créer une demande à partir de Gestion de portefeuille digitale

Créez une demande à l'aide de l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM). DPM vous permet de créer une demande pour tous les services techniques ou d'entreprise que vous possédez.

Avant de commencer

Pour connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'une demande dans Gestion de portefeuille digitale, consultez la section Gestion de la demande de Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des demandes pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques > Portefeuilles personnels**.
2. Pour créer une demande, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Demande**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les entrées de demande, consultez Créer une demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une demande

Ensemble de champs	Description
Dates	Dates de début et de fin de la demande.
Détails	Les champs de détails varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Dossier métier	Les champs du dossier métier varient en fonction du type de service pour lequel vous créez la demande. Suivez les invites pour renseigner chaque entrée de champ.
Financials	Informations sur les coûts, le retour sur investissement (ROI) et l'avantage planifié.
Données d'évaluation	Impact et risque de la demande proposée.
Demande	Informations sur le propriétaire et l'organisation à affecter à la demande.

5. **Enregistrez** la demande.

   L'onglet **Plan** du service affiche la nouvelle demande.

Créer une initiative d'amélioration à partir de Gestion de portefeuille digitale

Créez une initiative d'amélioration à l'aide de l'application Gestion de portefeuille digitale (DPM). DPM vous permet de créer une initiative d'amélioration pour tous les services techniques ou d'entreprise que vous possédez.

Avant de commencer

Pour connaître les modules d'extension nécessaires à la création d'initiatives d'amélioration dans Gestion de portefeuille digitale, consultez la section Gestion de l'amélioration continue de Applications et sources de données associées à Gestion des portefeuilles numériques.

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer et créer des initiatives d'amélioration pour les services ou offres de service que vous possédez directement dans l'espace de travail, sans avoir à accéder à l'application native de l'offre ou du service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques > Portefeuilles personnels**.
2. Pour créer une initiative d'amélioration, sélectionnez un service technique ou d'entreprise.
3. Dans la liste, sélectionnez l'option **Créer**, puis sélectionnez **Initiative d'amélioration**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le processus d'initiative d'amélioration, consultez Créer une demande d'amélioration.

Formulaire d'initiative d'amélioration

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'initiative d'amélioration.
Service d'entreprise	Service d'entreprise à partir duquel vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Offre de service	Offre de service à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Processus business	Offre d'entreprise à partir de laquelle vous avez créé l'initiative d'amélioration dans DPM.
Coordonnateur CIM	Coordinateur de Gestion de l'amélioration continue.
Groupe d'approbateurs	Approbateurs de Gestion de l'amélioration continue pour l'initiative d'amélioration.
Stratégies	Automatisation et réduction de l'effort affectées par Gestion de l'amélioration continue pour l'initiative d'amélioration.
État	État de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. Pour obtenir des descriptions, consultez la référence Continual Improvement Management. ◦ Nouveau ◦ Accepté ◦ Évaluation ◦ Approuvé ◦ En cours ◦ Examen ◦ Fermé ◦ Annulé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Priorité	Priorité de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ◦ 1 - Critique ◦ 2 – Élevé ◦ 3 – Modéré ◦ 4 - Faible ◦ 5 - Planification
Estimation de l'effort	Niveau d'effort de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ◦ Petit ◦ Moyenne ◦ Grande ◦ Extra Large
Avantages	Niveau d'avantage attendu de l'initiative d'amélioration. Ce champ est en lecture seule. ◦ Faible ◦ Moyen ◦ Élevé
Pourcentage terminé	Pourcentage terminé pour l'initiative d'amélioration.
Brève description	Brève description de l'initiative d'amélioration.
Justification commerciale	Élaboration de la brève description afin d'inclure le motif et la recherche effectuée.

Onglet Objectifs

Champ	Description
Méthode de mesure de la réussite	Indicateur Analyse des performances (PA). Entrée automatisée.
KPI d'amélioration	Indiquez l'indicateur clé de performance (KPI) pour l'initiative d'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur de base	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Pourcentage d'amélioration	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Valeur cible	Valeur en pourcentage, ne peut pas dépasser 100 %.
Date d'examen prévue	Date prévue de l'examen de l'initiative d'amélioration.
Résultats attendus	Description des résultats attendus qui prennent en charge les KPI fournis.

Onglet Détails

Champ	Description
Demandé pour	Nom de la personne qui crée l'initiative d'amélioration.
Type	Type de l'initiative d'amélioration : ◦ Personnes ◦ Processus ◦ Technologie
Liste de surveillance	Les autres personnes qui observent cette initiative d'amélioration.
Initiative parente	Initiative parente, le cas échéant.

Onglet Calendrier

Champ	Description
Date de début planifiée	Date de début planifiée de l'initiative d'amélioration.
Date de fin planifiée	Date de fin planifiée de l'initiative d'amélioration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début réelle	Date de début réelle de l'initiative d'amélioration.
Date de fin réelle	Date de fin réelle de l'initiative d'amélioration.

Onglet Notes

Champ	Description
Commentaires additionnels	Commentaires visibles par le client sur l'initiative d'amélioration.
Notes de travail	Toutes les notes que vous souhaitez ajouter à l'initiative d'amélioration (ces notes ne sont pas visibles par le client).

5. **Enregistrez** l'initiative d'amélioration.

Modules de liste

Dans Gestion de portefeuille digitale (DPM), les modules de liste fournissent des informations qui peuvent se trouver ou non dans des portefeuilles personnels ou d'entreprise. Vous n'avez pas besoin de posséder des solutions pour afficher ou créer des modules de liste.

Le module de liste de l'espace de travail DPM comprend deux onglets : **Listes** et **Mes listes**. Les catégories suivantes se trouvent sous l'onglet **Listes**, chacune accompagnée des options **Owned by me**(M'appartenant) et **Tout**.

- Services
- Offres
- Applications de gestion
- Services d'application
- Demandes
- Projets
- Contrats

Lorsque vous sélectionnez **Tout** pour une catégorie donnée, tous les enregistrements de cette catégorie s'affichent, même si vous n'en êtes pas propriétaire. Comme pour toutes les listes d'enregistrements, vous pouvez trier, filtrer et modifier les colonnes affichées. Vous pouvez également les ajouter à votre liste personnelle, appelée **Mes listes**.

Créez une liste personnelle en ajoutant des informations issues des enregistrements qui vous intéressent, comme les offres de service, les feuilles de route, les projets, les demandes, les idées, les contrats, les incidents, les membres d'équipe ou les équipes. Lorsque vous créez une liste, vous pouvez partir d'une liste existante ou créer votre propre liste. Une fois la liste créée, celle-ci s'affiche dans l'onglet **Mes listes** du module de liste. Après avoir créé plusieurs listes, vous pouvez sélectionner **Modifier l'ordre** pour organiser vos listes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Utiliser les listes dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser les listes dans Gestion de portefeuille digitale

Utilisez des listes dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale. Les listes vous permettent de consulter les informations de service et d'application qui ne se trouvent pas dans un portefeuille personnel ou un portefeuille d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dpm.dpm_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'onglet **Liste** dans Gestion de portefeuille digitale (DPM), pour afficher des listes de services, d'offres de service, d'applications d'entreprise, de services d'application, de demandes, de contrats et de projets. Vous pouvez afficher les solutions que vous possédez, ainsi que celles que vous ne possédez pas. Vous pouvez également créer des listes personnalisées pour afficher tous les éléments qui vous intéressent, comme les services, les incidents et les utilisateurs. Les noms de colonnes de table des listes changent en fonction du type de liste que vous créez. Vous pouvez également envoyer un lien vers un élément de liste spécifique et ajouter ou masquer des colonnes de votre vue de liste.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles numériques** > **Espace de travail de Gestion des portefeuilles numériques**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Affichez une liste.

   L'onglet Listes contient des listes de toutes les solutions disponibles dans votre espace de travail DPM.

   - Sélectionnez l'onglet **Listes** pour afficher les listes existantes.

     Sélectionnez **Dont je suis le propriétaire** pour voir les listes que vous possédez ou sélectionnez **Tout** pour voir toutes les solutions de votre espace de travail DPM (par exemple, tous les services).

   - Sélectionnez l'onglet **Mes listes** pour afficher les listes que vous avez créées.
4. Facultatif : Créez une liste.
   a. Dans l'onglet **Mes listes**, sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**.
   b. Dans la fenêtre Nouvelles listes, sélectionnez une option : **Commencer à partir d'une liste existante** ou **Créer la vôtre**.
      - Si vous sélectionnez **Commencer à partir d'une liste existante**, sélectionnez une liste existante dans le champ **Nom de la liste**. Selon le nom de la liste que vous sélectionnez, vous pouvez choisir de conserver ou de supprimer les colonnes de liste et d'ajuster les filtres. Une fois que vous avez terminé, sélectionnez **Mettre à jour**.
      - Si vous sélectionnez **Créer la vôtre**, renseignez le champ **Nom de la liste**. Dans le champ **Sélectionner une source**, sélectionnez la source de votre liste. Selon le type que vous sélectionnez, vous pouvez choisir de conserver ou de supprimer les colonnes de liste et d'ajuster les filtres. Une fois que vous avez terminé, sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Facultatif : Mettez à jour une liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Actualiser la liste** () pour actualiser la liste des résultats.
- Sélectionnez **Actions de la liste** () pour modifier les colonnes de la liste et enregistrer la liste.
- Sélectionnez **Afficher le panneau de filtre** () pour ajouter ou supprimer des filtres pour la liste.
- Sélectionnez **Exporter** pour exporter la liste affichée.
- Pour créer une liste, sélectionnez **Nouveau**.

6. Facultatif : Partagez une liste.
   - Accédez à la liste que vous souhaitez partager.
   - Copiez l'adresse du navigateur (URL) de la liste que vous souhaitez partager.
   - Collez cette adresse dans votre application de partage (e-mail ou système de messagerie interne) pour la partager avec d'autres personnes.

     (Optional) Le lien copié contient un ID de liste unique. Ainsi, lorsqu'il est sélectionné, il va directement à la liste que vous souhaitez partager.

Référence Gestion de portefeuille digitale

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur la gestion de Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Rôles pour Gestion de portefeuille digitale

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion de portefeuille digitale (DPM) lorsque vous activez l'application à partir du ServiceNow® ServiceNow Store. DPM dispose de deux rôles : administrateur et utilisateur.

Rôles installés avec DPM

Il existe deux rôles pour DPM.

- Le rôle d'administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] configure l'espace de travail DPM des utilisateurs. Le rôle d'administrateur DPM peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) tous les portefeuilles personnels créés par quiconque. Le rôle d'administrateur DPM peut également affecter le rôle de gestionnaire DPM à des groupes, de sorte que le propriétaire d'un portefeuille personnel puisse sélectionner des groupes pour consulter ou modifier des portefeuilles personnels.
- Le gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] est l'utilisateur final de l'espace de travail DPM. Le rôle de gestionnaire DPM peut uniquement créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) les portefeuilles personnels qu'il crée.

Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur chaque rôle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin]	• Afficher toutes les propriétés système et pages d'administration DPM. • Mettre à jour toutes les propriétés système DPM. **Remarque :** Le rôle d'administrateur DPM ne peut pas créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles de services, sauf s'il dispose du rôle d'administrateur ou de gestionnaire des portefeuilles de services qui convient auprès de Gestion des portefeuilles de services. • Utiliser les fonctions d'indicateurs clés de performance (KPI) : ◦ Consulter les tables de groupes de KPI pour les groupes de KPI et les mappages de groupes de KPI. ◦ Créer des groupes de KPI. ◦ Mettre à jour et supprimer tous les groupes de KPI. ◦ Mapper des groupes de KPI.	• sn_dpm.dpm_manager • sn_ep.enterprise_portfolio_admin (peut créer, récupérer, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise à l'aide des tables de portefeuilles d'entreprise). **Important :** L'administrateur DPM n'obtient ce rôle que si vous installez le module d'extension Portefeuilles d'entreprise. Une fois le module d'extension installé : ◦ Le rôle d'administrateur DPM hérite du rôle d'administrateur de portefeuilles d'entreprise. ◦ Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visualiseur de portefeuilles d'entreprise.
Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Récupérer et mettre à jour les portefeuilles personnels dont il est l'éditeur.	• sn_devops.viewer • cmdb_read • sn_team_perf.team_performance_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Récupérer les portefeuilles personnels dont il est le visualiseur. • Consulter toutes les données disponibles dans l'espace de travail DPM. • Créer des demandes. • Créer des éléments Gestion de l'amélioration continue (CIM). • Mettre à jour les feuilles de route. • Afficher les KPI dans l'espace de travail DPM. **Remarque :** Le gestionnaire DPM ne peut pas afficher ou mapper les groupes de KPI dans Now Platform, mais les utilisateurs disposant du rôle service_editor, service_admin ou service_author peuvent mapper les groupes de KPI à leurs services. • Fonctions que le gestionnaire DPM ne peut pas effectuer : ◦ Modifier des services, des offres, des applications d'entreprise ou des services d'application. ◦ Modifier et mettre à jour les relations avec les services,	• service_viewer • sn_ep.enterprise_portfolio_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DPM rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les offres, les applications d'entreprise ou les services d'application. ◦ Créer ou modifier un service dans Générateur de services. **Remarque :** Les boutons Générateur de services sont masqués pour le rôle de gestionnaire DPM, sauf si l'utilisateur dispose du rôle fournissant un accès en modification à une solution particulière.	

Affecter le rôle de gestionnaire DPM à des groupes

Pour modifier un portefeuille personnel, un groupe doit disposer du rôle de gestionnaire DPM.

Pour affecter le rôle de gestionnaire DPM à un groupe, en tant qu'administrateur, procédez comme suit :

1. Entrez `dpm_personal_portfolio.list` dans le navigateur de filtre.
2. Ouvrez l'enregistrement de portefeuille personnel auquel vous souhaitez affecter le rôle de gestionnaire DPM.
3. Sélectionnez **Modifier les groupes d'utilisateurs**, puis recherchez les groupes d'utilisateurs à ajouter au rôle de gestionnaire DPM.
4. Répétez l'étape précédente pour **Afficher les groupes d'utilisateurs** si vous souhaitez ajouter le rôle de gestionnaire DPM aux groupes qui consultent les portefeuilles personnels.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Tables installées avec DPM

Tables installées avec Gestion de portefeuille digitale

Table	Description
dpm_available_item_type	Stocke les enregistrements de chaque type dans un portefeuille personnel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion de portefeuille digitale (suite)

Table	Description
dpm_navigation_history	Stocke les enregistrements permettant d'accéder à chaque type dans un portefeuille personnel.
dpm_personal_portfolio	Stocke les enregistrements de chaque portefeuille personnel créé.
dpm_personal_portfolio_item	Stocke les enregistrements de tous les types contenus dans un portefeuille personnel.
dpm_unified_backlog	Stocke les enregistrements des informations sur les backlogs dans un portefeuille personnel.
sn_dpm_kpi_group_m2m_spm_nodes	Stocke les enregistrements des nœuds de groupe des indicateurs clés de performance (KPI) à partir de Gestion des portefeuilles de services.
sn_dpm_kpi_group_m2m_viz_config	Stocke les enregistrements pour les KPI regroupés par visualisation de données.
sn_team_perf_kpi_group	Stocke les enregistrements des KPI regroupés par performance d'équipe.

Information associée

Activer Gestion de portefeuille digitale

Cartes de solutions par défaut de la page d'accueil Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solutions par défaut à afficher sur votre page d'accueil DPM. Après avoir ajouté ou supprimé des solutions de votre page d'accueil, DPM mémorise vos mises à jour en affichant vos cartes de solutions personnalisées plutôt que l'ensemble généré automatiquement.

Vue d'ensemble de la page d'accueil DPM

Chaque fois que vous vous connectez à l'espace de travail DPM, le système utilise certains champs pour afficher un ensemble de cartes de solutions par défaut. Vous pouvez utiliser l'option Personnaliser pour ajouter des solutions à votre page d'accueil ou en supprimer. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser la page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale.

Après avoir ajouté ou supprimé des solutions, le système DPM mémorise vos mises à jour dans la table *dpm_home_page_item*, de sorte que votre page d'accueil personnalisée s'affiche lors de votre prochaine connexion à l'espace de travail DPM. Le système ne génère plus d'ensemble de cartes de solutions par défaut pour vous.

Remarque : Chaque fois que vous accédez à la page d'accueil DPM, les données des cartes de solutions s'actualisent, que vous disposiez de l'ensemble de solutions par défaut généré automatiquement ou d'un ensemble de cartes de solutions personnalisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système pour le nombre de cartes de solutions

Deux propriétés système déterminent le nombre de cartes de solutions de votre page d'accueil DPM.

Propriétés système pour les limites de solutions de la page d'accueil DPM

Propriété système	Description	Type de solution	Limite par défaut
dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit	Limite de requêtes lors de la génération automatique de services, d'offres de service et de services d'application pour votre page d'accueil DPM.	cmdb_ci_service	750
dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit	Limite de requêtes lors de la génération automatique d'applications d'entreprise pour votre page d'accueil DPM.	cmdb_ci_business_app	250

Ces deux propriétés système déterminent la limite globale de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM. Même après avoir personnalisé votre page d'accueil, le nombre total de solutions sur votre page d'accueil DPM ne peut pas dépasser 1 000.

Vous pouvez personnaliser votre page d'accueil DPM pour ajuster le nombre de cartes de solutions. Par exemple, vous pouvez avoir 1 000 services et aucune application d'entreprise, mais le nombre total de solutions sur la page d'accueil DPM ne peut pas dépasser 1 000.

Important : Un administrateur disposant du rôle sn_dpm.dpm_admin peut modifier les limites de propriétés système au-delà de 1 000 solutions sur la page d'accueil DPM. Pour autant, le relèvement de cette limite peut s'accompagner d'un impact négatif sur les performances du système.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs des cartes de solutions par défaut

L'application DPM utilise certains champs pour générer automatiquement un ensemble de cartes de solutions par défaut à afficher lors de votre première connexion à DPM (avant la personnalisation).

Remarque : À partir de la mise en production Yokohama, la table [cmdb_ci_service_technical] est étiquetée Service de gestion de la technologie dans l'interface utilisateur (anciennement appelée Service technique). En outre, la table [service_offering] est intitulée Offre de gestion de la technologie dans l'interface utilisateur (anciennement intitulée Offre de service technique).

Solution	Nom de l'enregistrement de solution	Champs utilisés pour les cartes de solutions par défaut
Service	• cmdb_ci_service • cmdb_ci_service_business • cmdb_ci_service_technical	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Directeur des relations commerciales • Contact professionnel • Géré par
Offre de service	service_offering	• Propriété de • Responsable de livraison • Délégué • Contact professionnel • Géré par
Application d'entreprise	cmdb_ci_business_app	• Propriétaire de l'application informatique • Propriétaire de l'entreprise • Gestionnaire de portefeuille
Service d'application	cmdb_ci_service_auto, y compris des groupes d'éléments de configuration (CI) dynamiques	• Propriété de • Géré par

Référence de portefeuille personnel et d'entreprise

Utilisez des suggestions et des conseils pour créer et organiser des portefeuilles dans DPM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette vidéo de la série Académie DPM fournit des conseils pour la création et l'organisation des portefeuilles personnels et d'entreprise. Conseils et suggestions pour les portefeuilles personnels et d'entreprise dans Gestion des portefeuilles numériques. Durée de 16 minutes environ.

Groupes de KPI installés avec Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet d'afficher les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) standard inclus dans le système de base. Vous pouvez également configurer des KPI avec le rôle sn_dpm.dpm_admin.

Les administrateurs peuvent afficher les détails back-end des groupes de KPI en accédant à **Gestion des portefeuilles numériques** > **Tout** > **Groupes de KPI**.

En plus de consulter les KPI associés au système de base DPM, vous pouvez également les configurer. Pour en savoir plus, consultez Configurer les KPI dans Gestion des portefeuilles numériques.

Pour consulter le dernier score des KPI, activez la propriété système Dernier score. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

Groupes de KPI système de base DPM

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Performance d'application d'entreprise	Applications d'entreprise	• Nombre d'incidents • Nombre de problèmes • Nombre de changements	Aucun KPI de support
Instantané de performance et Mesures de service	Portefeuilles des services et Services	Disponibilité	• Pannes • Durée moyenne des pannes
		Incidents ouverts	• Incidents P1 (somme) • MTTR (délai moyen de résolution) • Incident - Score de satisfaction des clients (CSAT) (moyenne) • Incidents avec violation des accords sur les niveaux de service (SLA) (somme) • Incidents non mis à jour pendant 5 jours (somme) • Incidents non mis à jour pendant 30 jours (somme)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours	Aucun KPI de support

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
		(pour l'instantané de performance).	
		Délai moyen de résolution (MTTR) (pour les mesures de service)	Délai moyen de résolution de tous les incidents P1 à P5.
		Nouvelles demandes	Aucun KPI de support
Panne et disponibilité	Offres	Nombre total de minutes de pannes	• Minutes de pannes non planifiées (somme) • Minutes de pannes dégradées (somme) • Minutes de pannes planifiées (somme) • Nouveaux changements d'urgence (somme)
		Disponibilité	• Pannes non planifiées (somme) • Durée moyenne des pannes (moyenne) • Pannes dégradées (somme) • Pannes dégradées (somme)
Incidents	Offres	Nouveaux incidents	• Incidents P1 à P4 (moyenne) • Incidents causés par le changement (moyenne)
		Incidents non mis à jour pendant 5 jours	Aucun KPI de support
		Incidents avec violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA)	Aucun KPI de support
		Incidents par priorité	Aucun KPI de support

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Changements	Offres	Changements ouverts	• Changements à risque élevé • Changements à priorité élevée • Changements en retard
		Nouveaux changements	Aucun KPI de support
Problèmes	Offres	• Nouveaux problèmes • Problèmes par priorité	• P1 (critique) • P2 (élevé) • P3 (modéré) • P4 (faible) • P5 (planification)
Activité du catalogue	Offres	Demandes de service	• RITM fermés incomplets (moyenne) • Délai moyen de fermeture (moyenne) • RITM fermés complets (moyenne) • RITM fermés ignorés (moyenne)
		Demandes par élément de catalogue	• Activité du catalogue par élément (somme) • Délai moyen de fermeture par élément (moyenne)
Intégrité du service	Services d'application	Incidents critiques	• Incidents P1 (somme) • Incidents P2 (somme) • MTTR (moyenne)
		Changements fermés	• Changements d'urgence (somme) • Changements à risque élevé (somme)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de KPI système de base DPM (suite)

Groupe de KPI	Type	Contient des KPI	KPI de support
Aperçus de la disponibilité	Services d'application	Disponibilité	• Pannes non planifiées (somme) • Pannes dégradées (somme) • Pannes dégradées (somme)
		Pannes imprévues	Nouveaux changements d'urgence
		Durée moyenne des pannes	Aucun KPI de support
Mesures de réussite du portefeuille	Portefeuilles d'entreprise	• Disponibilité • Incidents avec SLA violé • Incidents causés par des changements • Changements réussis	Aucun KPI de support
Service CSAT	Services	• CSAT moyen • Évaluations CSAT	CSAT moyen de 5 (le plus élevé) à 1 (le plus bas)

Remarque : pour afficher plus de détails, sélectionnez le numéro de KPI. Les graphiques KPI ne sont pas sélectionnables.

Application et sources de données associées à Gestion de portefeuille digitale

Gestion de portefeuille digitale (DPM) vous permet d'utiliser des applications connexes pour afficher et modifier les détails de service dans le cycle de vie planifier-créer-exécuter. Toutes les applications connexes sont facultatives. Par conséquent, elles ne sont pas requises pour utiliser l'expérience DPM.

Sources de données

De par sa conception, DPM offre un large éventail de sources de données pour vous fournir une vue de haut niveau des informations qui ont un incidence sur vos solutions. Ses sources de données couvrent des centaines d'éléments de données dans plus de 70 tables, ainsi que de nombreux indicateurs. Cette portée étendue vous donne une vaste perspective des éléments susceptibles d'influer sur vos solutions.

DPM comprend trois sources de données principales :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recherches d'enregistrements et de champs, en configuration directe dans UIB ou dans des courtiers en données. Les recherches sont répertoriées dans le fichier Excel des sources de données que vous pouvez télécharger à partir de l'article KB1123710.
- Les attributs À surveiller sont issus des courtiers en données. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1519343.
- Indicateurs Analyse des performances, travaux de collecte de données et groupes d'indicateurs clés de performance (KPI).

Pour une vue d'ensemble de l'alignement de DPM sur Modèle de données de services de base (CSDM), consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale.

Pour afficher des informations sur les sources de données Gestion de portefeuille digitale, y compris les éléments de données, les tables sources, les champs et les modules d'extension requis, consultez l'article KB1123710, et sélectionnez l'option permettant de **Télécharger le fichier Excel de sources de données**.

Portefeuilles d'entreprise

Depuis la version Utah, vous pouvez installer le module d'extension Portefeuille d'entreprise [enterprise portfolio] disponible avec Now Platform. L'installation du module d'extension installe deux nouveaux rôles :

- L'administrateur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_admin] peut créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des portefeuilles d'entreprise.
- Le visualiseur de portefeuille d'entreprise [sn_ep.enterprise_portfolio_viewer] peut lire les portefeuilles d'entreprise.

  L'installation du module d'extension Portefeuille d'entreprise offre les résultats suivants :
  - Le rôle d'administrateur DPM hérite du rôle d'administrateur de portefeuilles d'entreprise.
  - Le rôle de gestionnaire DPM hérite du rôle de visualiseur de portefeuilles d'entreprise.

Services et offres de service

Remarque : Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Il n'existe aucune installation spéciale requise pour utiliser le panneau latéral contextuel ou pour afficher les éléments à surveiller.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau contextuel pour a portefeuilles et au dans DPM. • Consultez les élém en fonction de la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Gestion de l'amélioration continue et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affic de route** pour que stratégique affich feuille de route re ou à l'offre de serv • Vous pouvez moc feuilles de route a sn_roadmap_plng • Utilisez Gestion de continue pour affi améliorer les proc et offres de servic • Créez des deman services et offres d DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet : Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard d'Gestion des services IT (ITSM). Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour PPM, Changements et Gestion de l'amélioration continue : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affic route** dans DPM p Planification strate la feuille de route afficher les détails route dans le con ou de l'offre de se • Modifiez les feuille de route avec le r sn_roadmap_plng • Consultez les donn peuvent avoir un services ou offres • Sélectionnez l'un d de changement p détails sur les enre changement qui impact sur vos ser services. • Utilisez Gestion de continue pour affi améliorer les proc et offres de servic

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les services et les offres de service (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
Onglet Exécuter	Le groupe d'indicateurs clés de performance (KPI) [sn_team_perf_kpi_group] est automatiquement installé pour vous permettre d'afficher les données de performance : Les sources d'indicateurs d'instantanés de performance proviennent de Analyse des performances : • serviceoffering.availability.daily • incidents.open • incidents.resolved • [DPM]requests.new Consultez l'article KB1160281 pour connaître les critères importants afin d'afficher les données de performance.	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez le groupe d'instantanés de pe comprend les KPI su charge : • Disponibilité du se • Nouveaux incider • Abonnés du servic • Score de satisfact service Affichez des groupe supplémentaires po service : • Pannes et disponi • Incidents • Changements • Problèmes • Activité du catalo Affichez le reporting l'engagement des c les niveaux de servic disponibilité.
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les informat le service et l'offre d

Applications de gestion

Remarque : Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
• Panneau latéral contextuel • À surveiller	Pour afficher les audits, installez le module d'extension pour Gestion de l'audit (sn_audit). Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Utilisez le panneau contextuel pour c portefeuilles et au dans DPM. • Consultez les élém en fonction de la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	portefeuilles technologiques : sn_apm_tpm. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance : • Gestion du portefeuille d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)		
Onglet Planifier	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les initiatives d'amélioration : Installez le module d'extension pour Gestion de l'amélioration continue : com.sn_cim Pour afficher les données de la demande : Installez les modules d'extension pour Gestion de la demande : idea_core, dmn_demand et pm_project	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour Gestion de l'amélioration continue et les demandes : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affic de route** pour que stratégique affich de la feuille de ro à l'application d'e sélectionnée. • Vous pouvez moc feuilles de route a sn_roadmap_plng • Utilisez Gestion de continue pour affi et améliorer les pr applications d'ent • Créez des deman applications d'ent DPM.
Onglet Créer	Pour afficher les données de feuille de route : Installez le module d'extension pour Planification stratégique : com.sn_align_ws Pour afficher les données du projet : Installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles de projets (PPM) : com.snc.financial_planning_pmo Pour afficher les données Agile : Installez le module d'extension pour Agile Development : com.snc.sdlc.agile.2	Pour Planification stratégique : • sn.align_ws • sn_align_core. apw_user • sn_align_core.apw_admin • sn_roadmap_plng.roadmap_editor Pour PPM, Changements et Agile Development : Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	• Sélectionnez **Affic route** dans DPM p à Planification stra lancer la feuille de pouvez afficher le feuille de route do de l'application d sélectionnée. • Modifiez les feuille de route avec le r sn_roadmap_plng • Affichez les donne peuvent avoir un applications d'ent • Affichez les donne Development pou informations sur le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	Pour afficher les changements : Aucune installation requise. Les données de changement sont une fonctionnalité standard d'Gestion des services IT (ITSM). Pour afficher les mesures de flux et les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM (consultez Configurer l'expérience Gestion de portefeuille digitale) • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les aperçus DevOps** dans la section Mesures de flux. • Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** depuis la section Mesures d'accélération.		stories, les sprints e relatives à l'applic sélectionnée. • Gérez le développ et en cascade do pour obtenir une visibilité du cycle développement l • Sélectionnez l'un de changement détails sur les enre changement qui un impact sur vos d'entreprise.
Onglet Exécuter	Installez le module d'extension pour Gestion du portefeuille d'applications (APM) : com.snc.apm Pour afficher les mesures d'accélération : Activer DevOps pour DPM **Remarque :** Pour afficher les détails dans l'espace de travail de changement DevOps, sélectionnez **Afficher les mesures d'accélération dans DevOps** depuis la section Mesures d'accélération.	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez l'instantané qui comprend les m • Nombre d'inciden • Nombre de proble • Nombre de chan • Nombre total d'he changement Affichez les donnée déploiements : • Répartition des dé • Modèles matériels de déploiement (technologiques) **Remarque :** I Gestion des por technologiques APM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications connexes DPM pour les applications d'entreprise (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
Onglet Risque	Installez les modules d'extension pour Gouvernance, risque et conformité et ServiceNow® Gestion des risques : • com.sn_risk • com.snc.governance • sn.grc.common • com.snc.risk_asmt • com.snc.grc_risk_dep • com.snc.grc.common • com.snc.grc_policy_dep Installez le module d'extension pour ServiceNow® Gestion de l'audit (sn_audit)	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les risques d applications d'entre
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Affichez les informat l'application d'entre

Services d'application

Remarque : Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

Applications associées à DPM pour les services d'application

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
À surveiller	Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml) Pour afficher les risques techniques, installez le module d'extension pour Gestion des portefeuilles technologiques : sn_apm_tpm. Ce module d'extension comprend deux modules d'extension de dépendance :	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Consultez les éléments à surveiller, y compris les alertes et les informations sur les risques techniques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications associées à DPM pour les services d'application (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
	• Gestion du portefeuille d'applications (com.snc.apm) • Gestion des actifs logiciels (com.snc.sams)		
Onglet Exécuter	Pour afficher les indicateurs de fiabilité, installez le module d'extension pour Mesures de fiabilité du site : sn_srm Pour afficher les alertes et les données d'alerte, installez le module d'extension pour Gestion des événements (com.glide.platform_ml)	• Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager] pour afficher les KPI • Administrateur DPM [sn_dpm.dpm_admin] pour créer des KPI	Affichez les informations suivantes : Afficher les performances du service d'application • Intégrité du service • Impact du service • Tendances des alertes Afficher la gestion de la fiabilité du site • Nombre d'indicateurs de fiabilité • Description des indicateurs de fiabilité Afficher les offres qui dépendent de ce service d'application • Nombre d'offres de fiabilité • Explorer l'offre dans le détail pour afficher les enregistrements connexes Afficher le risque technologique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications associées à DPM pour les services d'application (suite)

Pour afficher dans DPM	Installations requises	Rôles requis	Cas d'utilisation
			• Modèles logiciels par : • Modèles de matériels • Explorer chaque modèle pour afficher les enregistrements connexes
Onglet Informations	Aucune installation spéciale n'est requise.	Gestionnaire DPM [sn_dpm.dpm_manager]	Afficher des informations générales sur le service d'application

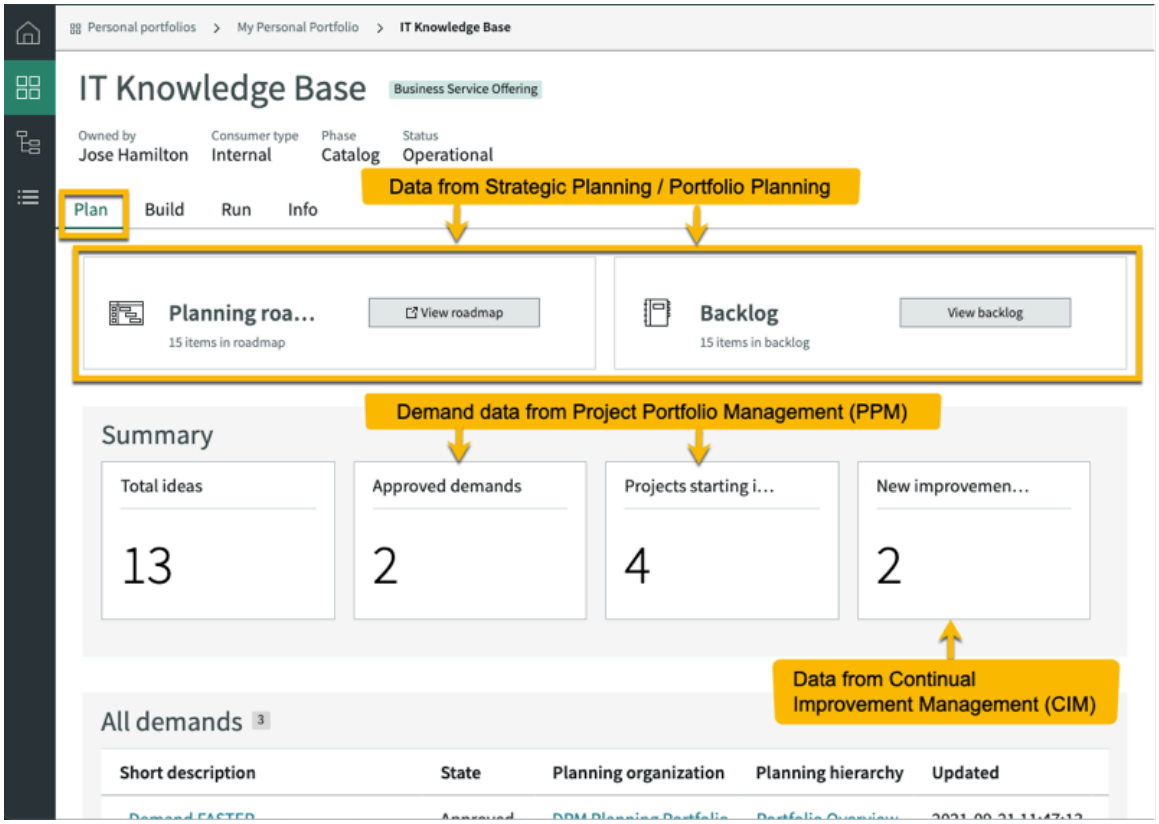
Exemples

Example: Planifier des sources de données pour les services et les offres de service

Remarque : Dans DPM, la vue des données est la même que celle permise par votre licence de produit à partir de l'application depuis laquelle vous importez les données (standard ou pro).

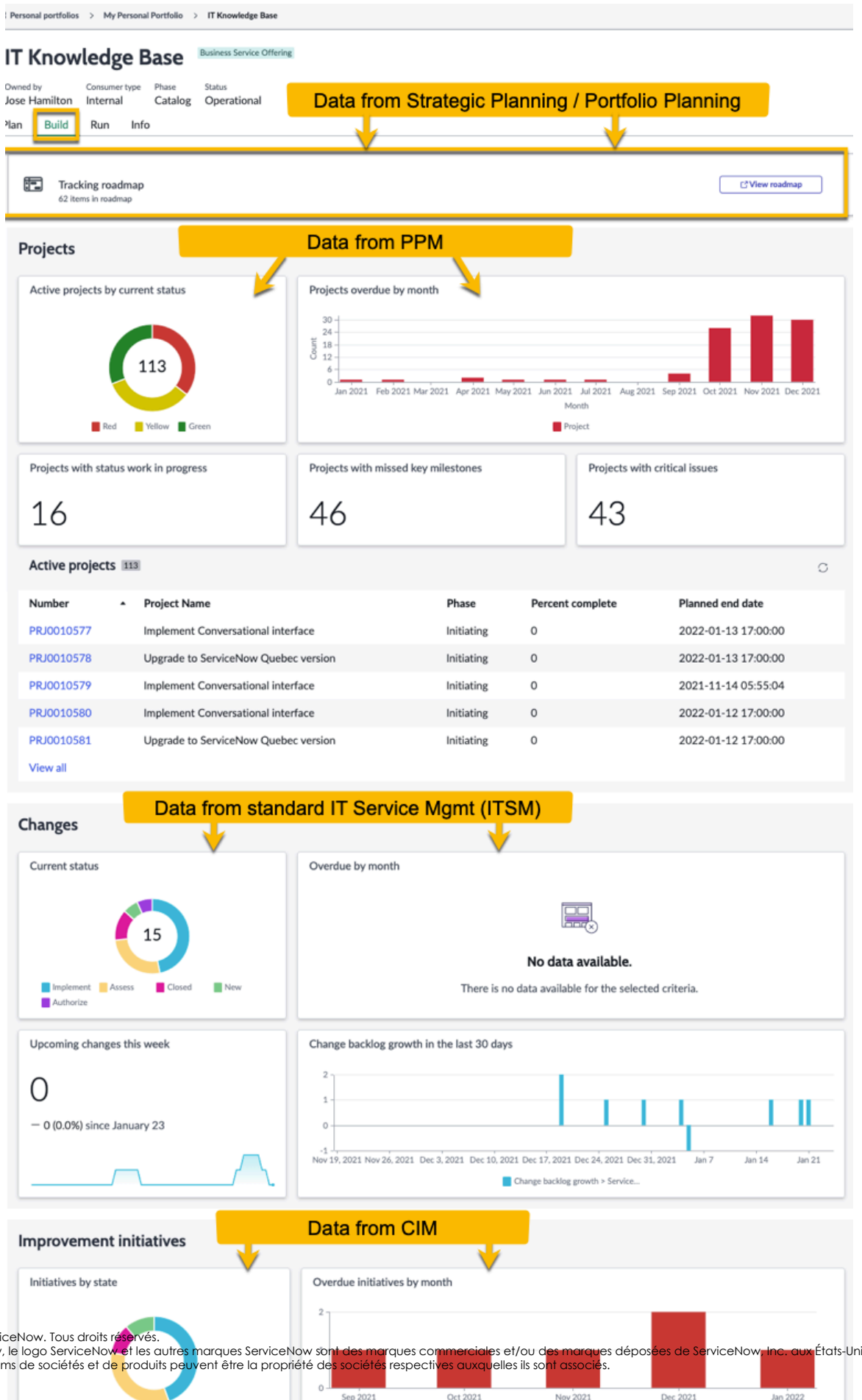
Planification stratégique (anciennement connu sous le nom de Alignment Planner Workspace) est une version Pro. Planification de portefeuille est disponible pour les utilisateurs disposant d'une licence Gestion stratégique des portefeuilles standard (SPM).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



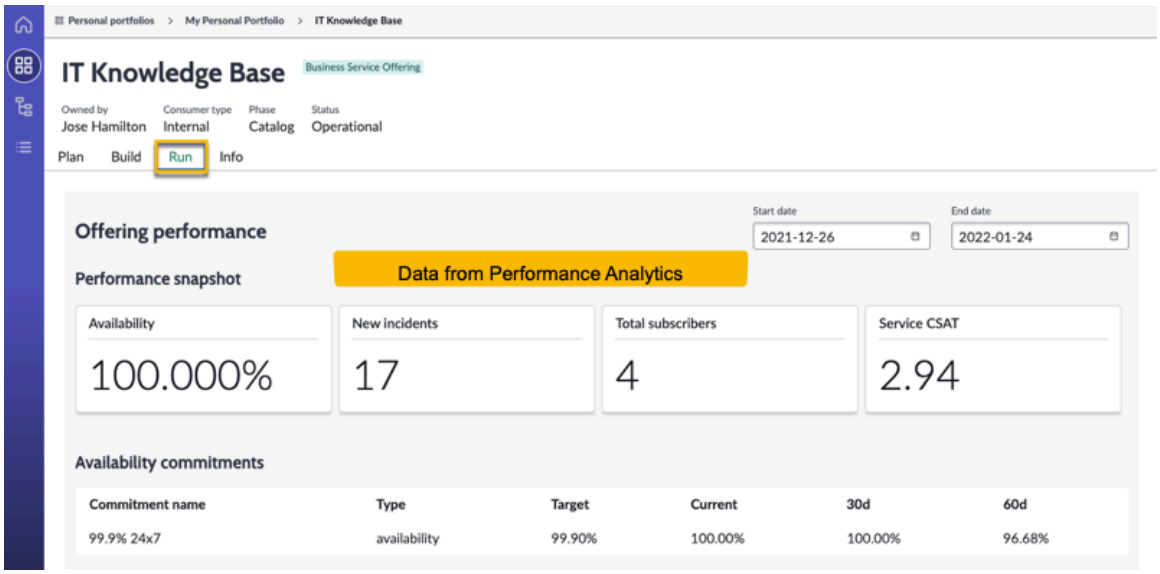
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Créer des sources de données pour les services et les offres de service



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Exécuter des sources de données pour les services et les offres de service



Composants Optimisation de processus pour Gestion de portefeuille digitale

Les administrateurs doivent installer le pack de contenu ITSM Optimisation de processus à partir de ServiceNow® Store pour obtenir les aperçus et la propriété système pour Optimisation de processus dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Utilisez Optimisation de processus pour analyser et améliorer les résultats des indicateurs clés de performance (KPI) dans DPM.

Propriétés

Propriété	Description
sn_dpm.enable.po.dpm	Vous permet d'utiliser Optimisation de processus avec DPM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_dpm.po_mining.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Optimisation de processus. Vous devez exécuter le travail planifié Optimisation de processus dans DPM pour extraire les données. Vous pouvez uniquement l'exécuter à nouveau à l'intervalle défini. Si vous exécutez le travail plus tôt, il n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste Optimisation de processus [sn_process_optimization_analyst]	Permet de créer et de partager des projets Optimisation de processus.	sn_process_optimization_viewer

Travaux planifiés

Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Optimisation de processus - DPM Extraire de nouveau les projets	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter ce travail sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des informations à jour pour vos projets. Le travail extrait de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la propriété *dpm.po_mining.run_frequency*.

Information associée

- Configurer Gestion de portefeuille digitale pour s'intégrer à Optimisation de processus
- Créer des projets Optimisation de processus pour les groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale

Profil Gestion de portefeuille digitale

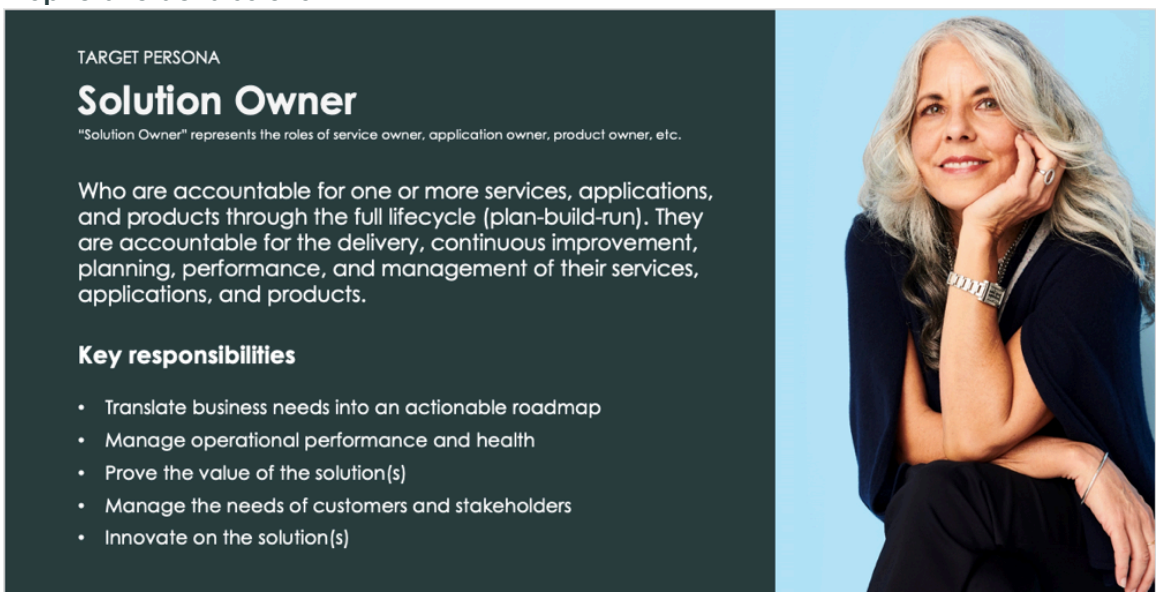
Le profil Gestion de portefeuille digitale (DPM) est un propriétaire de solutions, c'est à dire un profil qui possède des solutions comme des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou d'autres produits.

Profil cible

Le profil cible Gestion de portefeuille digitale (DPM) possède des solutions comme des services, des offres de service, des applications d'entreprise ou d'autres produits. L'espace de travail DPM offre une vue unique du cycle de vie complet pour déterminer l'intégrité et les performances globales des solutions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétaire de la solution DPM



Gestion de portefeuille digitale vues

L'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) extrait des données de diverses applications ServiceNow. Les vues indiquent d'où proviennent les données.

Vues

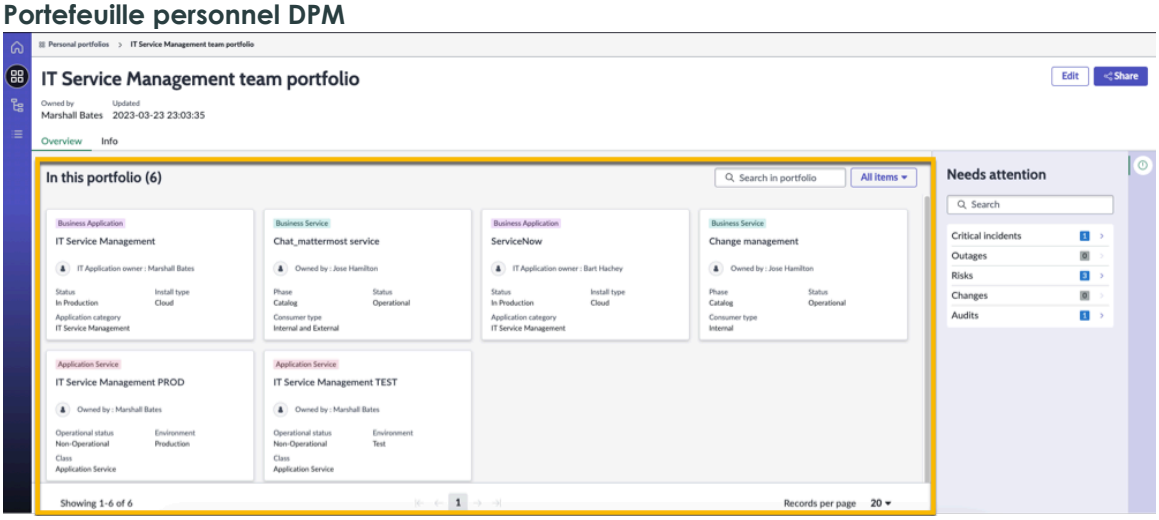
DPM Page d'accueil

Sur la page d'accueil DPM, consultez l'état de toutes vos solutions. (pour en savoir plus, consultez Page d'accueil de l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale) ;

Portefeuilles personnels

Créez vos propres collections de services et d'applications avec des données provenant d'autres produits ServiceNow. DPM prend en charge les tables de services dédiées afin que vous puissiez remplir vos portefeuilles personnels avec des services d'entreprise, des services d'application et tout autre service dans la table des services CMDB de base. Pour plus d'informations, consultez Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuille personnel DPM

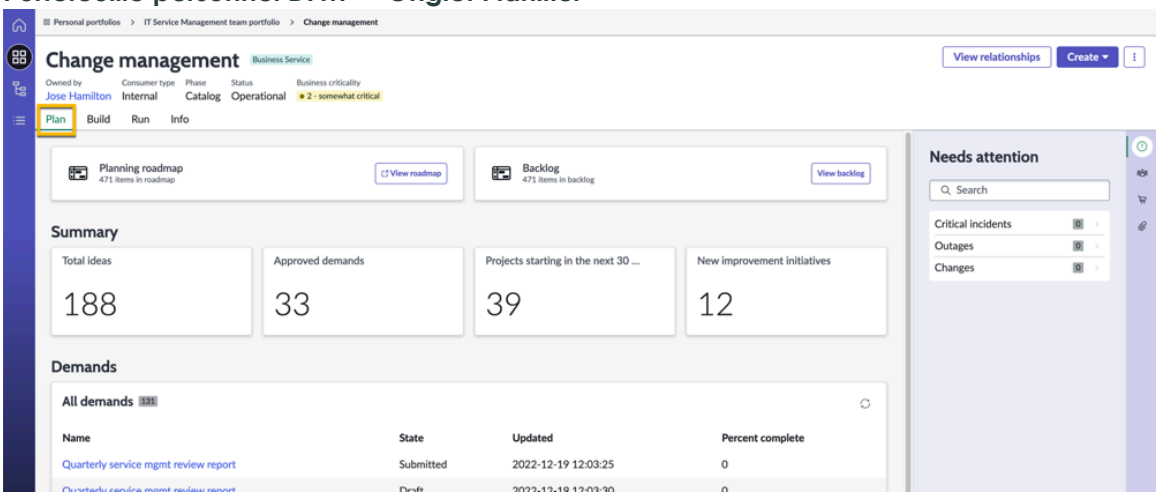


Données en temps réel

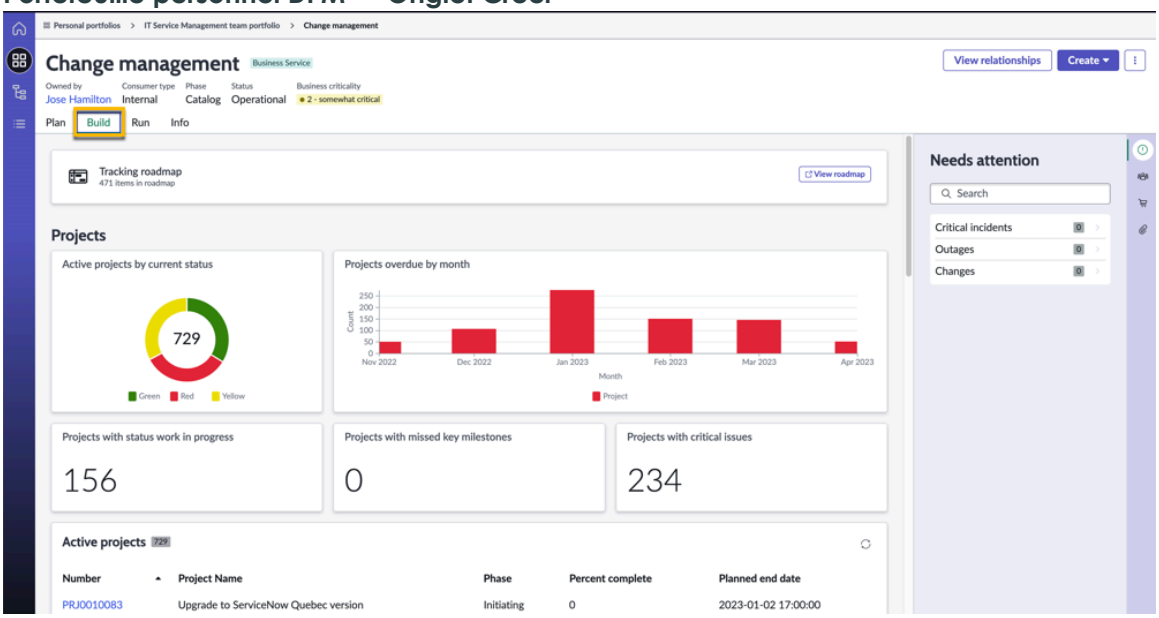
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorez chaque portefeuille pour analyser les détails dans le contexte du cycle de vie du modèle planifier-créer-exécuter. Les indicateurs clés de performance (KPI) sont entièrement configurables. Pour en savoir plus sur le cycle de vie, consultez Gestion du cycle de vie Gestion de portefeuille digitale. Pour en savoir plus sur les KPI, consultez Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

Portefeuille personnel DPM — Onglet Planifier

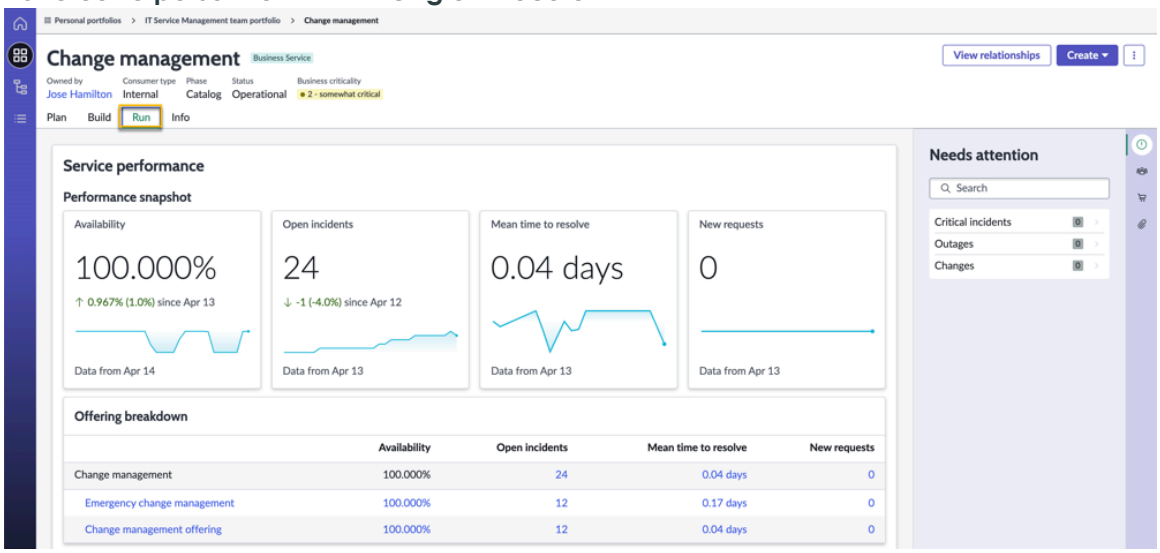


Portefeuille personnel DPM — Onglet Créer



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

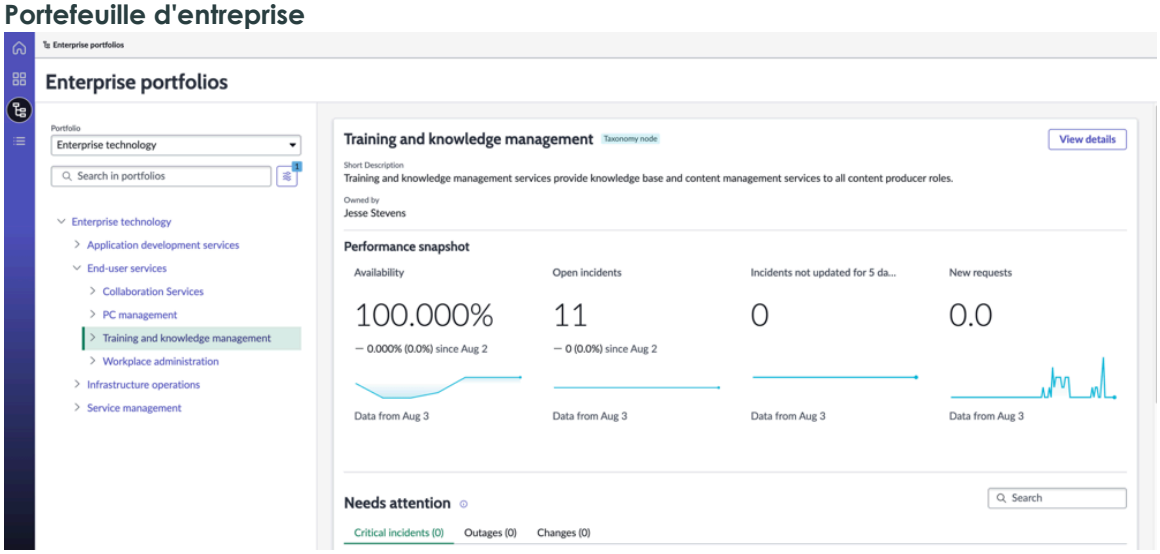
Portefeuille personnel DPM — Onglet Exécuter



Portefeuilles d'entreprise

Créez des portefeuilles d'entreprise pour les applications d'entreprise et les services d'application. Vous pouvez également consulter les portefeuilles de services qui sont partagés avec vous. Vous ne pouvez pas modifier les portefeuilles de services, car ils sont créés dans des tables Gestion des portefeuilles de services. Toutefois, vous pouvez toujours voir la structure informatique globale dans le contexte des services que vous possédez. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles d'entreprise.

Portefeuille d'entreprise



Séparation de domaine et Gestion de portefeuille digitale

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion de portefeuille digitale. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau basique.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

L'application Gestion de portefeuille digitale utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Séparation de domaine.

Demander Séparation de domaine pour Gestion de portefeuille digitale

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Gestion de portefeuille digitale.

Agent virtuel ITSM

Vous pouvez utiliser Agent virtuel ITSM pour soutenir et mettre à l'échelle votre organisation IT. Grâce à Agent virtuel ITSM, vos techniciens peuvent traiter les demandes et les incidents informatiques complexes envoyés par les utilisateurs.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

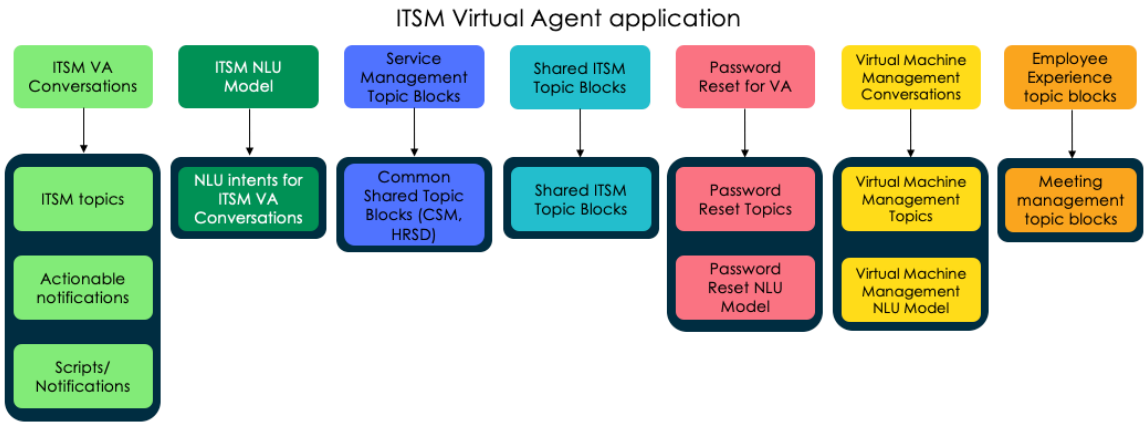
À propos de l'Agent virtuel ITSM

L'Agent virtuel ITSM vous aide à automatiser les Workflows Employés en répondant immédiatement aux questions informatiques courantes. À tout moment au cours d'une conversation virtuelle, un utilisateur peut demander à interagir avec un technicien informatique en direct.

L'Agent virtuel ITSM inclut des conversations thématiques prédéfinies qui couvrent les interactions informatiques courantes. Ces conversations s'exécutent dans le client de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

messagerie instantanée Web et sont également disponibles dans les intégrations de messagerie prises en charge de l'Agent virtuel ITSM.



Les conversations entre l'Agent virtuel et l'utilisateur permettent d'atteindre un objectif informatique. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'Agent virtuel, permettent à l'Agent virtuel de répondre à une demande ou de contribuer à accomplir une tâche.

Agent virtuel ITSM s'intègre au ServiceNow® Concentrateur d'intégration et Concepteur de flux. Certaines rubriques peuvent nécessiter l'installation de spokes spécifiques.

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités d'Agent virtuel, reportez-vous à la rubrique Agent virtuel.

Langues prises en charge pour les services NLU sur Agent virtuel ITSM

En plus de l'anglais, Agent virtuel ITSM prend en charge les langues suivantes pour NLU :

- Allemand
- Français
- Français (Canada)
- Coréen
- Espagnol
- Portugais (Brésil)
- Japonais
- Italien
- Néerlandais
- Chinois (simplifié)

Pour en savoir plus sur NLU, consultez Compréhension du langage naturel dans l'Agent virtuel.

Les rubriques Agent virtuel ITSM remaniées à l'aide de `gs.getMessageLang()` vous fournissent des opérations améliorées sur l'Agent virtuel ITSM en utilisant et en affichant tous les messages échangés lors des conversations avec le bot dans votre langue préférée. La méthode `gs.getMessageLang` recherche dans la table des messages de l'interface utilisateur [sys_ui_message] la version traduite du texte dans la langue fournie à l'aide de la variable `vaContext.getRequesterLang()`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM

Chiffrement Edge vous offre un contrôle direct sur la sécurité de vos données. Le chiffrement et la gestion des clés sont effectués sur votre intranet entre votre navigateur et votre instance ServiceNow®. Pour en savoir plus sur Chiffrement Edge, reportez-vous à la rubrique Chiffrement Edge pour Agent virtuel ITSM dans ITSM.

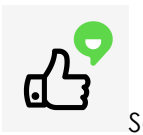
Explorer Agent virtuel ITSM

ServiceNow Agent virtuel ITSM fournit une assistance utilisateur par le biais de conversations dans une interface de messagerie intelligente.

Vue d'ensemble de Agent virtuel ITSM

Donnez à vos techniciens informatiques les moyens de se concentrer sur les demandes et incidents les plus complexes et les plus exigeants des utilisateurs en dirigeant les incidents les plus courants et les plus simples vers un agent virtuel. Agent virtuel ITSM améliore l'expérience du technicien informatique et celle des employés en répondant immédiatement aux requêtes liées aux technologies de l'information.

Agent virtuel avantages

 Satisfaction des utilisateurs	Satisfaction des utilisateurs Offrez un meilleur libre-service en aidant les utilisateurs et les clients à obtenir rapidement ce dont ils ont besoin grâce à des expériences Omni-Channel toujours actives. Permettez à vos utilisateurs d'obtenir une aide immédiate, de jour comme de nuit. Renforcez la satisfaction des utilisateurs et des clients en offrant une expérience Agent virtuel personnalisée, au cours de laquelle les informations utilisateur sont mémorisées et appliquées lors de la conversation.
	Productivité accrue Offrez des expériences exceptionnelles à vos utilisateurs, ainsi qu'à vos agents et techniciens, en déviant les tickets et en réduisant les volumes d'appels. Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger et l'espace de travail.
	Prise en charge de l'automatisation Faites évoluer vos organisations de support et permettez à vos agents et techniciens de se concentrer sur les problèmes les plus complexes des utilisateurs en automatisant les tâches de support courantes.
	Propriétaires de services habilités Permettez aux propriétaires de services de fournir et d'affiner rapidement des options d'IA sans expertise en science des données.

Composants

Compréhension du langage naturel

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser Compréhension du langage naturel (NLU) pour tous vos flux de conversation par rubrique Agent virtuel ITSM. Agent virtuel ITSM utilise la fonctionnalité NLU pour comprendre la signification des mots et reconnaître leur contexte afin de déduire les actions de l'utilisateur ou du système.

Vous avez la possibilité de configurer Agent virtuel ITSM pour qu'il utilise uniquement des mots clés, dans le but d'accélérer le délai de rentabilité à court terme. Vous pouvez éventuellement choisir d'utiliser la NLU, qui améliore l'expérience des employés à long terme.

Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations d'Agent virtuel sont disponibles dans le ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Le modèle ITSM NLU pour les conversations d'Agent virtuel fournit des entités NLU prédéfinies, des intentions et des énoncés. Voici quelques-uns des énoncés et intentions :

- Escalader la rubrique du ticket :
  - Augmenter la priorité du ticket INC0010023 d'incident à un niveau supérieur
  - Augmenter la priorité sur mon ticket ouvert
- Vérifier les rubriques de pannes et de dégradations de service :
  - Des problèmes à l'échelle de l'entreprise ont-ils été signalés ?
  - Existe-il une panne ?
- Rubrique de configuration d'e-mail
  - Je souhaite configurer l'e-mail sur mon équipement mobile
  - Comment configurer l'e-mail professionnel sur mon téléphone ?

Activez la NLU sur l'application Agent virtuel ITSM et publiez à nouveau vos conversations existantes afin d'optimiser l'expérience utilisateur avec la fonctionnalité NLU.

Notifications automatiques d'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel vous informe de façon proactive de l'état de vos incidents et de vos demandes. Les gestionnaires sont avertis lorsqu'ils ont des approbations.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Tâche [tâche]

Ces notifications sont utilisées par les prestataires et les employés. Le filtre **Type de tâche** sur la table Tâche active la notification d'état automatique lorsque la valeur est **Incident** ou **Élément demandé**. Lorsque l'état de la tâche d'incident ou d'élément demandé change, un message Agent virtuel est envoyé à l'utilisateur.

Notification d'Agent virtuel ITSM définie sur la table Approbation [sysapproval_approver]

Ces notifications sont utilisées par la gestion des demandes ou la gestion des connaissances. Lorsqu'une approbation est envoyée, un message Agent virtuel automatique est envoyé à l'approbateur qui l'avertit de la demande d'approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Agent virtuel ITSM

Configurez les fonctionnalités et composants de l'Agent virtuel ITSM dont vous avez besoin pour proposer une assistance à vos employés, équipes informatiques et clients.

Les rubriques de l'Agent virtuel ITSM doivent être activées et publiées pour que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques ITSM dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel.

Configurer Agent virtuel ITSM

Vous pouvez créer et publier des rubriques de conversation dans Concepteur d'agent virtuel si vous disposez de rôles d'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel doit être activé avant de pouvoir utiliser les conversations par rubrique Agent virtuel ITSM. Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur peuvent activer l'Agent virtuel Glide [com.glide.cs.chatbot].

Installez Agent virtuel ITSM et le modèle ITSM NLU pour les conversations Agent virtuel en les demandant auprès de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Les rubriques doivent être activées et publiées avant que vos employés puissent les utiliser. Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées. Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques ITSM dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel.

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel Glide (com.glide.cs.chatbot).
2. Installer Agent virtuel ITSM en le demandant à partir de ServiceNow Store.
3. Passez en revue les rubriques de conversation associées à ITSM dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Configurez Compréhension du langage naturel (NLU) dans l'Agent virtuel.

   Les rubriques Agent virtuel ITSM utilisent des modèles NLU ServiceNow. Les modèles NLU en anglais sont activés par défaut. Si vous utilisez d'autres langues, vous devez activer ces modèles NLU manuellement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Gestion des modèles multilingues.

5. Publiez les rubriques Agent virtuel ITSM et leurs modèles NLU correspondants dans Concepteur d'agent virtuel.

   La publication dans Concepteur d'agent virtuel permet aux utilisateurs d'exécuter les conversations dans votre client d'assistance Agent virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : vous ne pouvez pas modifier les rubriques fournies. Vous pouvez dupliquer une rubrique fournie, puis la modifier. Vous pouvez également créer des rubriques supplémentaires. Pour obtenir des informations complètes sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, reportez-vous à Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Configurer la rubrique Accès administrateur local

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle Virtual_agent_admin peuvent installer et activer le module d'extension Spoke Agent Client Collector. Les développeurs peuvent mettre à jour les scripts et configurer les commandes en fonction des besoins de leur organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Installez le module d'extension Spoke Agent Client Collector sur l'instance en fonction des instructions indiquées dans la rubrique Installation d'Agent Client Collector.
2. Mettez à jour le fichier sudoers des appareils MacOS avec l'entrée suivante.
   Ce processus permet à l'utilisateur ServiceNow d'exécuter le script grant_admin_access en mode Sudo et de contourner les exigences de mot de passe.

```
_servicenow ALL=
 SETENV: /
Library/Caches/servicenow/agent-client-collector/admin-access-mac/bin/g
rant_admin_access.sh *
Defaults:_servicenow !requiretty
Defaults exempt_group += _servicenow
```

3. Activez le module d'extension Agent Client Collector (admin-access-mac), après avoir validé la charge utile jointe avec votre équipe informatique interne.
4. Configurez les commandes suivantes selon les besoins de votre organisation.
   Définition de vérification ACC : `check-admin-access`, `grant-admin-access`
5. Dupliquez et activez la rubrique Accès administrateur local dans le champ d'application d'ITSM.
   Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques Gestion des services IT dans le Concepteur d'agent virtuel, reportez-vous à Démarrer avec le Concepteur d'agent virtuel.

Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM

Les administrateurs et les utilisateurs dotés du rôle virtual_agent_admin peuvent activer les notifications système, déclencher des flux Concepteur de flux pour les rubriques de notifications exploitables et activer les notifications dans l'Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

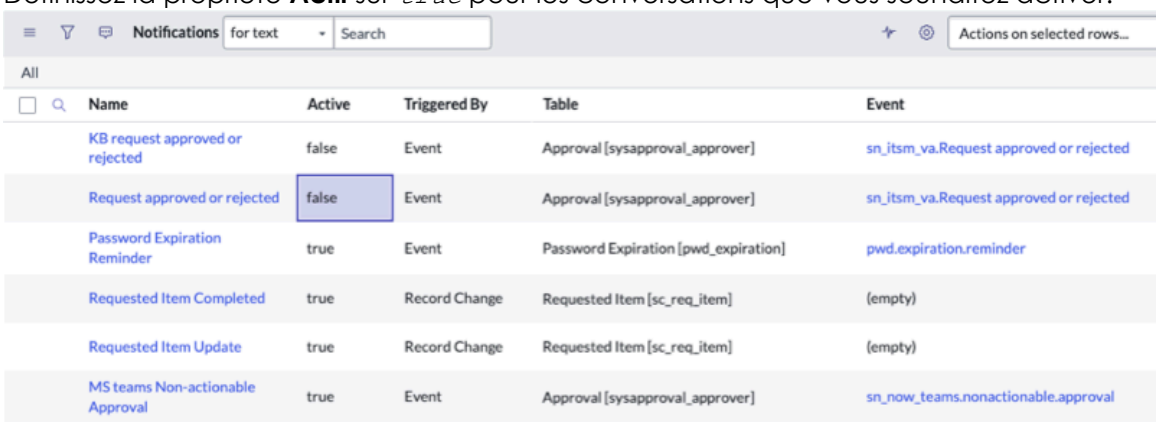
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez les notifications système.

   a. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.

   b. Définissez la propriété **Actif** sur *true* pour les conversations que vous souhaitez activer.



Name	Active	Triggered By	Table	Event
KB request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Request approved or rejected	false	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_itsm_va.Request approved or rejected
Password Expiration Reminder	true	Event	Password Expiration [pwd_expiration]	pwd.expiration.reminder
Requested Item Completed	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
Requested Item Update	true	Record Change	Requested Item [sc_req_item]	(empty)
MS teams Non-actionable Approval	true	Event	Approval [sysapproval_approver]	sn_now_teams.nonactionable.approval

2. Activez les flux Concepteur de flux pour les conversations Agent virtuel ITSM de notifications exploitables spécifiques.

   Ces rubriques sont désactivées par défaut. Pour en savoir plus sur l'activation des flux, consultez Activer un flux.

   Les flux suivants pour les notifications exploitables doivent être activés si vous souhaitez les utiliser avec des notifications exploitables :

   - Flux de déclenchement des notifications exploitables ITSM - Rappel d'approbation
   - Flux de déclencheur des notifications actionnables ITSM - Incident commenté
   - Flux de déclenchement des notifications exploitables ITSM - Installation de logiciel

   a. Sélectionnez le flux que vous souhaitez activer dans Concepteur de flux.

   b. Sélectionnez **Activer**.

3. Activez les notifications dans l'Agent virtuel.

Information associée

Notifications dans les applications de messagerie

Configuration de Notifications d'agent virtuel

Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs disposant du rôle virtual_agent_admin ou admin peuvent configurer les paramètres de Agent virtuel pour indiquer les rubriques détectables, définir des règles métier et bien plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

- Activez Agent virtuel pour utiliser Agent virtuel comme canal de réponse.
- Configurer Agent virtuel ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez l'application Conversations d'agent virtuel ITSM, qui inclut Modèle NLU ITSM pour Conversations d'agent virtuel. Demandez cette application via le ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La plupart des fonctionnalités Résolution automatique des problèmes sont incluses dans le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot). D'autres fonctionnalités sont disponibles dans l'application Agent virtuel ITSM Conversations. Le service Résolution automatique des problèmes est automatiquement activé.

Procédure

1. Formez le modèle d'apprentissage machine.
   Formez le modèle d'apprentissage machine Résolution automatique des problèmes avant d'activer l'enregistrement de configuration de résolution automatique.

   Remarque : la requête de la table Incident doit avoir le nombre minimal d'enregistrements que vous spécifiez dans la propriété système *glide.platform_ml.api.min_agent_zero_records* pour former le modèle. La valeur par défaut de cette propriété est de 300 000 enregistrements ; il est déconseillé d'augmenter cette valeur, car la formation du modèle risque d'échouer. Assurez-vous que les conditions que vous spécifiez dans l'enregistrement de configuration de résolution automatique renvoient moins de 300 000 enregistrements avant de cliquer sur **Former**. Pour en savoir plus sur les propriétés d'Intelligence prédictive, consultez Propriétés d'Intelligence prédictive.

   a. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

   b. Sous Agent virtuel ITSM (IAR), cliquez sur **Afficher les paramètres**.

   c. Sélectionnez la table cible.

   d. Dans l'onglet **Détails**, accédez à la section Modèle d'apprentissage machine.

   e. Cliquez sur **Former**.
      Le champ **Progression de la formation** affiche le pourcentage d'achèvement de la formation et les mises à jour chaque fois que le formulaire est actualisé.

   f. Lorsque le champ **État de la formation** indique `Solution complète`, sélectionnez la propriété *Active*.

   g. Facultatif : Définissez une **fréquence de reformation** pour définir la fréquence à laquelle le modèle d'apprentissage machine se reforme automatiquement.
      Les utilisateurs disposant du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent également reformer manuellement le modèle à tout moment.

2. Facultatif : Modifiez tous les mappages des intentions Résolution automatique des problèmes afin qu'ils correspondent aux rubriques Agent virtuel ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Agent virtuel**.

b. Sous **Résolution automatique des problèmes (IAR)**, sélectionnez **Afficher les paramètres**.

c. Sélectionnez la table cible.

d. Sous l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**, affichez les mappages par défaut des intentions et des rubriques correspondantes, et sélectionnez la rubrique à modifier.
Vous pouvez modifier les mappages, mais seules les intentions Résolution automatique des problèmes prises en charge et les rubriques Agent virtuel actives sont disponibles pour le mappage.

   Ces enregistrements sont désactivés par défaut. Pour les utiliser, dupliquez les rubriques de modèle afin de les créer et les publier. Après avoir associé l'intention à la rubrique de votre choix, assurez-vous que la carte des rubriques d'intention est active.

e. Pour une intention Résolution automatique des problèmes donnée, double-cliquez sur la **rubrique correspondante**, sélectionnez une autre rubrique, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'intelligence du dialogue

Activez la prise en charge de l'intelligence du dialogue dans Agent virtuel ITSM pour permettre à Agent virtuel de réagir dynamiquement aux énoncés de l'utilisateur et aux modifications apportées au cours de la conversation.

Les rubriques Gestion des services IT tirent parti des dernières améliorations apportées aux actions de boîtes de dialogue de la plateforme en modifiant le basculement du niveau du nœud au niveau de la rubrique. L'amélioration apportée aux actions de boîtes de dialogue est activée pour toutes les rubriques disponibles dans les applications Agent virtuel et d'ordinateur virtuel.

Pour en savoir plus sur les améliorations apportées aux actions de boîtes de dialogue sur Now Platform, consultez Actions de boîte de dialogue pour Agent virtuel.

Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM comprend plusieurs conversations thématiques prédéfinies conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches informatiques courantes, telles que la réinitialisation d'un mot de passe et la création d'un incident.

Une fois installés, les thèmes prédéfinis Agent virtuel ITSM sont en lecture seule et portent le suffixe **(Modèle)**. Pour les utiliser, dupliquez le thème dans le champ d'application de la conversation Agent virtuel ITSM et renommez-le en fonction des conventions d'affectation de nom de votre société. Les modèles Compréhension du langage naturel (NLU) sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les conversations thématiques prédéfinies Agent virtuel ITSM sont contenues dans plusieurs catégories thématiques. Utilisez la table suivante pour rechercher les thèmes qui correspondent à vos besoins.

Remarque : Pour utiliser certains thèmes prédéfinis, vous devez disposer de modules d'extension payants supplémentaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
Résoudre des problèmes en tant que ITSM professionnel avec le rôle itil	Prestataire ITSM	• Créer une demande de changement • Créer un problème • Identifier les fenêtres des changements disponibles • Identifier les changements de planification • Résoudre l'incident • Mettre à jour la tâche affectée • Mettre à jour la demande de changement
Automatisez les questions informatiques courantes, telles que la configuration de la messagerie électronique, la connectivité VPN et les problèmes de salle de conférence.	Problèmes informatiques ITSM	• Applications Collaboration • Problèmes de messagerie • Configuration de l'e-mail • Accès Wi-Fi invité • Problèmes matériels • Accès administrateur local • Problèmes de salle de réunion • Problèmes d'imprimante • Accès au référentiel • Jeton RSA • Résoudre le problème de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		lenteur de l'ordinateur • Connectivité VPN
Donnez aux utilisateurs l'accès aux informations informatiques, telles que la gestion des tickets informatiques, la vérification de l'équipement affecté et les interruptions de service.	Libre-service ITSM	• Réserver une salle de conférence EXO • Réserver une salle de conférence OnPrem • Vérifier l'état du ticket informatique • Vérifier l'état du ticket et du support • Remonter un ticket informatique • Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe • Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom • Mon équipement attribué • Ouvrir un ticket informatique • Ouvrir un ticket informatique 2.0 • Procéder à l'approbation • Signaler un problème informatique • Interruptions de service

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		• Définir une réponse Exchange d'absence en ligne • Définir un serveur Exchange de réponse d'absence • Envoyer une demande • Enregistrement à la visite • Windows 365 PC Cloud
Automatiser les connexions Citrix	Libre-service ITSM (avec intégration Citrix)	• Réinitialiser les sessions Citrix • Mettre en service le bureau/les applications Citrix
Automatiser la gestion des mots de passe utilisateur	Application Password Reset for Virtual Agent	• Changement du mot de passe • Réinitialiser le mot de passe • Déverrouiller le compte
Gérer les groupes Microsoft Office 365	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Office 365)	• Ajouter un propriétaire au groupe Office 365 • Ajouter un utilisateur au groupe Office 365 • Créer un groupe Office 365

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		• Obtenir les détails du groupe Office 365 • Supprimer un propriétaire du groupe Office 365 • Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365
Gérer les groupes Microsoft Active Directory	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Active Directory)	• Ajouter un utilisateur au groupe AD • Créer un groupe de distribution AD • Supprimer l'utilisateur du groupe AD • Afficher mon appartenance à un groupe AD
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Online	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Online)	• Gérer des réunions EXO v1.0 • Gérer des réunions EXO
Automatiser les invitations aux réunions dans Microsoft Exchange Server	Libre-service ITSM (avec intégration de Microsoft Exchange Server)	Gérer des réunions EXS
Gérer des ordinateurs virtuels	Ordinateurs virtuels dans le cloud	• Décrire un ordinateur virtuel • Gérer un ordinateur virtuel • Mettre en service un

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Je souhaite	Utilisation de cette catégorie thématique ITSM	Thèmes prédéfinis disponibles
		ordinateur virtuel • Démarrer un ordinateur virtuel • Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel • Arrêter un ordinateur virtuel • Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
Créez un message de bienvenue standard et une fin de conversation, ainsi que des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes	Configuration des rubriques	Rubrique de salutation dynamique

Rubriques prédéfinies de la catégorie Problèmes informatiques pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Problèmes informatiques sont conçues pour automatiser les problèmes informatiques courants, tels que les problèmes de messagerie électronique, de connectivité VPN et de salle de conférence.

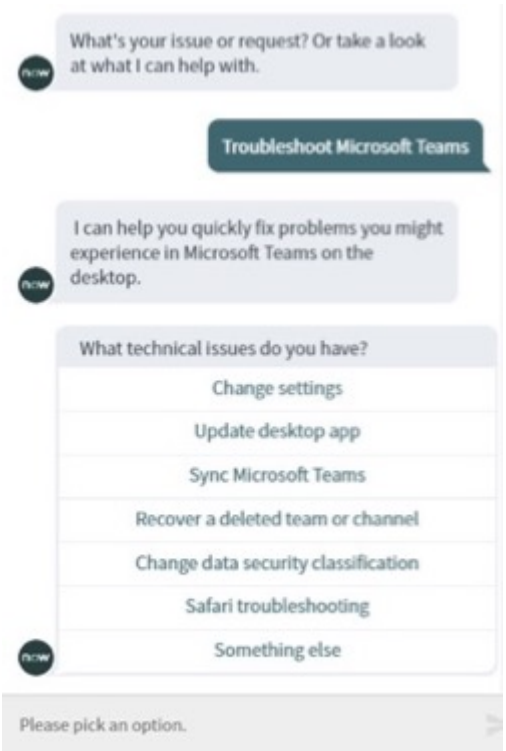
Applications Collaboration

Les utilisateurs peuvent utiliser l'Agent virtuel pour résoudre les problèmes courants liés aux logiciels de collaboration, tels que Cisco Webex, Zoom et Microsoft Teams. Cette rubrique utilise des blocs de rubriques qui peuvent être personnalisés en fonction de votre environnement. Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

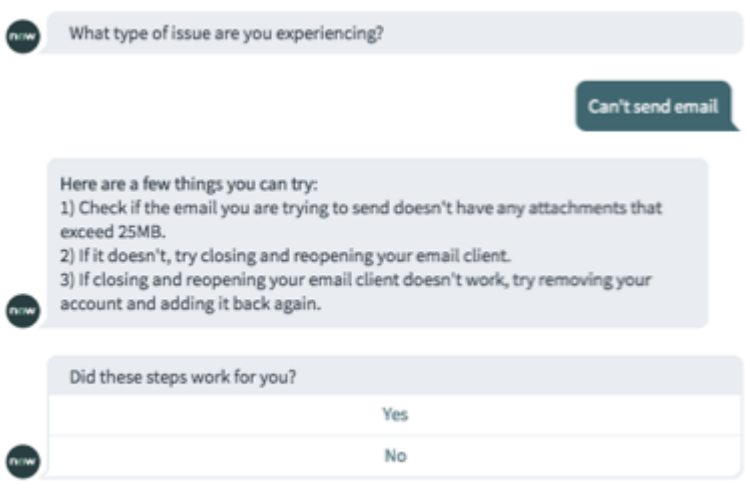
- Recherche contextuelle
- Créer un incident
- Dépanner Cisco Webex
- Dépanner Microsoft Teams
- Dépanner Zoom

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Problèmes de messagerie

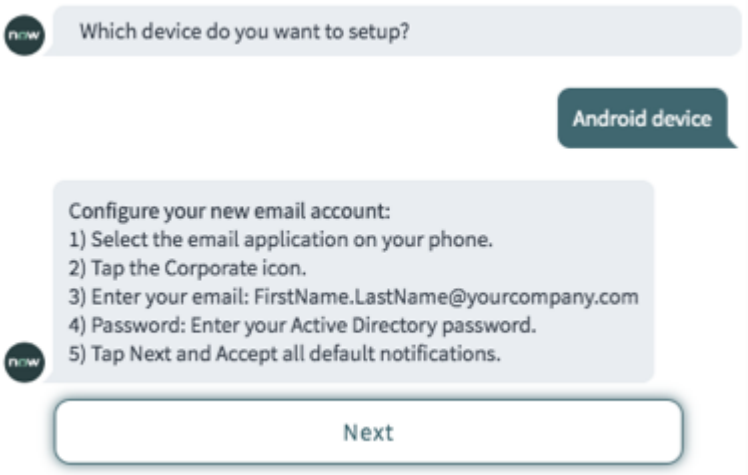
Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour résoudre les problèmes de messagerie, tels que les problèmes d'envoi et de réception des e-mails ou les problèmes avec le client de messagerie.



Configuration de l'e-mail

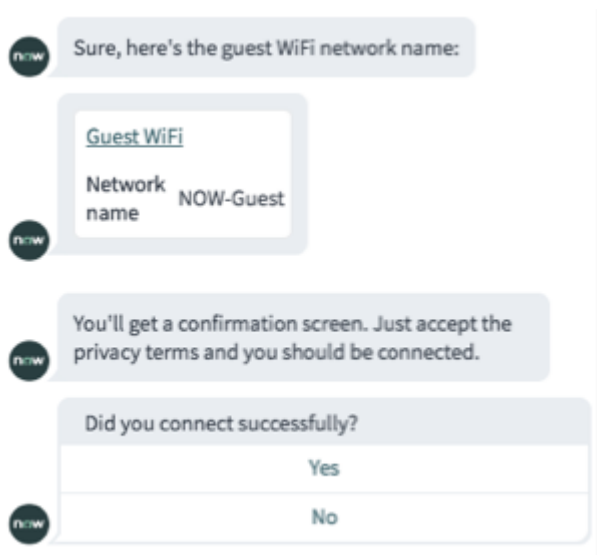
Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour accéder à la messagerie ou configurer un compte de messagerie accessible par ordinateur ou par téléphone. Ils peuvent également se faire assister dans la configuration de l'e-mail ou de la messagerie Web.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accès Wi-Fi invité

Les invités de votre entreprise peuvent obtenir un accès Wi-Fi.



Problèmes matériels

Les utilisateurs peuvent résoudre des problèmes matériels spécifiques.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Accès administrateur local

Les utilisateurs peuvent demander et obtenir des droits d'administrateur et la permission d'installer ou d'accéder aux logiciels et autres éléments liés à l'administration dans votre système.

L'Agent virtuel accorde un accès administrateur et supprime l'accès pour tous les utilisateurs de l'appareil après la période désignée (à l'exception des utilisateurs répertoriés dans DEFAULT_ADMIN_USERS).

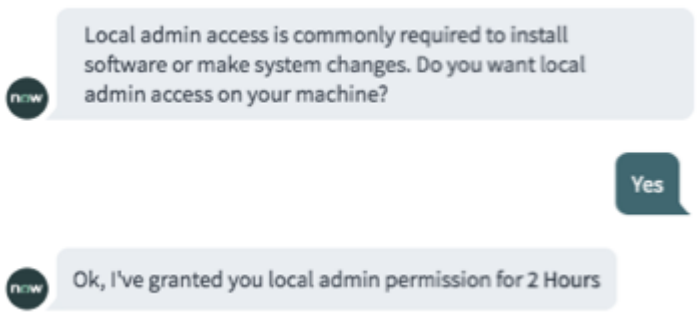
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'utilisateur demande un accès administrateur, l'Agent virtuel lui demande de sélectionner l'appareil pour lequel il souhaite obtenir des privilèges d'administrateur.

Conditions requises :

- Spoke Agent Client Collector (com.sn.acc.spoke)
- S'applique aux utilisateurs de MacOS uniquement.

  Si l'utilisateur sélectionne un autre système d'exploitation, Agent virtuel fournit les articles de la base de connaissances pertinents.



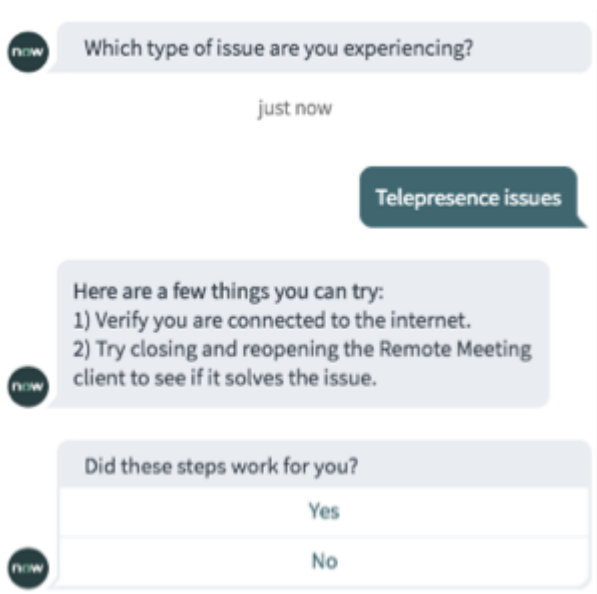
Pour configurer et utiliser la rubrique Accès administrateur local, consultez Configurer la rubrique Accès administrateur local.

Problèmes de salle de réunion

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour les problèmes liés à la salle de réunion, tels que les problèmes de conférence, les problèmes de son, l'affichage, la connectivité, le partage, entre autres.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



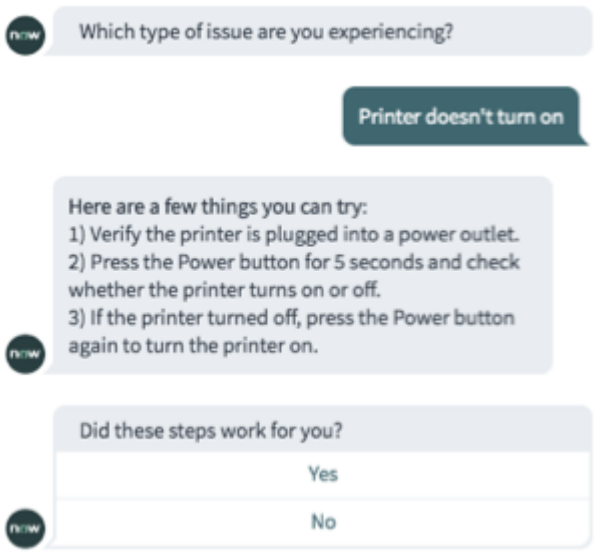
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes d'imprimante

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour des problèmes liés à une imprimante, tels qu'un manque d'encre, une imprimante qui ne fonctionne pas ou des problèmes de connectivité. Cette rubrique peut être utilisée avec la Résolution automatique des problèmes.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

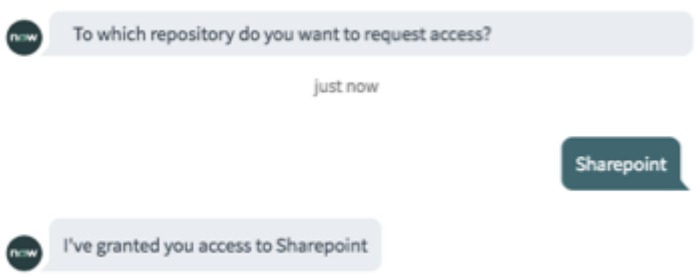
- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Accès au référentiel

Les utilisateurs peuvent manuellement demander et obtenir l'accès à un référentiel de données, ou choisir parmi les référentiels disponibles préchargés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



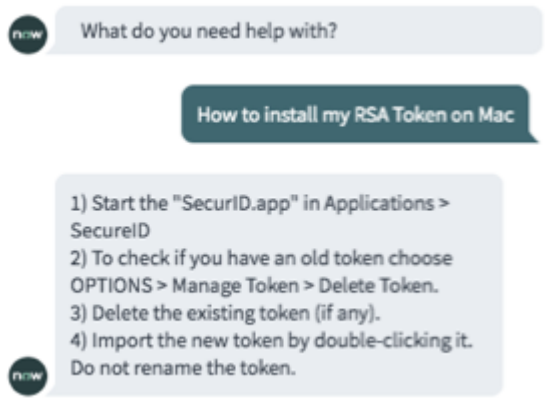
Jeton RSA

Les utilisateurs peuvent demander un jeton RSA ou signaler un problème avec un jeton RSA. Ils peuvent également demander de l'aide pour configurer un jeton RSA.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

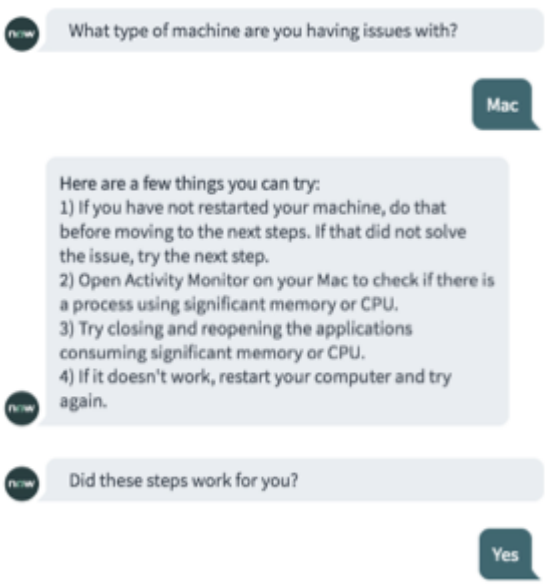


Résoudre le problème de lenteur de l'ordinateur

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide associée à la lenteur de l'ordinateur, comme une faible RAM.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



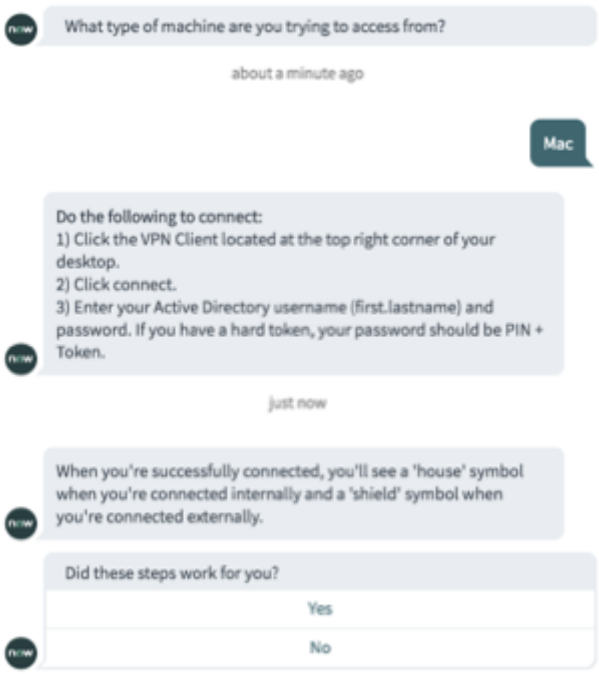
Connectivité VPN

Les utilisateurs peuvent demander de l'aide pour se connecter à un VPN ou configurer un VPN pour accéder aux systèmes professionnels à partir d'emplacements distants.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la catégorie Libre-service pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Libre-service sont conçues pour permettre aux utilisateurs d'accéder à des informations d'ordre informatique, telles que l'ouverture ou la vérification de l'état d'un ticket informatique, la vérification de l'équipement affecté et la recherche dans la base de connaissances.

Réserver une salle de conférence EXO

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Online à l'aide de Agent virtuel.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée comme une ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur sélectionne la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles se fait par lots de 10 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec pagination dans les résultats de la recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Réserver une salle de conférence OnPrem

Les utilisateurs peuvent réserver une salle de conférence dans Microsoft Exchange Server sur site à l'aide de Agent virtuel.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur sélectionne une ville pour la réunion.

   La ville doit être configurée comme une ressource de salle.

2. L'utilisateur sélectionne le nombre de participants, ainsi que la date et l'heure de début.
3. L'utilisateur sélectionne la durée de la réunion.

   Par défaut, la durée minimale est de 30 minutes.

4. Agent virtuel fournit une liste des salles disponibles.

   La recherche de salles disponibles se fait par lots de 50 salles. Cinq salles sont affichées à la fois, avec pagination dans les résultats de la recherche.

5. L'utilisateur fournit un objet de réunion et peut envoyer l'invitation aux participants s'il fournit des adresses e-mail.
6. L'utilisateur confirme les détails de la réunion et la demande est envoyée.

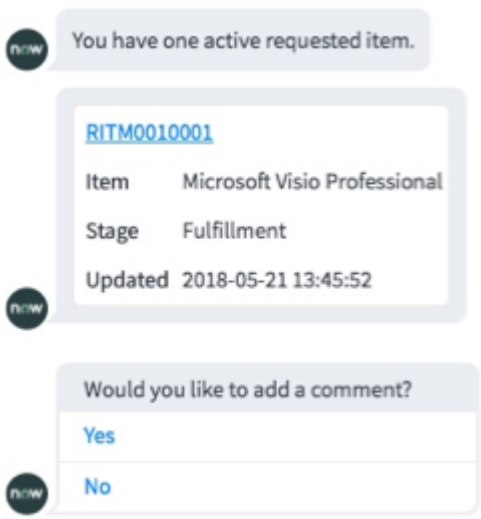
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vérifier l'état du ticket informatique

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'Agent virtuel répond en envoyant une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires et également demander à discuter avec un agent en direct.



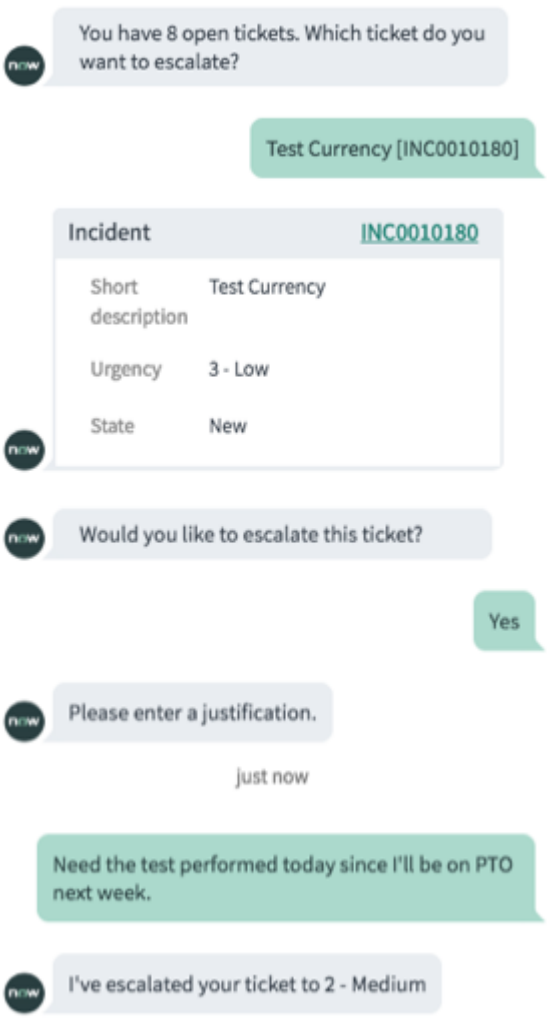
Vérifier l'état du ticket et du support

Les utilisateurs peuvent rechercher un incident, un ticket client ou un ticket RH à l'aide du numéro de ticket, d'une description brève ou d'une description. Une recherche à l'aide de la description brève ou de la description montre le ticket mis à jour au cours du mois écoulé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remonter un ticket informatique

Les utilisateurs peuvent augmenter l'urgence d'un ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade. Les utilisateurs doivent justifier l'escalade de l'incident. L'Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur, par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus élevée, l'Agent virtuel alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.



Obtenir un lien de réinitialisation du mot de passe (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Réinitialiser le mot de passe.

Les utilisateurs peuvent accéder à un lien de réinitialisation du mot de passe en cas de verrouillage du système ou d'oubli des mots de passe. Lorsque l'utilisateur saisit les mots clés liés à la réinitialisation du mot de passe, l'Agent virtuel lui envoie un lien vers le Processus de réinitialisation du mot de passe. Si l'utilisateur n'est pas authentifié dans le système, l'Agent virtuel lui demande son adresse e-mail. Si l'utilisateur n'est pas inscrit dans Réinitialisation du mot de passe, l'Agent virtuel lui fournit un lien vers **Inscription par mot de passe**.

Remarque : Un administrateur doit configurer correctement le Processus de réinitialisation du mot de passe avec un type de vérification valide pour que cette rubrique fonctionne comme décrit. Pour en savoir plus, consultez Configurer votre processus de réinitialisation du mot de passe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir l'enregistrement de la réunion Zoom

Les utilisateurs peuvent obtenir un enregistrement d'une réunion Zoom qu'ils ont hébergée dans Microsoft Exchange Online.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (com.sn.msexchange.spoke)
- Spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke)
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit être configurée dans la table Utilisateur [sys_user]
- L'adresse e-mail de l'utilisateur doit correspondre à l'adresse figurant dans Microsoft Exchange Online et Zoom

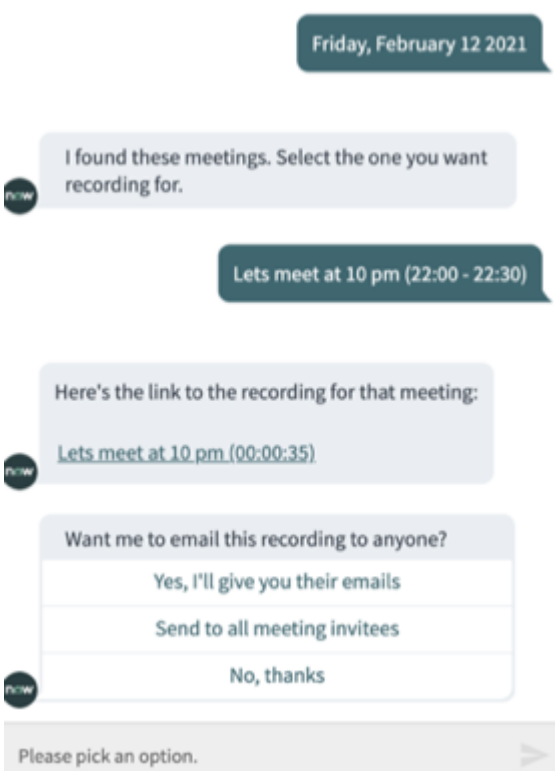
Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Flux de base :

1. L'utilisateur entre lorsque la réunion a eu lieu.
2. Agent virtuel renvoie la liste des réunions possibles.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. Agent virtuel envoie le lien d'accès à l'enregistrement.

   Si l'enregistrement dispose d'un code secret, ce dernier est inclus dans l'e-mail.

   L'utilisateur peut également partager l'enregistrement avec les invités de la réunion ou une liste d'adresses e-mail. Si l'hôte partage le lien de la réunion, les destinataires reçoivent une notification par e-mail.



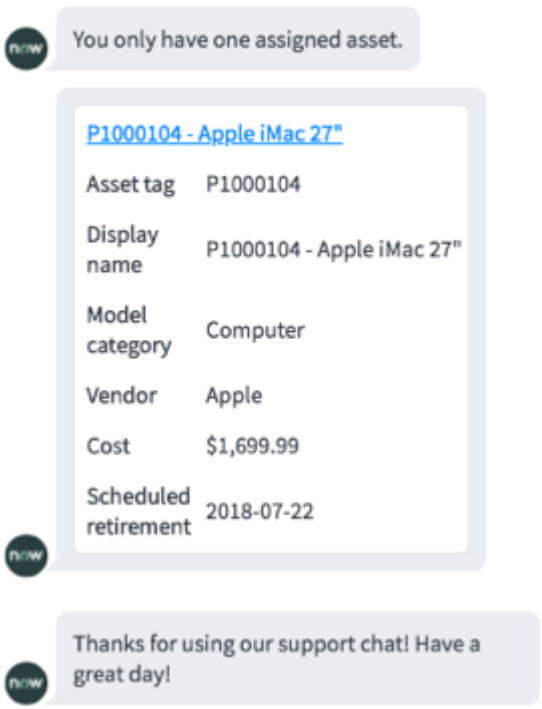
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mon équipement attribué

Les utilisateurs peuvent consulter une liste de tous les équipements attribués, tels que les ordinateurs portables, les téléphones mobiles et les moniteurs. Cliquez sur un lien d'élément pour afficher des détails supplémentaires sur l'actif. Les utilisateurs peuvent également créer un incident lié aux actifs directement au sein de la conversation. L'ouverture d'un incident à partir de cette conversation initie la rubrique de conversation Ouvrir un ticket informatique à l'aide du bloc de rubriques Créer un incident.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident



Ouvrir un ticket informatique (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Ouvrir un ticket informatique 2.0.

Remarque : Cette conversation par rubrique est remaniée pour inclure le bloc de rubriques Créer un incident.

Les utilisateurs peuvent ouvrir un incident ou accéder aux articles de base de connaissances pertinents pour résoudre un problème. Après la saisie de mots clés tels que `ticket ouvert` ou `incident`, l'Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir une brève description du problème. L'Agent virtuel renvoie des liens vers des articles pertinents de la base de connaissances et demande si un article a permis de résoudre le problème. Si ce n'est pas le cas, l'Agent virtuel demande la gravité du problème et crée un incident, fournissant un lien vers l'incident réel.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Lors de la création d'un incident, si vous souhaitez également créer un Demande universelle associé et afficher la carte Demande universelle dans Agent virtuel au lieu

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'incident, le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) doit être actif et la propriété système **Créer une demande universelle avec incident** (*com.snc.create_universal_request_with_incident*) doit être définie sur **Oui** (la valeur par défaut est Oui).

Remarque : Localisez la propriété dans le module **Propriétés de l'incident**, dans la catégorie **Conversation d'incident VA**. Les utilisateurs ayant le rôle itil_admin bénéficient d'autorisations en lecture et en écriture.

Ouvrir un ticket informatique 2.0

Cette rubrique est recommandée pour créer un incident informatique. Les utilisateurs peuvent utiliser des algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.

Condition requise : Module d'extension Intelligence prédictive pour les incidents (com.snc.incident.ml)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Ajouter des commentaires : incident similaire
- Recherche contextuelle
- Créer un incident

Cette rubrique était auparavant appelée Ouverture intelligente de ticket informatique. Les rubriques Ouvrir un ticket informatique et Signaler un problème informatique sont désormais obsolètes et ont été remplacées par cette rubrique. Si vous utilisiez l'une de ces trois rubriques directement avant la version 5.6 d'Agent virtuel ITSM Conversations, le nom de la rubrique obsolète s'affichera dans le portail. Il doit être mis à jour. Pour mettre à jour le nouveau modèle, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Dupliquez la rubrique Ouvrir un ticket informatique 2.0, enregistrez-la, puis sélectionnez **Publier**.

Procéder à l'approbation

Les utilisateurs disposant du rôle approver_user peuvent accéder aux demandes d'approbation actives. L'Agent virtuel renvoie toutes les approbations actives sous forme de liste. Les utilisateurs cliquent sur une approbation pour accéder à l'enregistrement de l'approbation réelle à approuver ou rejeter.

Interruptions de service

Les utilisateurs peuvent accéder à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, l'Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées, ainsi que les dégradations du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

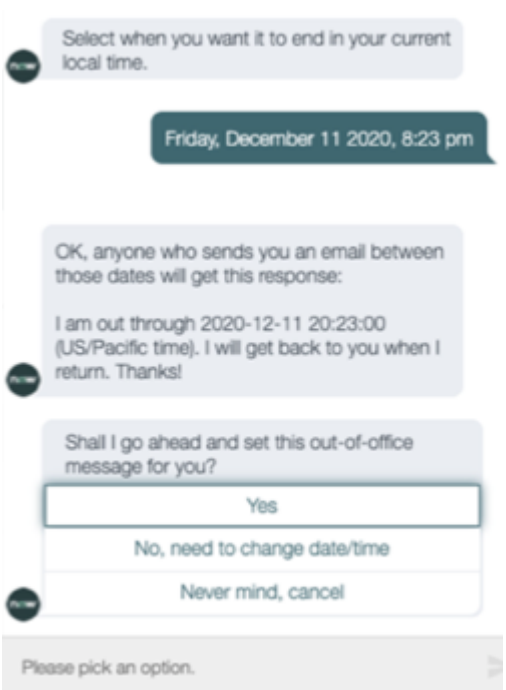


Définir un serveur Exchange de réponse d'absence

Les utilisateurs peuvent définir une réponse d'absence automatique pour Microsoft Exchange Server en utilisant Agent virtuel. L'utilisateur sélectionne les heures de début et de fin à l'aide de son fuseau horaire local actuel. Cette rubrique reconnaît les entités et les intentions de plage de dates. Le message est codé en dur et est identique pour les destinataires internes et externes.

Conditions requise : Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Envoyer une demande (obsolète)

Remarque : Bien que vous puissiez utiliser la rubrique Envoyer une demande pour rechercher et demander des éléments de catalogue, la méthode recommandée consiste à utiliser la Rubrique de configuration de secours.

Les utilisateurs peuvent envoyer une demande en choisissant parmi toutes les options disponibles. Par exemple, si un utilisateur demande un élément, Agent virtuel l'invite à entrer un mot-clé de recherche. Une fois que l'utilisateur a entré le mot clé, l'Agent virtuel répond avec les choix disponibles dans une vue carrousel.

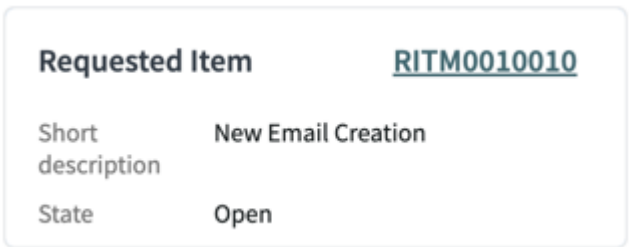
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques du Catalogue de services suivants :

- Demandez l'élément de catalogue.
- Recherchez un élément de catalogue.

Lorsque l'utilisateur sélectionne l'élément requis, les scénarios suivants sont possibles :

- L'utilisateur peut envoyer une demande en mode conversation (en répondant aux questions en ligne). Une fois la demande envoyée, une carte d'élément demandé s'affiche avec le numéro de la demande sous forme de lien vers la page de demande.

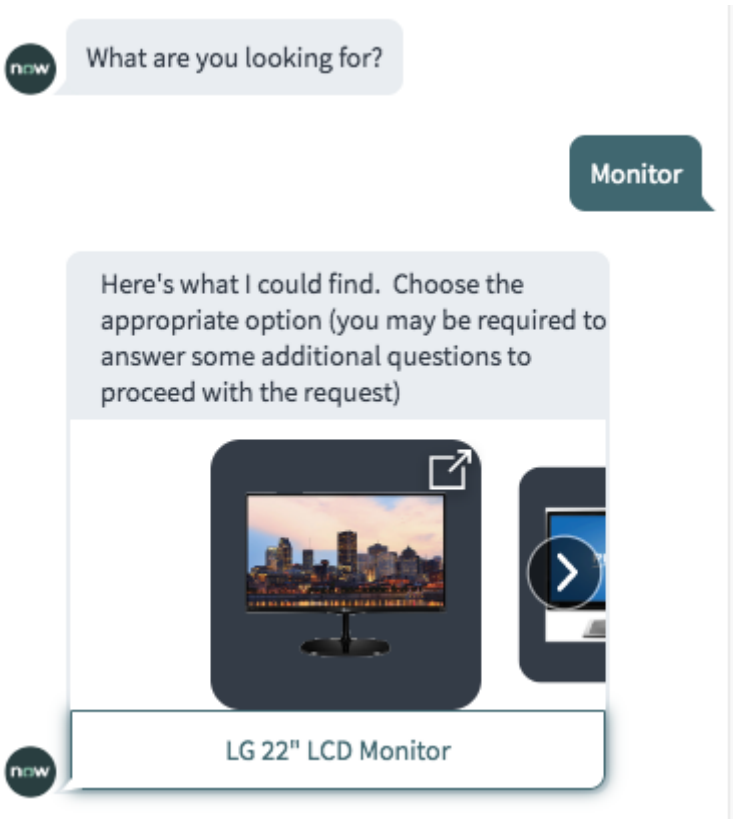


Remarque : Dans Now® Mobile, l'URL ouvre l'écran natif.

- Un utilisateur peut envoyer une demande dans une fenêtre contextuelle ou une fenêtre.
  - Dans le cas d'une fenêtre contextuelle, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer la demande dans une fenêtre contextuelle sans accéder à un nouvel onglet. Il est possible d'afficher un élément de catalogue non conversationnel sous forme de fenêtre contextuelle uniquement s'il n'a pas de variables Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel.
  - Dans le cas d'une fenêtre, Agent virtuel fournit un lien permettant à l'utilisateur d'envoyer sa demande dans le Portail de services défini dans la propriété *sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url*. Un élément non conversationnel s'affiche sous forme de fenêtre avec une variable Personnalisé, Personnalisé avec étiquette ou Page de l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez les blocs de rubriques de Catalogue de services dans Agent virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Now Mobile ouvre l'élément dans le portail de services mobiles pour les employés.



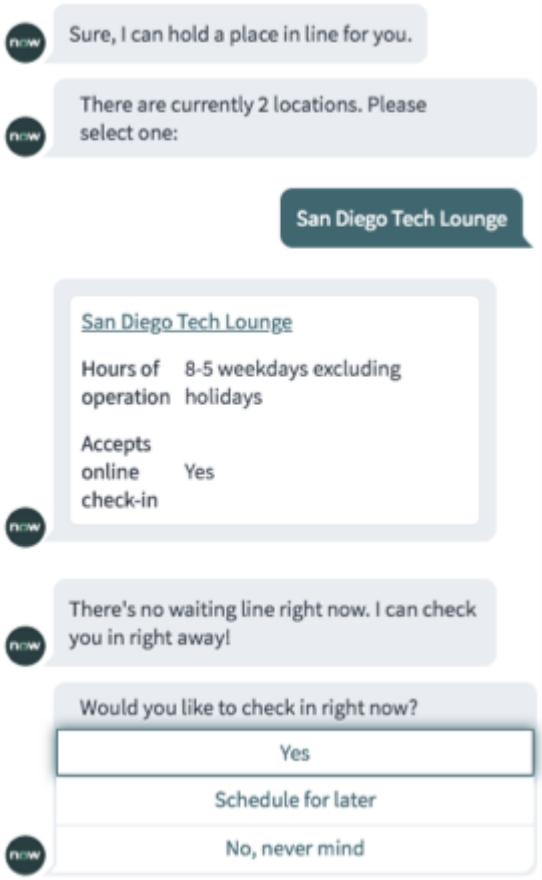
Enregistrement à la visite

Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans un emplacement ServiceNow® Expérience de visite et s'assurer une place dans la file d'attente, ou ils peuvent planifier eux-mêmes un rendez-vous dans un emplacement de visite. Les utilisateurs peuvent également prendre rendez-vous au nom d'une autre personne.

Condition requise : Module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup)

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Académie Agent virtuel : obtenez vos services plus rapidement avec les applications Agent virtuel et Expérience de visite (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

Windows 365 PC Cloud

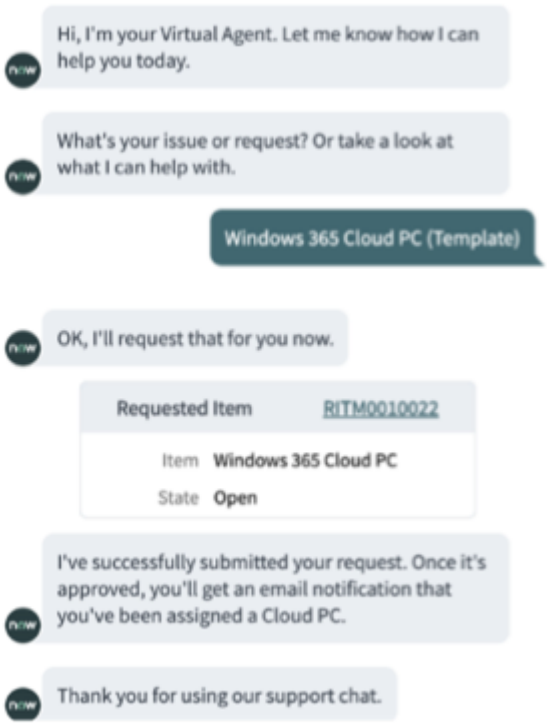
Les utilisateurs peuvent demander un PC cloud Microsoft 365 pour eux-mêmes via une conversation Agent virtuel. La mise en service est examinée par le gestionnaire de l'utilisateur.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Azure Active Directory (com.sn.azure_ad.spoke)
- Intégration au service Microsoft via ServiceNow® Hub d'intégration et Concepteur de flux

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la session Citrix de l'Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs peuvent réinitialiser n'importe quelle session de bureau ou d'application Citrix à l'aide des flux de conversation Agent virtuel. Les utilisateurs peuvent aussi mettre en service une application ou un bureau Citrix.

La fonctionnalité Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action Citrix qu'un utilisateur souhaite effectuer.

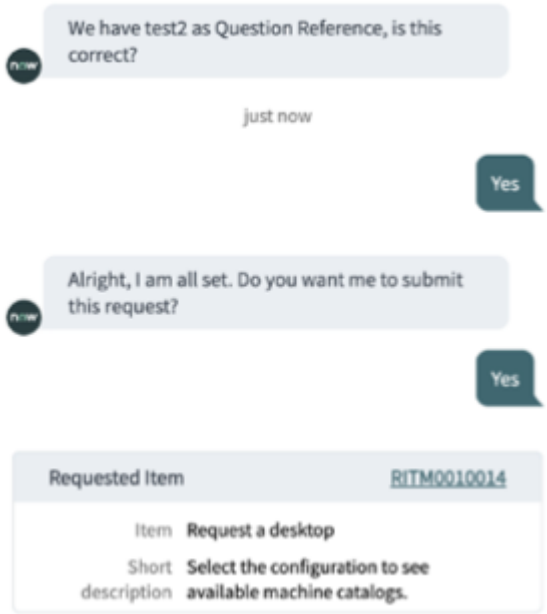
Condition requise : Connecteur Citrix Gestion des services IT (x_cion_citrix_it_s)

Découvrez comment le module d'extension Citrix ITSM pour ServiceNow peut aider votre équipe à fournir facilement une expérience de première classe et un nouveau niveau de libre-service aux utilisateurs finaux, tout en libérant un temps précieux pour que votre équipe informatique puisse se concentrer sur des tâches plus importantes.

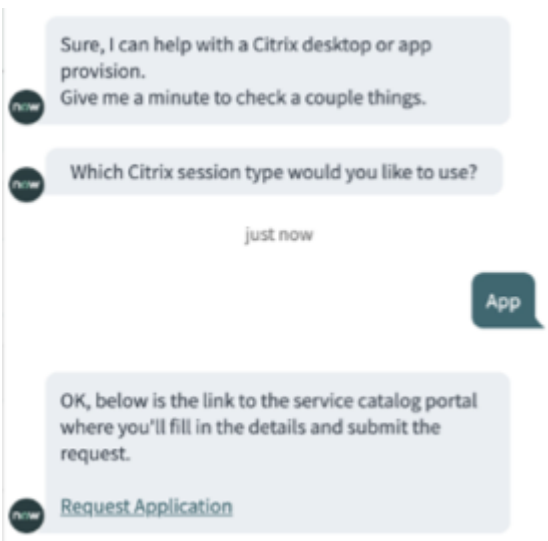
Mettre en service le bureau/les applications Citrix

Agent virtuel peut mettre en service une application ou un bureau Citrix directement à partir d'une conversation. L'utilisateur doit sélectionner le type de session. Lorsque vous demandez un bureau, Agent virtuel demande le système d'exploitation et renvoie les détails de l'élément demandé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous demandez une application, Agent virtuel envoie un lien vers le Portail de services, où l'utilisateur peut envoyer la demande.



Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que le bureau ou l'application a été mis en service, ou si la mise en service a échoué.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques du Catalogue de services Demander l'élément de catalogue.

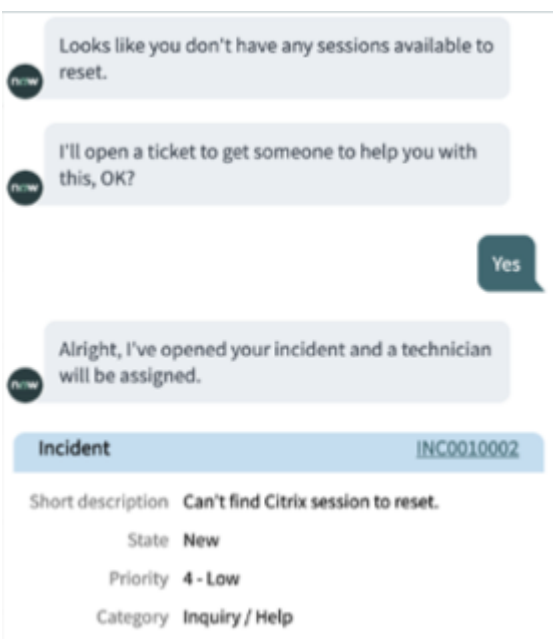
Réinitialiser les sessions Citrix

Agent virtuel fournit une liste des sessions qu'il est possible de réinitialiser. L'utilisateur peut ensuite choisir de réinitialiser une session individuelle ou toutes les sessions à la fois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si l'utilisateur n'a pas de sessions disponibles pour la réinitialisation, Agent virtuel peut ouvrir un incident pour le compte de l'utilisateur.



Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

Rubriques relatives à la gestion des mots de passe pour Agent virtuel ITSM

Les utilisateurs finaux peuvent effectuer des réinitialisations de mot de passe, des modifications de mot de passe et des actions de déblocage de compte par le biais des conversations Agent virtuel.

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés `Réinitialiser`, `Modifier`, `Déverrouiller` ou `Mot de passe`.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs qui sont connectés peuvent effectuer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe Conversations d'agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Remarque : Pour que le processus de réinitialisation du mot de passe soit disponible dans l'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur l'Agent virtuel** sur la page de configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Password Reset for Virtual Agent.

Options de vérification pour la réinitialisation du mot de passe dans les conversations Agent virtuel

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur entre le code reçu par un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Changement du mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à changer leur mot de passe.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel demande à l'utilisateur d'entrer son mot de passe actuel.
2. Si le mot de passe actuel correspond, l'utilisateur peut saisir un nouveau mot de passe.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. Si l'utilisateur fournit un mot de passe qui répond aux exigences en matière de mot de passe, Agent virtuel met à jour le mot de passe.
5. Si l'utilisateur ne saisit pas de mot de passe valide, il doit saisir à nouveau le mot de passe.

Réinitialiser le mot de passe

Les utilisateurs peuvent demander à réinitialiser leur mot de passe.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les étapes de réinitialisation.
3. Agent virtuel affiche les règles de mot de passe.
4. L'utilisateur entre un nouveau mot de passe, en respectant les règles de mot de passe.
5. Si le mot de passe ne répond pas aux critères, Agent virtuel invite l'utilisateur à entrer à nouveau le mot de passe.
6. Une fois que le mot de passe répond aux critères, Agent virtuel réinitialise le mot de passe.

Déverrouiller le compte

Les utilisateurs peuvent demander à vérifier leur compte d'utilisateur verrouillé.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Display Password Reset URLs (Afficher les URL de réinitialisation du mot de passe).

Flux de base :

1. Agent virtuel envoie des informations de vérification d'identité à l'utilisateur final, en fonction de la configuration du Processus de réinitialisation du mot de passe.
2. Si l'utilisateur vérifie correctement son identité avec les entrées données, Agent virtuel fournit les informations de vérification.
3. Une fois que l'utilisateur a été identifié et vérifié, Agent virtuel déverrouille le compte de l'utilisateur.

Rubriques prédéfinies de la catégorie Groupe Microsoft Office 365 de l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les groupes Microsoft Office 365 à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Office 365 qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : module d'extension Spoke Azure Microsoft AD (com.sn.azure_ad.spoke)

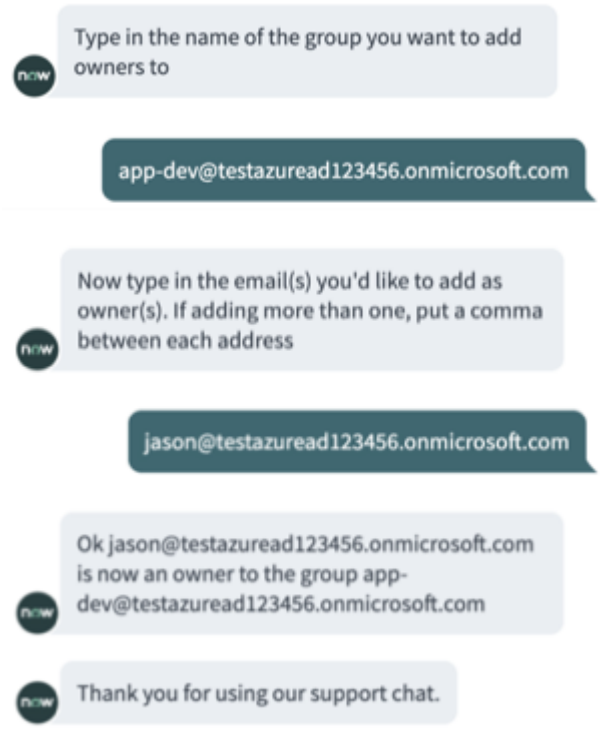
Remarque : Si les rubriques Microsoft Office 365 sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations ITSM VA, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs.

Ajouter un propriétaire au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

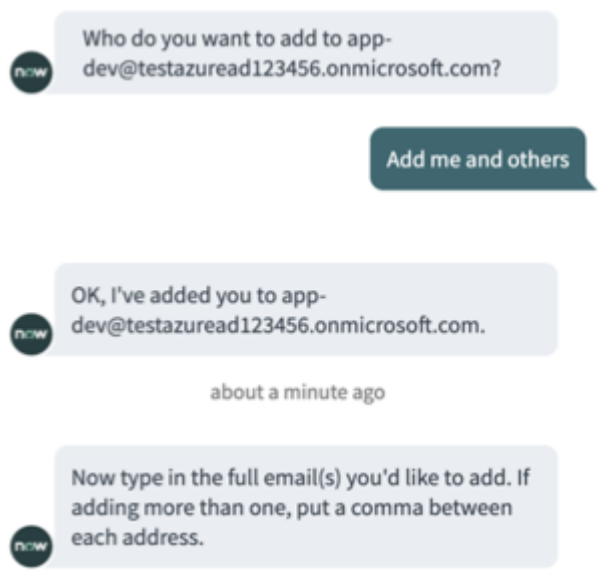
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ajouter un utilisateur au groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à un groupe Microsoft Office 365 en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Créer un groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent créer un groupe Microsoft Office 365 en fournissant les informations suivantes :

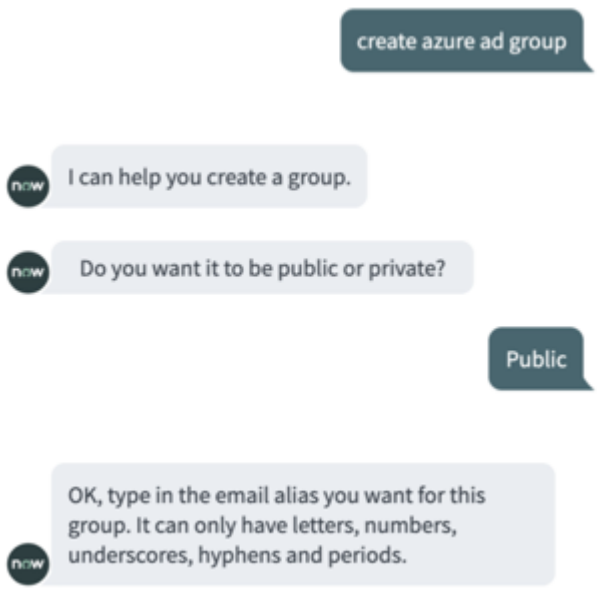
- Confidentialité du groupe
- Alias de messagerie de groupe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom d'affichage Outlook
- Description du groupe
- Propriétaires et membres (facultatif)

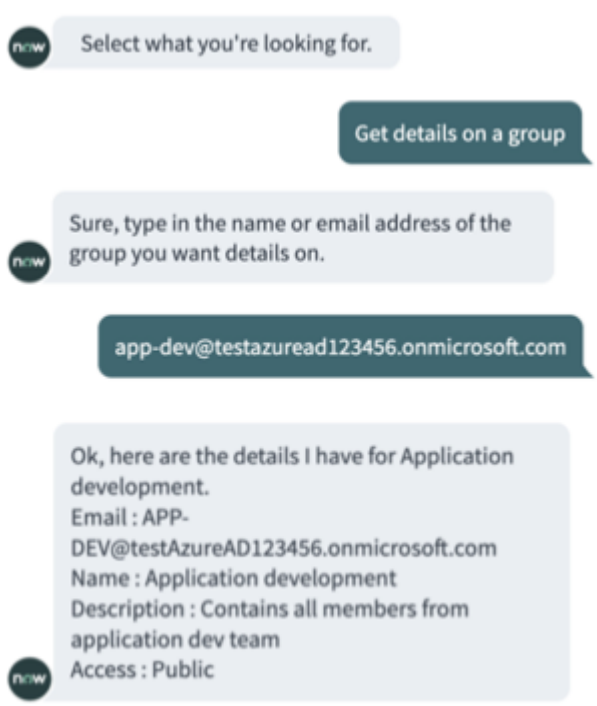
L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe, ainsi que tous les autres utilisateurs spécifiés.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Obtenir les détails du groupe Office 365

Les membres du groupe peuvent obtenir les détails du groupe en indiquant le nom ou l'adresse e-mail du groupe.

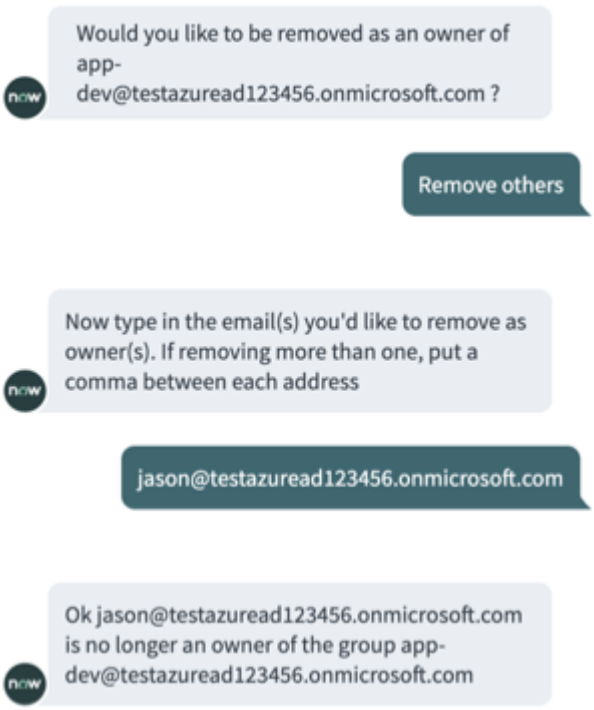


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un propriétaire du groupe Office 365

Les propriétaires de groupe peuvent se retirer ou retirer d'autres propriétaires de groupe en indiquant le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

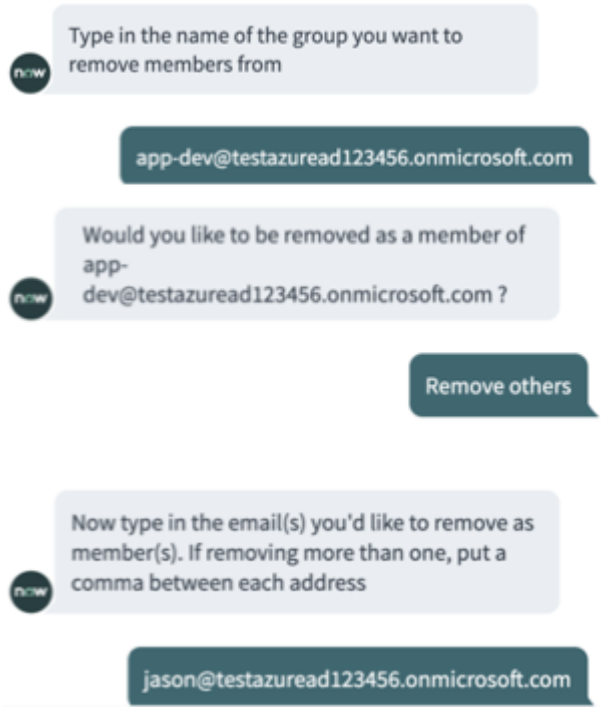


Supprimer des utilisateurs du groupe Office 365

Les utilisateurs peuvent se retirer d'un groupe Microsoft Azure AD. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et les adresses e-mail de l'utilisateur à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de Microsoft Active Directory de l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les listes de distribution Microsoft Active Directory à l'aide d'actions dans les flux de conversation.

Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisé pour identifier et déclencher l'action du groupe Microsoft Active Directory qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Condition requise : module d'extension Spoke Microsoft AD pour Hub d'intégration (com.sn.ad.spoke)

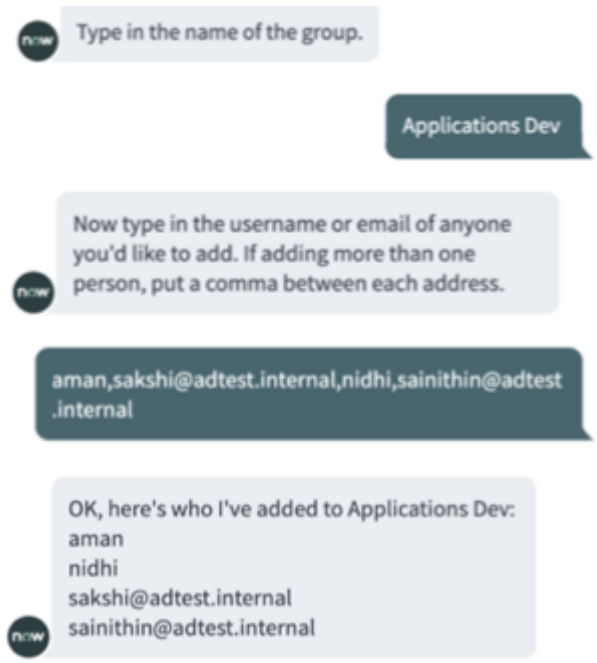
Remarque : Si les rubriques Microsoft Active Directory sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs.

Ajouter un utilisateur au groupe AD

Les propriétaires de groupe peuvent s'ajouter eux-mêmes ou ajouter d'autres utilisateurs à une liste de distribution d'un groupe Microsoft Active Directory en fournissant le nom du groupe et l'adresse e-mail ou le nom d'utilisateur d'un ou de plusieurs utilisateurs à ajouter.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un groupe de distribution AD

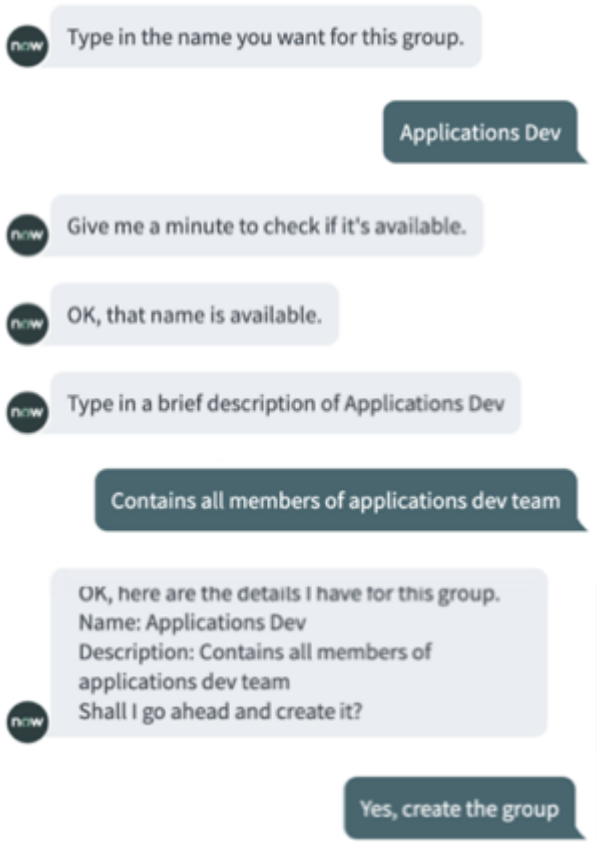
Les utilisateurs peuvent créer une liste de distribution Microsoft Active Directory en indiquant les informations suivantes :

- Nom de groupe
- Description du groupe
- Membres (facultatif)

L'utilisateur actuel est automatiquement ajouté en tant que propriétaire du groupe. Les listes de distribution sont toujours publiques.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

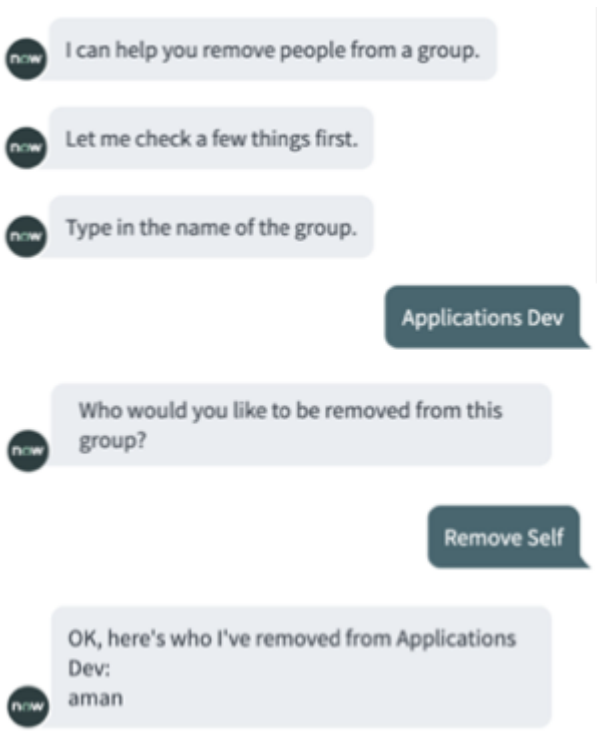
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Supprimer l'utilisateur du groupe AD

Les utilisateurs peuvent se retirer de la liste de distribution d'un groupe Microsoft Active Directory. Les propriétaires de groupe peuvent retirer d'autres utilisateurs d'un groupe. Indiquez le nom du groupe et le nom d'utilisateur ou les adresses e-mail à retirer.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.

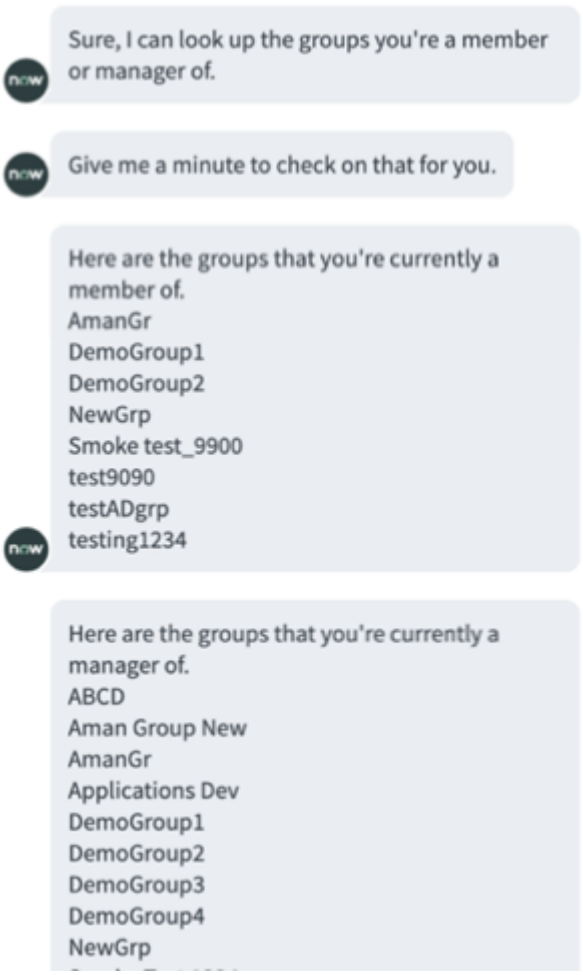


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher mon appartenance à un groupe AD

Les membres du groupe peuvent consulter les listes de distribution Microsoft Active Directory dont ils sont actuellement membres ou responsables.

Cette rubrique utilise le bloc de rubriques Créer un incident.



Rubrique prédéfinie de gestion des réunions Microsoft Exchange Online pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. La rubrique Gérer des réunions EXO vous permet de planifier, de reporter et d'annuler des réunions.

Gérer des réunions EXO v1.0

La Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online (sn_ex_online_spke)
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk)
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Cette rubrique utilise les blocs de rubriques Expérience des employés de l'Agent virtuel

Remarque : Si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. L'utilisateur peut choisir le type de réunion : virtuelle/en ligne, en salle de conférence ou hybride.

   Si les spokes sont activés sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien de réunion pour Microsoft Teams, Webex ou Zoom.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Remarque : L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour l'annulation d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour le report d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. L'Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires s'il le souhaite.

Gérer des réunions EXO (obsolète)

Cette rubrique est obsolète. Utilisez plutôt Gérer des réunions EXO v1.0.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) pour ajouter des liens de réunion
- Certaines actions peuvent utiliser le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) pour envoyer des liens de réunion à Microsoft Teams

Remarque : Si cette rubrique est dupliquée dans un champ d'application différent de celui des conversations de l'Agent virtuel ITSM, la logique du script peut être affectée et provoquer des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

Flux de base pour la planification d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. Si l'administrateur a configuré la variable de script **default_collaboration_software** et que le spoke approprié est activé sur l'instance, l'utilisateur peut ajouter un lien Zoom ou un lien Microsoft Teams.
5. Agent virtuel renvoie le lien de la réunion (le cas échéant) ainsi que les détails de la réunion.
6. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
7. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

Remarque : L'utilisateur peut également planifier une réunion via Agent virtuel à l'aide du service Microsoft Teams.

Flux de base pour l'annulation d'une réunion :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule toutes les réunions précisées et envoie à l'utilisateur un e-mail de confirmation.

Flux de base pour le report d'une réunion :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. L'Agent virtuel confirme que la réunion a été reportée.
6. L'utilisateur peut reporter des réunions supplémentaires s'il le souhaite.

Rubriques prédéfinies de gestion des réunions Microsoft Exchange Server pour Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Server. La rubrique Gérer des réunions EXS vous permet de planifier, reporter et annuler des réunions.

Gérer des réunions EXS

La Compréhension du langage naturel (NLU) est utilisée pour identifier et déclencher l'action de réunion qu'un utilisateur souhaite effectuer. Les utilisateurs peuvent planifier, reporter ou annuler une réunion.

Conditions requises :

- Spoke Microsoft Exchange Server (sn_exchange_spoke)
- Les adresses e-mail des participants à la réunion doivent être configurées dans la table des utilisateurs [sys_user] pour être ajoutées aux invitations de réunion.
- Certaines rubriques peuvent utiliser le spoke Zoom pour ajouter des liens de réunion.

Remarque : si ces rubriques sont dupliquées dans un champ d'application différent de celui des conversations Agent virtuel ITSM, les logiques de script peuvent être affectées et entraîner des erreurs. Cette rubrique doit être dupliquée dans le champ d'application Conversations de l'Agent virtuel ITSM.

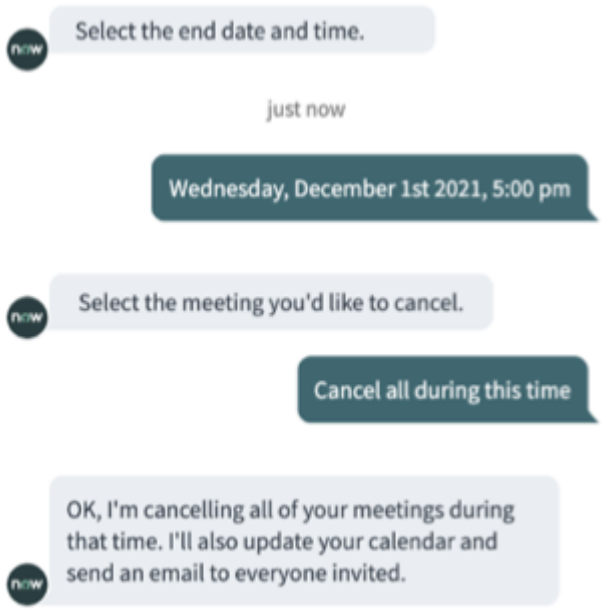
Gérer les réunions EXS : Annuler une réunion

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel d'annuler une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Annuler une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les dates et heures de début et de fin de la réunion initiale.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à annuler.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée ou peut choisir d'annuler toutes les réunions planifiées pour la période indiquée.
4. Agent virtuel annule les réunions, envoie un e-mail à tous les participants et met à jour le calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gérer les réunions EXS : Reporter une réunion

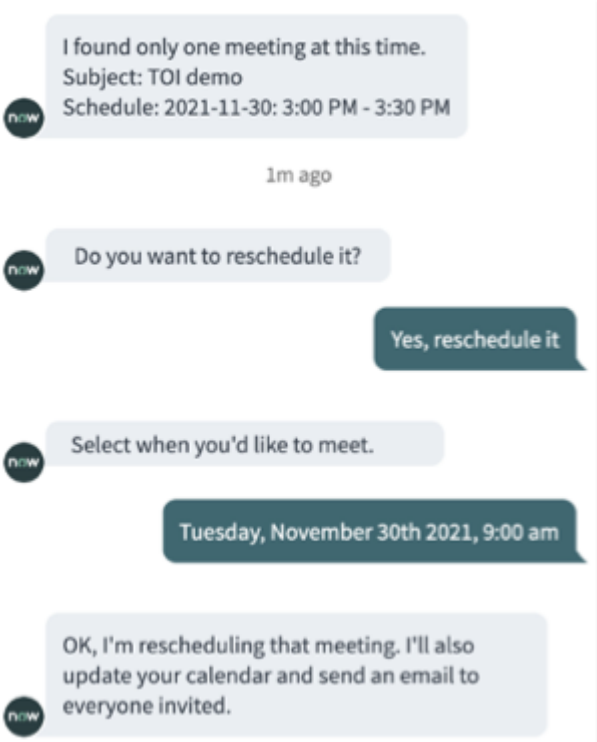
Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de reporter une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Reporter une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit la date initiale de la réunion.
2. L'Agent virtuel renvoie une liste de réunions potentielles à reporter.
3. L'utilisateur sélectionne la réunion souhaitée.
4. L'utilisateur saisit une nouvelle date/heure de réunion.
5. Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

Agent virtuel replanifie la réunion, envoie des e-mails aux participants et met à jour le calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



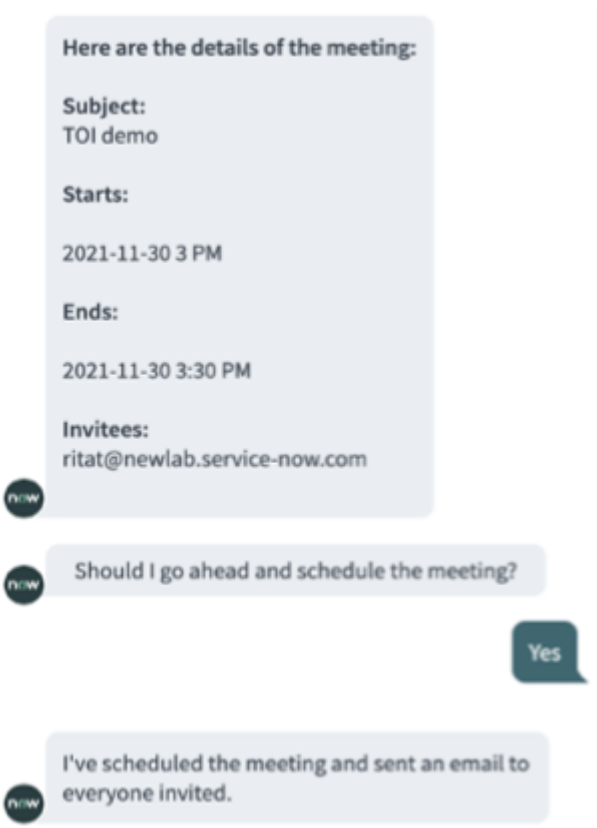
Gérer les réunions EXS : Planifier une réunion

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Configurer une réunion**.

Flux de base :

1. L'utilisateur saisit les adresses e-mail de tous les participants, ainsi que l'heure et la durée de la réunion.
2. Agent virtuel fournit une liste des heures de réunion disponibles, en fonction des calendriers des invités.
3. L'utilisateur saisit l'objet et la description de la réunion.
4. Agent virtuel renvoie les détails de la réunion.
5. L'utilisateur confirme que l'Agent virtuel doit planifier la réunion.
6. Après la confirmation de l'utilisateur, l'Agent virtuel envoie les e-mails d'invitation et planifie la réunion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer un ordinateur virtuel à l'aide de flux de conversation. Ces flux de conversation vous permettent de démarrer, arrêter, éteindre, décrire et mettre en service un ordinateur virtuel.

Il existe deux catégories de rubriques relatives à la gestion des ordinateurs virtuels :

Rubriques prenant en charge les fournisseurs AWS et Azure

Les rubriques étiquetées **CAI** utilisent Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous AWS et Azure. Pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user. L'administrateur de l'Agent virtuel peut définir la variable de script *max_records* (valeur par défaut = 100) pour indiquer le nombre d'enregistrements à extraire d'Azure en un seul appel à l'API REST. La variable de script *carousel_entries_threshold* indique le nombre d'enregistrements affichés par l'entrée de carrousel. Si le nombre d'enregistrements est supérieur à la valeur spécifiée, une liste de choix de référence s'affiche pour l'utilisateur.

Cloud Provisioning and Governance n'est pas nécessaire pour décrire, démarrer, arrêter et éteindre un ordinateur virtuel pour AWS et Azure. Vous pouvez effectuer les actions suivantes avec les rubriques Cloud Access Interface (CAI) de l'Agent virtuel :

- Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel
- Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel
- Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel
- Décrire le CAI de l'ordinateur virtuel

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques qui utilisent le module d'extension Cloud Provisioning and Governance (com.snc.cloud.mgmt)

Les rubriques suivantes s'intègrent à Cloud Provisioning and Governance (obligatoire) :

- Gérer un ordinateur virtuel
- Mettre en service un ordinateur virtuel

Décrire le CAI de l'ordinateur virtuel

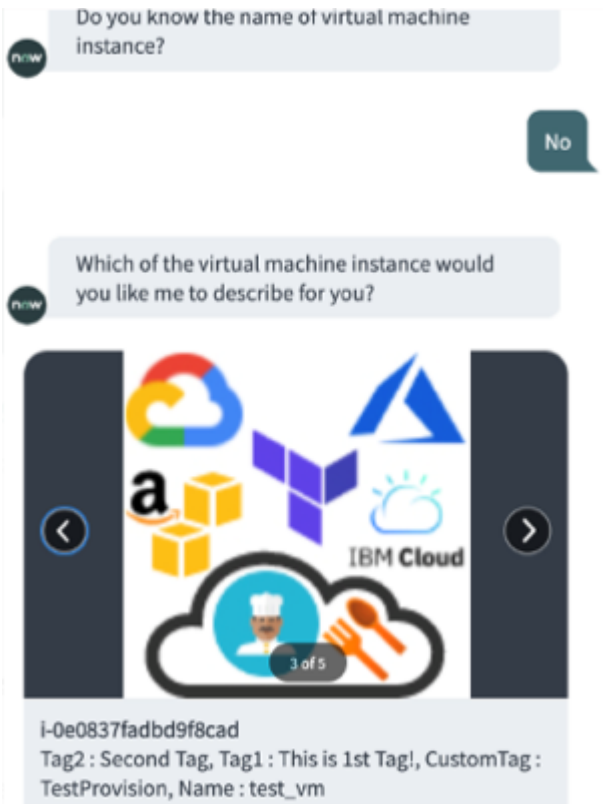
Les utilisateurs peuvent voir les détails de n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Les informations renvoyées comprennent notamment le fournisseur, la région et l'ID de l'instance. L'utilisateur peut indiquer quel ordinateur virtuel décrire, ou Agent virtuel peut fournir une liste des instances d'ordinateurs virtuels disponibles à partir de laquelle l'utilisateur peut sélectionner l'ordinateur virtuel pour lequel il souhaite obtenir des détails.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer un ordinateur virtuel

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et éteindre) pour réaliser une exécution de bout en bout de la demande.

Cette rubrique appelle le bloc de rubriques approprié (décrire, démarrer, arrêter et éteindre) pour réaliser une exécution de bout en bout de la demande. Cette rubrique prédéfinie est en lecture seule. Dupliquez la rubrique dans Gestion des ordinateurs virtuels pour le champ d'application de Agent virtuel et activez-la pour utiliser le flux de conversation.

Condition requise : Module d'extension Cloud Provisioning and Governance (Mise en service et gouvernance dans le cloud - com.snc.cloud.mgmt)

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Décrire un ordinateur virtuel
- Démarrer un ordinateur virtuel
- Arrêter un ordinateur virtuel
- Éteindre un ordinateur virtuel

Mettre en service un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent demander un nouvel ordinateur virtuel via une conversation de l'Agent virtuel. L'Agent virtuel fournit un lien vers le Portail de l'utilisateur du cloud pour envoyer l'élément de catalogue.

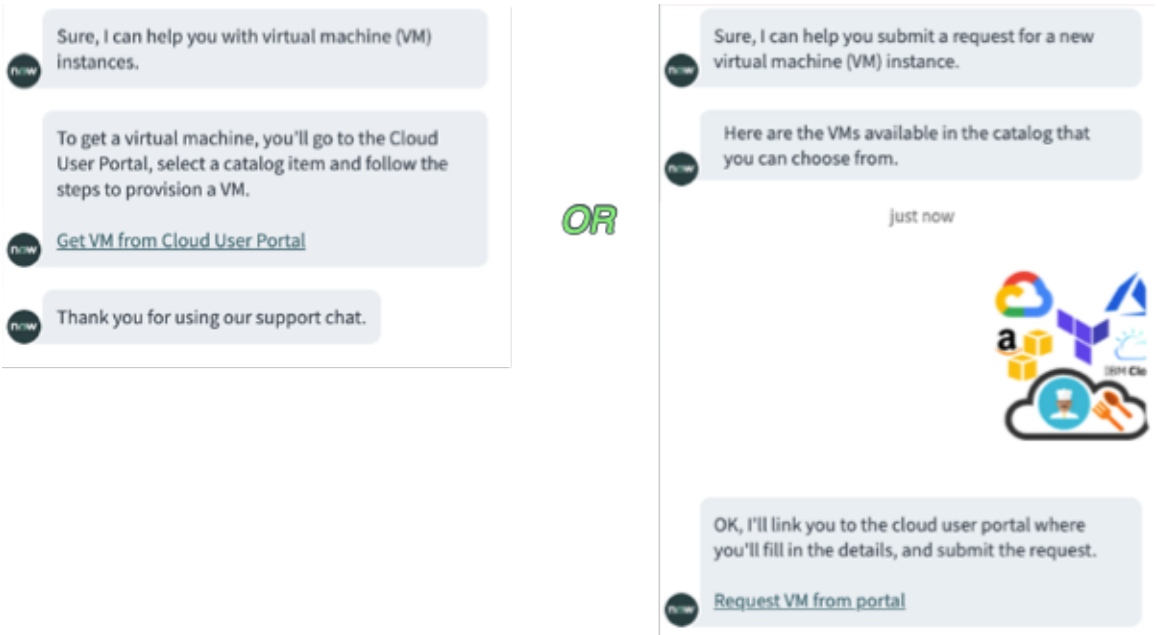
Condition requise : Module d'extension Cloud Provisioning and Governance (Mise en service et gouvernance dans le cloud - com.snc.cloud.mgmt)

Flux de base :

1. L'utilisateur demande un ordinateur virtuel.
2. L'Agent virtuel effectue l'une des opérations suivantes :
   - Il fournit un lien vers le Portail de l'utilisateur dans le cloud, ainsi que des instructions pour effectuer une demande d'ordinateur virtuel à partir du catalogue.
   - Il affiche les éléments du catalogue d'ordinateurs virtuels qui sont affectés à l'utilisateur.

     Si l'utilisateur ne trouve pas l'élément de catalogue souhaité, il peut soit accéder directement au portail de l'utilisateur dans le cloud, soit terminer la conversation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Démarrer le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

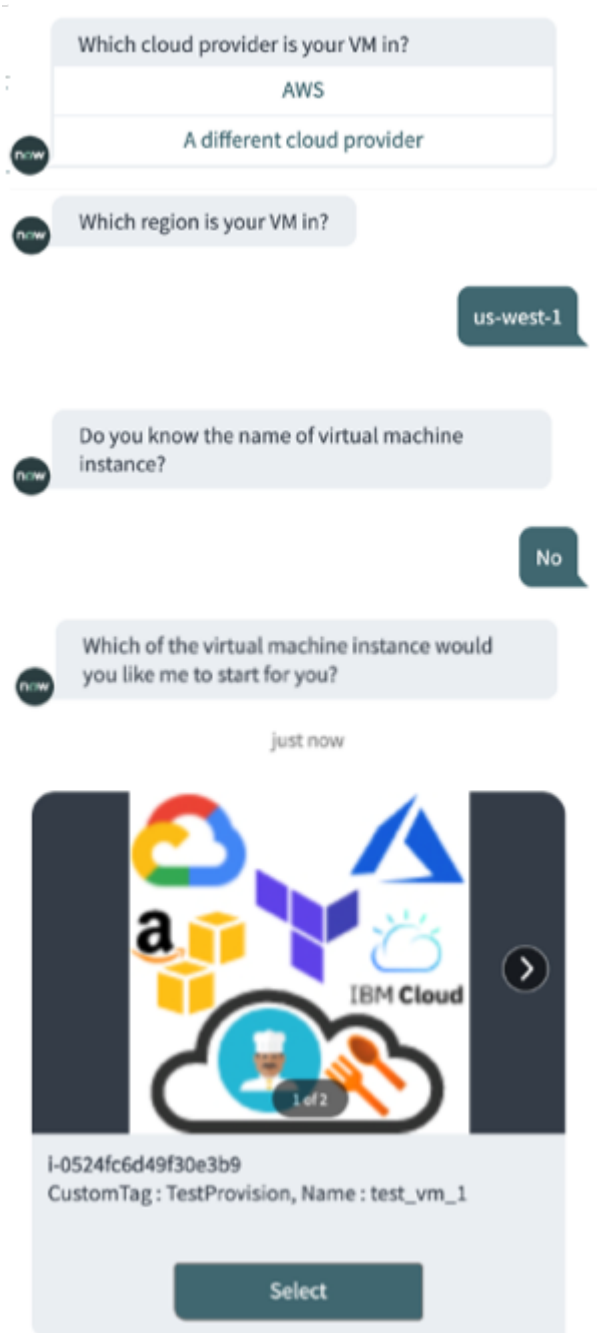
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Arrêter le CAI de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée aux informations d'identification définies par l'administrateur système. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'arrête.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.



Éteindre le CAI de l'ordinateur virtuel

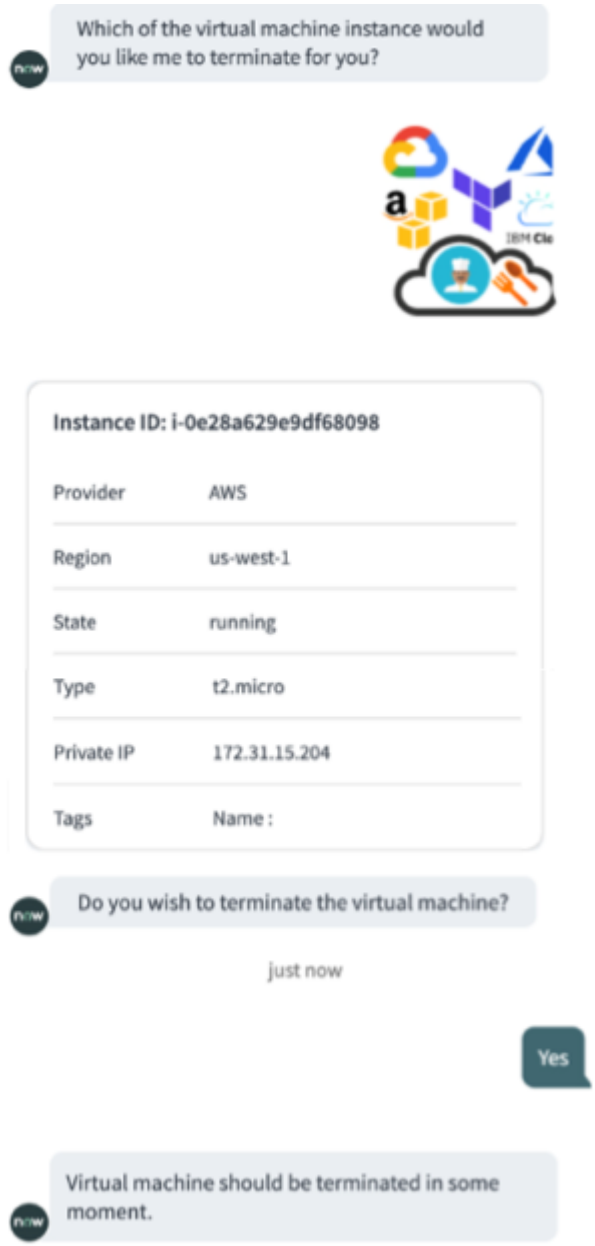
Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel attribuée et associée à leurs informations d'identification définies par l'administrateur système. Le fait d'éteindre un ordinateur virtuel étant une action permanente, Agent virtuel affiche les détails de l'ordinateur virtuel et demande confirmation. Si AWS rencontre une erreur, Agent virtuel demande à l'utilisateur de créer un incident pour une enquête plus approfondie.

Condition requise : pour appliquer ces mesures, l'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Cette rubrique utilise les blocs de rubriques suivants :

- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS
- Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rubriques de configuration prédéfinies pour l'Agent virtuel

Utilisez des rubriques de configuration prédéfinies pour créer un message d'accueil standard et un message de fin de conversation. En outre, les rubriques de configuration peuvent fournir des commentaires d'utilisateurs et des enquêtes, ainsi qu'une gestion des erreurs.

Pour en savoir plus sur les rubriques de configuration, consultez Configurer les expériences de messagerie instantanée pour les utilisateurs de l'Agent virtuel.

Pour obtenir la liste complète des rubriques de configuration incluses dans l'Agent virtuel, consultez Utiliser des rubriques de configuration.

Rubrique de salutation dynamique

Les utilisateurs reçoivent une salutation dynamique et basée sur le temps au début d'une conversation de la part d'un agent virtuel. Le message d'accueil inclut la désignation de l'utilisateur par son prénom avec l'heure de la journée, la référence à l'incident ou à la demande que l'utilisateur peut avoir ouverte et les informations de panne si une panne se produit ou est planifiée. Par exemple :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

« Bonjour, John. Vous avez actuellement [x] incidents et [x] demandes ouverts. Nous sommes au courant d'une [panne] impliquant [service] qui a débuté à [heure de début]. »

Lorsque nous connaissons l'heure de fin, l'agent virtuel inclut le message suivant :

« La [panne] devrait être résolue à [heure de fin] ».

Remarque : en l'absence d'incidents, de demandes ou de pannes, ces messages ne s'affichent pas.

Le message d'accueil dynamique est suivi par le message d'accueil standard, qui demande à l'utilisateur de saisir des informations.

Pour en savoir plus sur la configuration de la rubrique de configuration du message d'accueil, consultez Changer les messages d'accueil Agent virtuel dans la rubrique Configuration du message d'accueil.

Rubriques prédéfinies de la catégorie Prestataire pour Agent virtuel ITSM

Les conversations par rubrique de la catégorie Prestataire sont spécifiquement conçues pour les professionnels disposant du rôle itil dans ITSM. Ces rubriques prédéfinies comprennent la résolution d'un incident, la création d'un problème et la mise à jour des données dans le système.

Créer une demande de changement

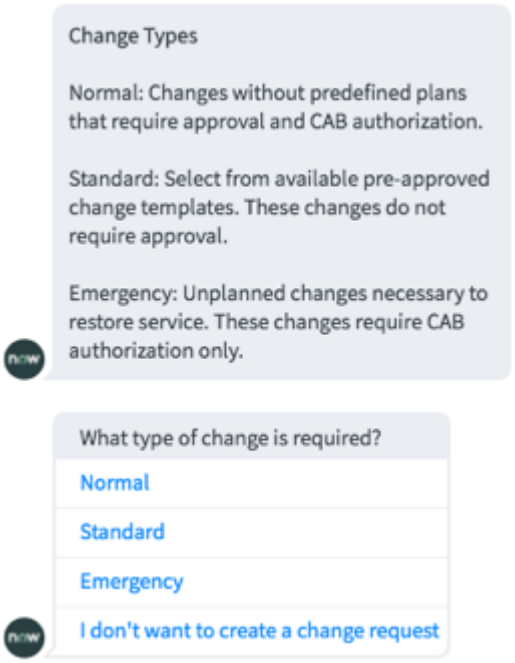
Les utilisateurs disposant du rôle itil peuvent créer des demandes de changement à l'aide du client de leur choix, par exemple Slack. Les utilisateurs indiquent le type de demande de changement (**Normal**, **Standard** ou **Urgent**). Les définitions de type de changement sont fournies par l'agent virtuel.

Pour les demandes de changement Normal et Urgent, l'Agent virtuel invite l'utilisateur à saisir les critères suivants :

- Brève description
- Justification
- Élément de configuration
- Groupe d'affectation
- Date de début planifiée
- Date de fin prévue

Pour les demandes de changement standard, l'Agent virtuel envoie un lien carrousel vers un catalogue d'éléments de changement standard. Une fois que l'utilisateur a sélectionné un élément, l'Agent virtuel fournit un lien pour ouvrir la page de catégorie associée afin de demander le changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



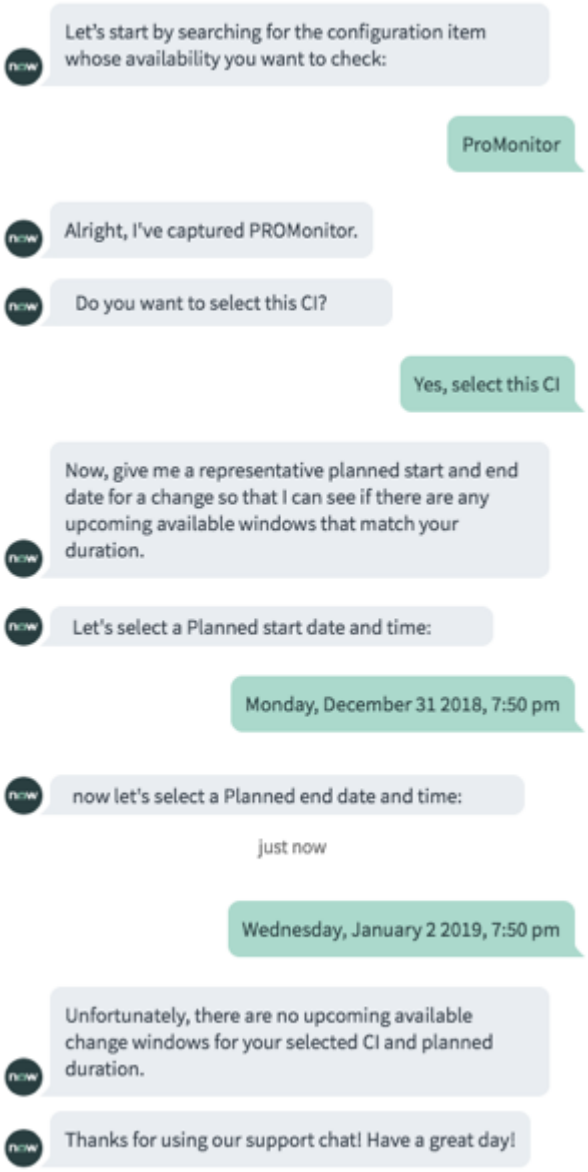
Créer un problème

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer des enregistrements de problèmes. Ils fournissent une description du problème et précisent l'urgence et l'impact du problème. Les utilisateurs doivent également connaître et saisir l'élément de configuration problématique associé.

Identifier les fenêtres des changements disponibles

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent vérifier la fenêtre de changement disponible suivante d'un élément de configuration. Par exemple, vous pouvez déterminer la prochaine fenêtre des changements disponible pour un actif spécifique affecté à un utilisateur, en ce qui concerne la maintenance ou les calendriers de sortie. Les utilisateurs doivent saisir l'élément de configuration à vérifier, tel que `PROmonitor`, puis sélectionner une date et une heure de début et de fin planifiées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



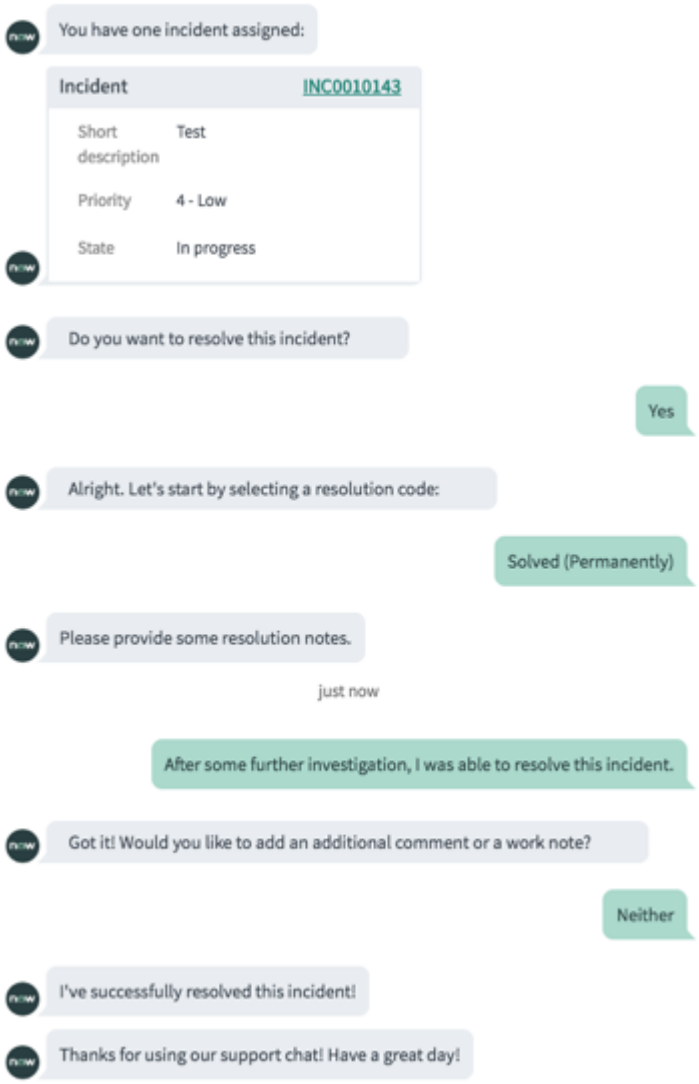
Identifier les changements de planification

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent trouver les demandes de changement à venir pour un élément de configuration spécifique (CI). Pour afficher les demandes de changement, les utilisateurs doivent saisir le nom de l'élément de configuration qui contient les changements.

Résoudre l'incident

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent résoudre un incident par le biais de la messagerie instantanée de support en fournissant un code de fermeture, par exemple, **Résolu (Définitivement)** ou **Résolu (Solutions de contournement)**, et des notes de résolution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mettre à jour la tâche affectée

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour des commentaires ou des notes de travail dans les tâches affectées. Lorsqu'un utilisateur souhaite mettre à jour une tâche, l'agent virtuel renvoie une liste de toutes les tâches affectées et demande à l'utilisateur laquelle il souhaite mettre à jour. L'utilisateur peut sélectionner dans la liste une seule tâche à mettre à jour ou sélectionner **Toutes** pour charger et mettre à jour toutes les tâches affectées. L'agent virtuel demande alors si l'utilisateur veut ajouter un commentaire, une note de travail ou les deux. En option, les utilisateurs peuvent annuler la mise à jour.

Mettre à jour la demande de changement

Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent mettre à jour l'heure réelle de début et de fin d'un changement, ainsi que le basculer dans l'état Travail en cours ou Fermé.

Blocs de rubriques prédéfinis et réutilisables de l'Agent virtuel ITSM

Réutilisez des blocs de rubriques pour exécuter des fonctions courantes dans les conversations de l'Agent virtuel ITSM, telles que la création d'un incident ou l'exécution d'une recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la liste **Type** de la page Rubriques du Concepteur d'agent virtuel pour effectuer un tri par **blocs de rubriques**. Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques.

L'Agent virtuel ITSM fournit les modèles et les blocs de rubriques prédéfinis suivants.

Remarque : la plupart de ces blocs de rubriques sont disponibles avec le module d'extension Gestion des services Agent virtuel Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Pour en savoir plus sur les modules d'extension, consultez Modules d'extension ServiceNow.

Recherche contextuelle

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Recherche contextuelle

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
contexte	sys_id d'un enregistrement de contexte de recherche (cxs_context_config). Définit les sources incluses dans la recherche. Par exemple, les sources peuvent inclure la base de connaissances ou la communauté.
query	Mot clé de recherche saisi par un utilisateur au cours d'une conversation Agent virtuel.
portail	Portail à partir duquel la conversation a été initiée, par exemple un portail de services ou un portail des ressources humaines. Ce portail correspond au suffixe d'URL, par exemple, sp, esc, csm et hr, à partir duquel le résultat de la recherche s'ouvre.
kb_knowledge_base	sys_id d'un enregistrement de la base de connaissances (kb_knowledge_base). Dans le contexte, recherchez uniquement ces articles de la base de connaissances.
Paramètres de sortie	
results_returned	Vrai si les résultats de recherche sont trouvés, sinon faux.
results_helpful	Vrai si l'utilisateur répond que les résultats de la recherche sont utiles, sinon faux.

Créer un incident

Ce bloc de rubriques lance la rubrique de conversation **Ouvrir un ticket informatique**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Créer un incident

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
appelant	Nom de l'utilisateur qui crée un enregistrement Incident (incident).
short_description	Description courte saisie dans l'enregistrement Incident (incident).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Créer un incident (suite)

Nom	Description
urgence	Niveau d'urgence indiqué dans l'enregistrement Incident (incident).
description	Description saisie dans l'enregistrement Incident (incident).
cmdb_ci	Élément de configuration de la CMDB.
Paramètres de sortie	
created_incident_sys_id	sys_id de retour d'un incident nouvellement créé.

Créer un lien de réunion MS Teams (obsolète)

Ce bloc de rubriques est obsolète. Utilisez plutôt Obtenir un lien de réunion MS Teams.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Microsoft Teams à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Condition requise : Module d'extension Spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk)

Créer un lien de réunion Zoom

Pour plus d'actions, le bloc de rubriques Actions de réunion Zoom est également disponible.

Les utilisateurs peuvent faire une demande de lien de réunion Zoom à l'aide de Agent virtuel. Ce bloc de rubriques peut être inclus dans d'autres rubriques. Par défaut, ce bloc de rubriques s'exécute en mode silencieux et les messages de sortie ne sont pas affichés.

Condition requise : Module d'extension Spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke)

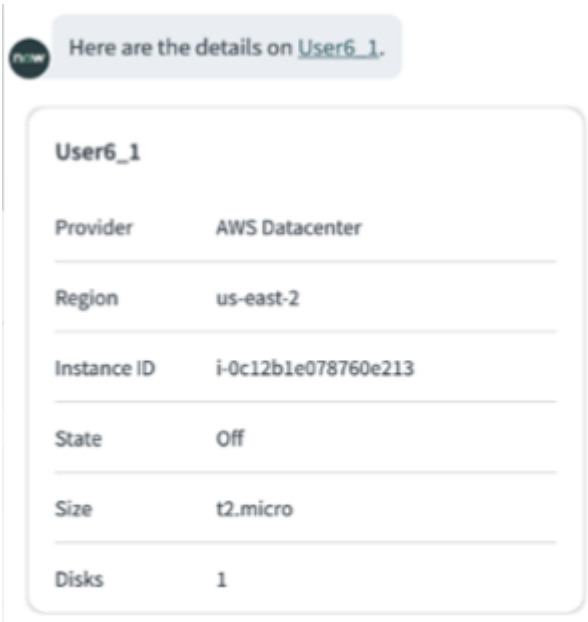
Décrire un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent obtenir des informations sur n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel de l'Agent virtuel. Ces informations comprennent notamment le fournisseur, la région et l'ID de l'instance.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à décrire ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel demandé.
3. Pour obtenir des détails supplémentaires, les utilisateurs peuvent cliquer sur le lien fourni, qui les redirige vers le Portail de l'utilisateur dans le cloud.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Décrire un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre d'entrée : vm_sys_id	Sys_id de l'instance d'ordinateur virtuel dans la table cmdb_ci_vm_instance.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Afficher les URL de Réinitialisation du mot de passe

Si la fonctionnalité Réinitialisation du mot de passe est activée sur l'Agent virtuel et que l'utilisateur a été authentifié, ce bloc de rubriques renvoie un lien de réinitialisation du mot de passe. Si la fonctionnalité Réinitialisation du mot de passe n'est pas activée, l'utilisateur est dirigé vers le Centre de services.

Ce bloc de rubriques comporte un paramètre d'entrée : *`unlock_account`*. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est *`true`*. Sinon, la valeur est *`false`*.

Pour en savoir plus, consultez Réinitialisation du mot de passe pour l'Agent virtuel.

Ce bloc de rubriques comporte un paramètre d'entrée : *`unlock_account`*. Si l'utilisateur a été authentifié, la valeur est *`true`*. Sinon, la valeur est *`false`*.

Demander un élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Blocs de rubriques Catalogue de services dans l'Agent virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher un élément de catalogue

Pour en savoir plus, consultez Blocs de rubriques Catalogue de services dans l'Agent virtuel.

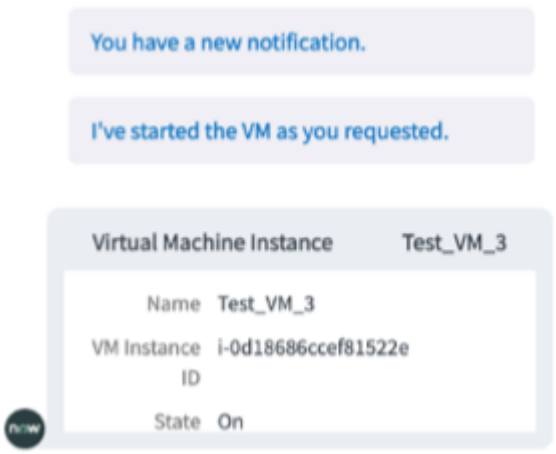
Démarrer un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent démarrer n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà allumé ou dans un état où il ne peut pas être démarré, l'Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à démarrer ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé démarre.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails, de demander des instructions supplémentaires pour se connecter à l'ordinateur virtuel ou d'ignorer la notification.
4. Si l'utilisateur demande des instructions de connexion supplémentaires, Agent virtuel fournit ces instructions et l'utilisateur peut confirmer si la connexion a réussi.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Démarrer un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

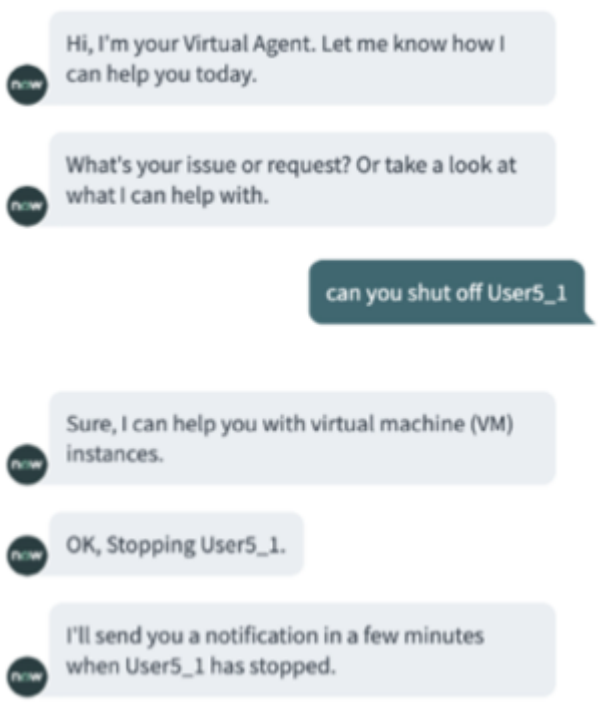
Arrêter un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent arrêter n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà arrêté ou est dans un état où il ne peut pas être arrêté, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à arrêter ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur lorsque l'ordinateur virtuel demandé s'est arrêté.

   L'Agent virtuel envoie également une notification à l'utilisateur en cas d'échec de l'opération.
3. L'utilisateur peut choisir d'en voir les détails ou d'ignorer la notification.



Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Arrêter un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

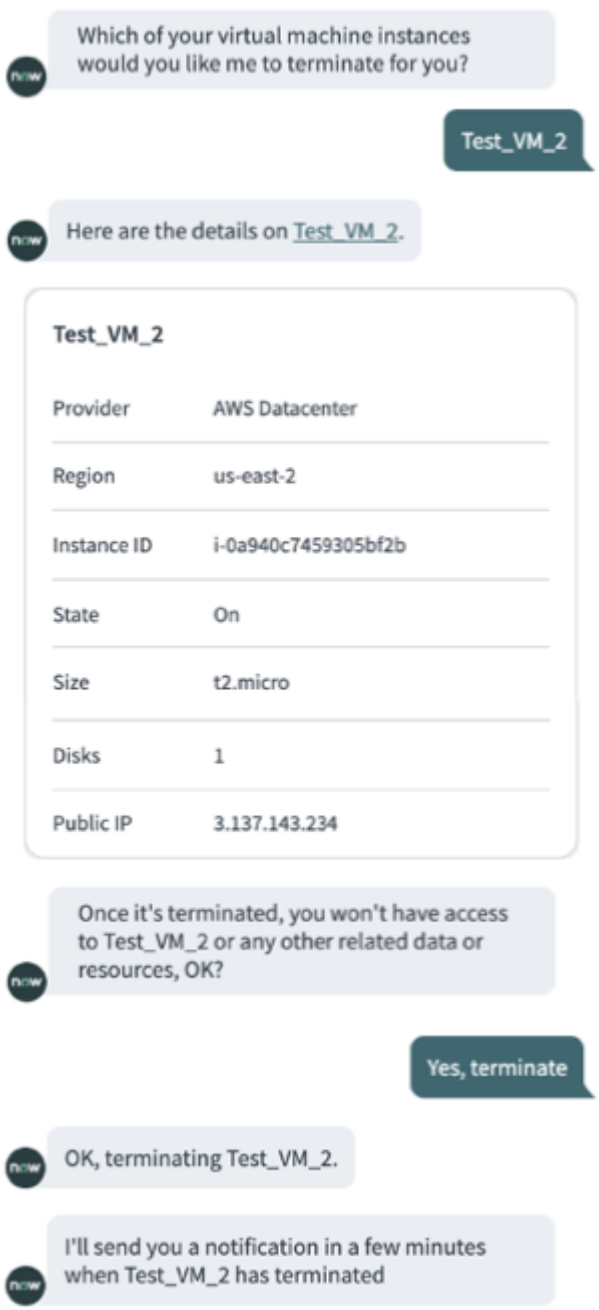
Éteindre un ordinateur virtuel

Les utilisateurs peuvent éteindre n'importe quelle instance d'ordinateur virtuel affectée via la rubrique Gérer un ordinateur virtuel. Si l'ordinateur virtuel est déjà éteint ou est dans un état où il ne peut pas être éteint, Agent virtuel en informe l'utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de base :

1. L'utilisateur spécifie l'ordinateur virtuel à éteindre ou l'Agent virtuel fournit une liste d'instances d'ordinateurs virtuels disponibles parmi lesquelles l'utilisateur peut effectuer son choix.
2. Agent virtuel fournit les détails de l'ordinateur virtuel à éteindre.
3. L'arrêt d'un ordinateur virtuel en l'éteignant est une action permanente. L'utilisateur doit donc confirmer l'opération pour qu'elle se poursuive.
4. L'Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur une fois que l'ordinateur virtuel demandé est éteint.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Éteindre un ordinateur virtuel

Nom	Description
Paramètre d'entrée : vm_name	Nom de l'instance d'ordinateur virtuel.
Paramètre de sortie : incident_short_description	Brève description de l'enregistrement de l'incident, le cas échéant.

Dépanner Cisco Webex

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Webex. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Cisco Webex

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

Dépanner Microsoft Teams

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Microsoft Teams. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Microsoft Teams

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètre de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépanner Zoom

Les utilisateurs peuvent trouver une solution aux problèmes courants liés à Zoom. Ce bloc de rubriques est utilisé dans la rubrique Applications de collaboration.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait du contenu de l'aide statique pour le problème auquel il est confronté, il peut effectuer une recherche avec les fonctionnalités Recherche IA ou Recherche contextuelle. Le type de recherche est dicté par la propriété système *sn_itsm_va.fallback_search_option*.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Dépanner Zoom

Nom	Description
Paramètre d'entrée	
issue	Problème lié à l'application de l'utilisateur.
Paramètres de sortie	
user_query	Chaîne de problème utilisée comme alternative à la recherche.
ticket_description	Chaîne de problème utilisée pour créer un ticket informatique.

Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels AWS

Les utilisateurs peuvent utiliser Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous Amazon AWS. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels. Les actions disponibles sont Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Opérations effectuées sur les ordinateurs virtuels Azure

Les utilisateurs peuvent utiliser Cloud Access Interface pour prendre des mesures sur les ordinateurs virtuels mis en service sous Microsoft Azure. L'utilisateur doit disposer du rôle sn_managevm_va.cai_vm_user.

Ce bloc de rubriques est utilisé dans les rubriques prédéfinies CAI de gestion des ordinateurs virtuels. Les actions disponibles sont Arrêter, Démarrer, Éteindre ou Décrire l'ordinateur virtuel.

Blocs de rubriques Expérience des employés

Agent virtuel ITSM vous aide à gérer les réunions dans Microsoft Exchange Online. La rubrique Gérer des réunions EXO v1.0 vous permet de planifier, de reporter et d'annuler des réunions.

Utilisez la liste **Catégorie** de la page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel pour trier par **Libre-service** et afficher tous les blocs de rubriques Expérience des employés.

Pour en savoir plus sur les blocs de rubriques, consultez Maximiser la réutilisation du code avec des blocs de rubriques.

Annuler une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message à Agent virtuel pour demander l'annulation d'une réunion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Annuler une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion (UTC).
Date/heure de fin	Date et heure de fin de la réunion (UTC).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état d'annulation de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_CANCELLED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Disponibilité des salles de conférence

Les utilisateurs peuvent choisir une salle de conférence disponible pour leur réunion.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Disponibilité des salles de conférence

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Emplacement de la salle	Emplacement de la salle de conférence.
Capacité de la salle	Nombre de personnes que la salle de conférence peut accueillir.
Date/heure de début	Date et heure de début de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Paramètres de sortie	
selected_room_info	Nom de la salle de conférence sélectionnée.
booking_info	Chaîne JSON indiquant des informations supplémentaires sur la réservation (lieu, heure de début et durée de la réunion).
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • NO_EMAIL_FOUND • TECHNICAL_ISSUE • INVALID_SCHEDULE_INFO • INVALID_EMAIL • NO_ROOMS_AVAILABLE

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Disponibilité des salles de conférence (suite)

Nom	Description
	• ROOMS_SELECTED • ROOMS_VIEWED

Obtenir le lien de la réunion MS Teams

Si le spoke Microsoft Teams Communication (sn_msteams_com_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Microsoft Teams avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Obtenir un lien de réunion MS Teams

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
email_id	Adresse e-mail de l'organisateur de la réunion.
meeting_subject	Objet de la réunion.
silent_mode	Détermine si le bloc de rubriques génère une sortie de message. Si la valeur est définie sur *true*, le bloc de rubriques ne génère pas de message de sortie.
service_user_azure	ID Azure du compte de service de l'utilisateur. Il est utilisé pour lancer la réunion lors des réunions Microsoft Teams. Utilisez une variable de script pour transmettre l'ID utilisateur.
Paramètres de sortie	
URL	URL de réunion Microsoft Teams.
meeting_id	ID de réunion Microsoft Teams.
output_status	Indique si l'action a été effectuée avec succès.
output_error_message	Message d'erreur indiquant que le lien de la réunion n'a pas été généré.

Reporter une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de reporter une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Reporter une réunion**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Reporter une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Reporter une réunion EXO (suite)

Nom	Description
Date/heure de fin	Date et heure de fin actuelles de la réunion (UTC).
Nouvelle date	Nouvelles date et heure de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Paramètres de sortie	
statut	Renvoie un état reporté pour la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_RESCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • INFORMATION_PROVIDED

Planifier une réunion EXO

Les utilisateurs peuvent envoyer un message pour demander à Agent virtuel de planifier une réunion, ou sélectionner le modèle souhaité puis cliquer sur **Configurer une réunion**.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Planifier une réunion EXO

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Participants	Adresses e-mail des personnes invitées à la réunion. Les adresses e-mail des participants sont séparées par une virgule.
Objet	Objet de la réunion.
Date de la réunion	Date de début de la réunion dans le fuseau horaire de l'utilisateur.
Heure de la réunion	Heure de la réunion en minutes. Par exemple, pour 23h26, la valeur est *1406*.
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Type de ressource	Ressources requises pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Virtual* : nécessite un logiciel de conférence, tel que Zoom. • *Conference* : nécessite la réservation d'une salle. • *Hybrid*: nécessite un logiciel de conférence et une salle. • *None* : aucune ressource supplémentaire n'est nécessaire.
Application de réunion	Outil logiciel de conférence pour la réunion. Les valeurs comprennent :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Planifier une réunion EXO (suite)

Nom	Description
	• *Teams* • *Webex* • *Zoom* • *None*
Détails	Ordre du jour de la réunion.
ID Azure de l'utilisateur de service	ID Azure du compte de service de l'utilisateur pour les réunions Microsoft Teams.
Paramètres de sortie	
event_id	ID de la réunion planifiée.
statut	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • MEETING_SCHEDULED • TECHNICAL_ISSUE • NO_MEETING_SELECTED

Actions de réunion Webex

Si le spoke Cisco Webex Teams (sn_cisco_teams_spk) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Webex avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Webex

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action Webex pour la réunion. Les valeurs comprennent : • *Schedule* • *Reschedule* • *Cancel*
Date/heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
ID d'utilisateur	Adresse e-mail ou ID d'utilisateur de l'organisateur de la réunion.
Objet de la réunion	Objet de la réunion.
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Webex (suite)

Nom	Description
URL de réunion	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
Invités de la réunion	Adresses e-mail des utilisateurs invités, séparées par des virgules.
Paramètres de sortie	
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING

Actions de réunion Zoom

Si le spoke Zoom (com.sn.zoom.spoke) est installé sur l'instance, les utilisateurs peuvent envoyer un lien de réunion Zoom avec leur invitation.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Zoom

Nom	Description
Paramètres d'entrée	
Action	Action Zoom pour la réunion. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Programmation • Replanifier • Annuler
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur du compte ou adresse e-mail.
Date et heure de début	Date et heure de début actuelles de la réunion (UTC).
Durée	Durée de la réunion en minutes. Les valeurs sont incrémentées par tranches de 15 minutes, de *15* à *1440* (1 jour).
Objet de la réunion	Objet de la réunion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'entrée et de sortie du bloc de rubriques Actions de réunion Zoom (suite)

Nom	Description
Ordre du jour	Ordre du jour de la réunion.
ID de réunion	ID Zoom unique affecté à la réunion virtuelle.
Paramètres de sortie	
output_status	Renvoie l'état de la réunion.
status_code	Renvoie l'un des codes d'état suivants pour la réunion : • SCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • RESCHEDULE_ACTION_SUCCESSFUL • CANCEL_ACTION_SUCCESSFUL • SCHEDULE_ACTION_FAILED • RESCHEDULE_ACTION_FAILED • CANCEL_ACTION_FAILED • INVALID_PAYLOAD • INVALID_EMAIL • MEETING_ID_MISSING
meeting_url	URL pour rejoindre la réunion virtuelle.

Notifications exploitables Agent virtuel ITSM prédéfinies

Envoyez des messages interactifs à un employé par le biais de Agent virtuel, en fonction des tâches ou alertes en attente. Redirigez certains des incidents ITSM les plus courants vers Agent virtuel ITSM, réduisez le volume d'incidents vers Centre de services et faites découvrir le canal de résolution Agent virtuel ITSM aux employés.

Notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs que Agent virtuel envoie à l'utilisateur final lorsque celui-ci prend certaines mesures sur des canaux de service non conversationnels. Ces notifications comportent des boutons qui permettent au destinataire d'effectuer certaines actions, telles que l'ajout d'un commentaire ou la demande d'un agent actif. Lorsque vous créez une notification exploitable, vous associez une action à une rubrique publiée par Agent virtuel, à une action pouvant contenir des scripts ou à une action de flux qui gère l'action à effectuer. Par exemple, Agent virtuel peut envoyer une notification lorsqu'un employé soumet un incident par e-mail ou par le biais du ServiceNow® Portail de services, s'il existe des mises à jour ou des actions requises de la part de l'employé. Les employés peuvent résoudre l'incident directement dans la conversation Agent virtuel, sans impliquer un agent en direct.

Les utilisateurs administrateurs ou administrateurs de Agent virtuel (virtual_agent_admin) activent les notifications et les rubriques de conversation de Agent virtuel ITSM.

Pour créer vos propres notifications personnalisées, consultez Configurer les notifications d'agent virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications exploitables ITSM prédéfinies

Les notifications prédéfinies suivantes sont disponibles pour Agent virtuel ITSM. Vous devez activer ces notifications dans Concepteur de flux avant de pouvoir les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Je souhaite	Notifications prédéfinies
Informer les utilisateurs des changements apportés à leurs incidents	Notifications exploitables d'incidents dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs des changements apportés à leurs demandes Catalogue de services	Notifications exploitables pour les demandes Catalogue de services dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs de l'approbation des demandes de changement ou des articles de la base de connaissances	Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs lorsque leur mot de passe est sur le point d'expirer	Notifications exploitables pour la réinitialisation du mot de passe via l'Agent virtuel
Informer les utilisateurs des changements apportés aux ordinateurs virtuels	Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM
Informer les utilisateurs lorsque Agent virtuel trouve une rubrique susceptible de résoudre le problème de l'utilisateur final	Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes dans Agent virtuel ITSM

Information associée

- Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM
- Utiliser l'Agent virtuel pour la résolution automatique des problèmes

Notifications exploitables d'incidents dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés des tâches en cours et des alertes liées aux incidents grâce aux notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications dans Concepteur de flux pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

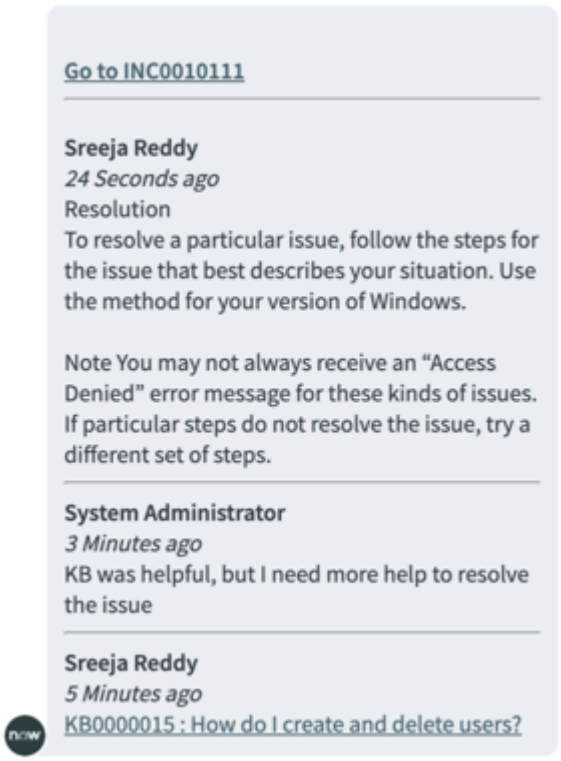
Incident commenté

Les utilisateurs finaux sont informés lorsqu'une personne ajoute un commentaire à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter les commentaires, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Afficher les commentaires**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents sur l'incident.

Une fois les commentaires les plus récents consultés, l'utilisateur final peut choisir d'ajouter ses propres commentaires et images.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



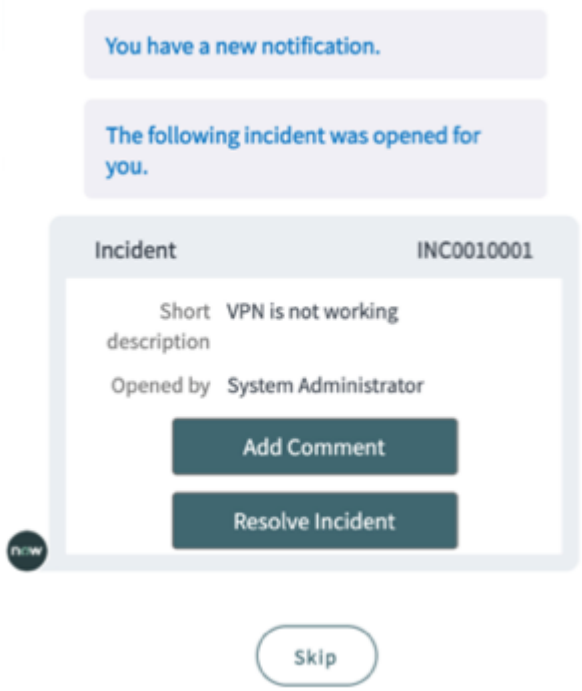
Incident pour le compte de l'appelant

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est ouvert pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final sélectionne **Ajouter un commentaire**, Agent virtuel fournit une URL pour l'incident et l'utilisateur final peut saisir des commentaires directement dans la messagerie instantanée.

Si l'utilisateur final sélectionne **Résoudre l'incident**, Agent virtuel résout l'incident et fournit l'URL de l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



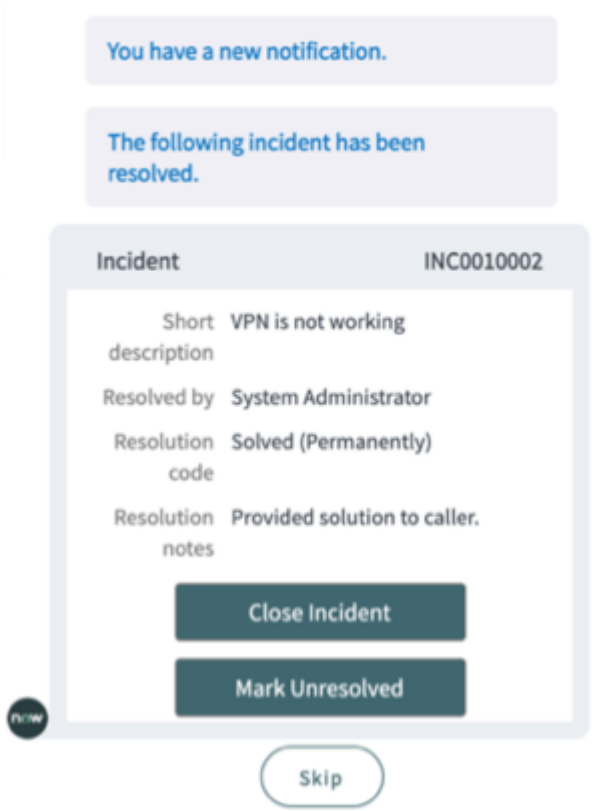
Incident résolu

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois que quelqu'un d'autre qu'eux résout l'un de leurs incidents. L'utilisateur final peut choisir de fermer l'incident, de marquer l'incident comme non résolu ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de marquer l'incident comme non résolu, Agent virtuel propose d'ajouter des commentaires de l'utilisateur final directement via la messagerie instantanée et de rouvrir l'incident.

Si l'utilisateur final choisit de fermer l'incident, Agent virtuel ferme l'incident et fournit l'URL de l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Incident Update (Mise à jour de l'incident)

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification chaque fois qu'un incident est mis à jour pour leur compte. L'utilisateur final peut choisir d'ajouter un commentaire à l'incident, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

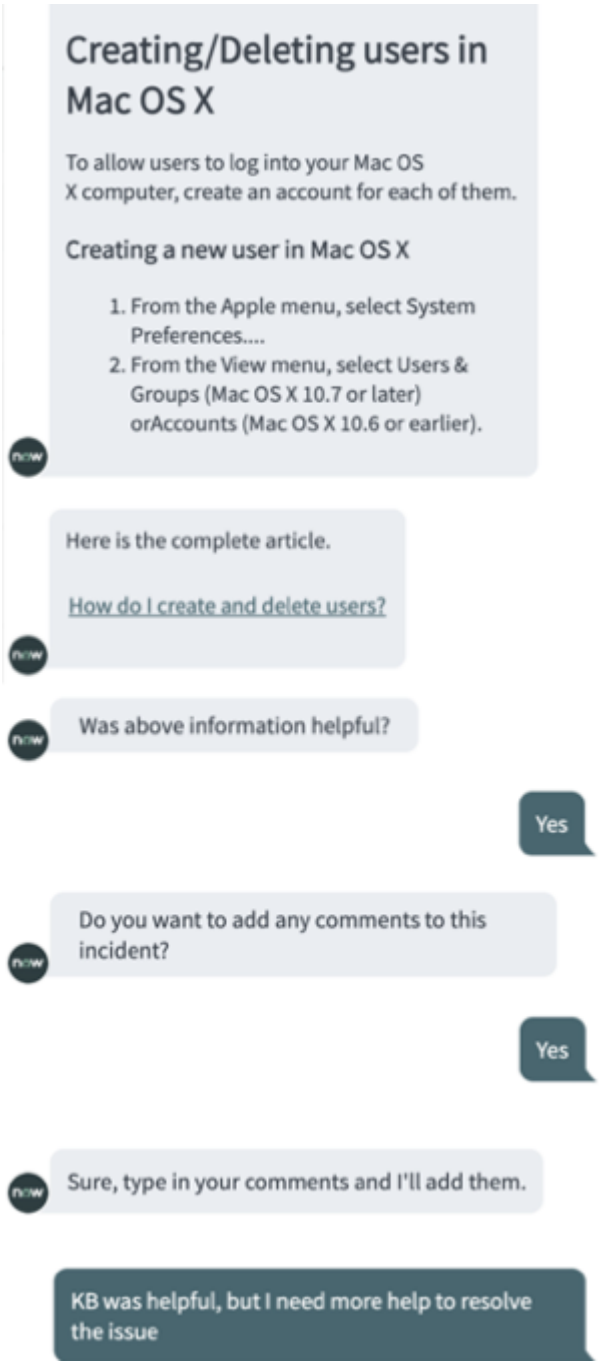
Base de connaissances associée à un incident (obsolète)

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification de Agent virtuel lorsqu'un article de la Base de connaissances est joint à leur incident. L'utilisateur final peut choisir de consulter l'article, de résoudre l'incident ou d'ignorer la notification.

Si l'utilisateur final choisit de consulter l'article, Agent virtuel affiche un extrait et un lien vers l'article complet.

L'utilisateur final peut également fournir des commentaires et ajouter des commentaires à l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Notifications exploitables pour les demandes Catalogue de services dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés des tâches et des alertes Catalogue de services grâce à des notifications de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer ces notifications dans Concepteur de flux. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Notification de mise en service Citrix

Les utilisateurs finaux sont avertis chaque fois qu'un changement se produit sur une session ou une application Citrix. Pour plus d'informations sur les thèmes prédéfinis pour Citrix, consultez la rubrique Rubriques prédéfinies de la session Citrix de l'Agent virtuel ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

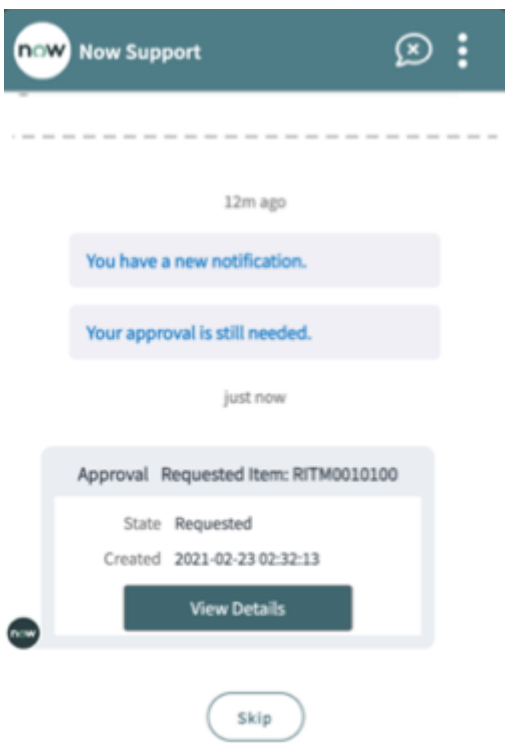
Demande approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'une demande Catalogue de services générique. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la notification ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'un élément demandé

Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'approbateur d'une demande Catalogue de services. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.

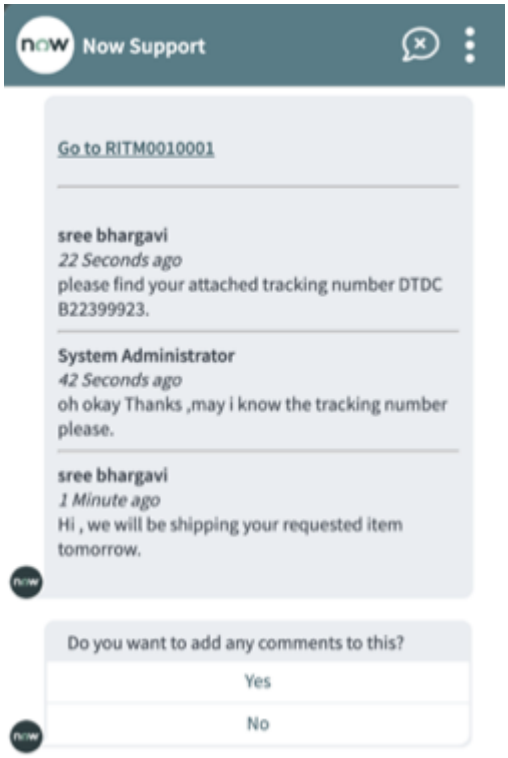


Élément demandé commenté

Agent virtuel envoie une notification aux employés qui ont demandé des éléments Catalogue de services lorsqu'un nouveau commentaire est ajouté à la demande. Les demandeurs peuvent choisir d'afficher le commentaire ou d'ignorer la notification.

Si le demandeur sélectionne **Afficher le commentaire**, Agent virtuel affiche les trois commentaires les plus récents et le demandeur peut choisir d'ajouter son propre commentaire.

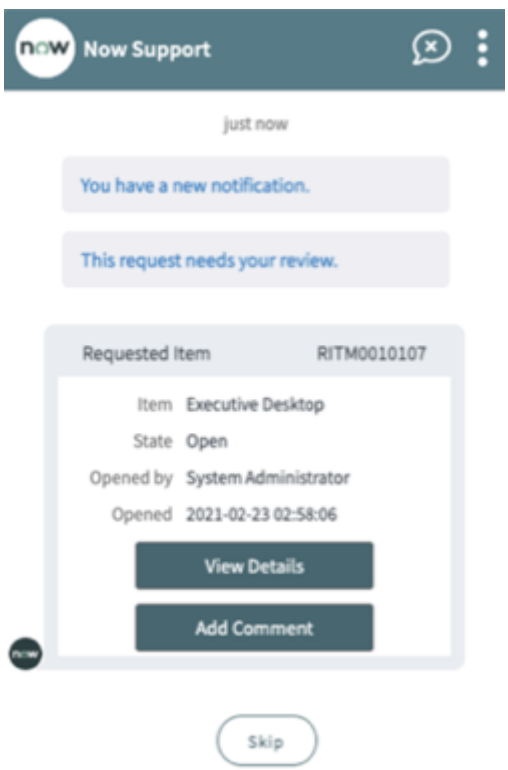
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le demandeur entre un commentaire et Agent virtuel ajoute le nouveau commentaire directement depuis la messagerie instantanée.

Élément demandé pour le compte du demandeur

Agent virtuel envoie une notification à un utilisateur final lorsqu'une demande Catalogue de services est ouverte pour le compte de l'utilisateur final. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande, d'ajouter des commentaires directement dans la messagerie instantanée ou d'ignorer la notification.



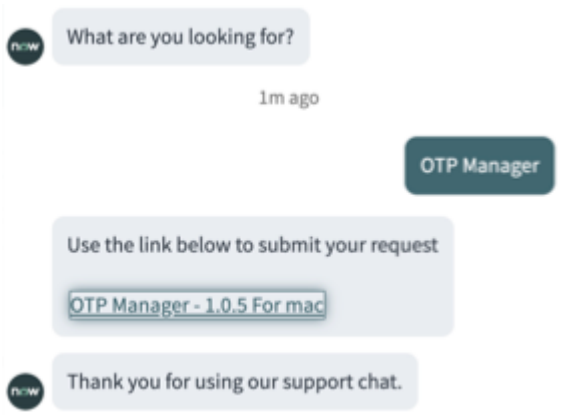
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'une demande Catalogue de services chaque fois que l'état change. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la notification ou d'ignorer la notification.

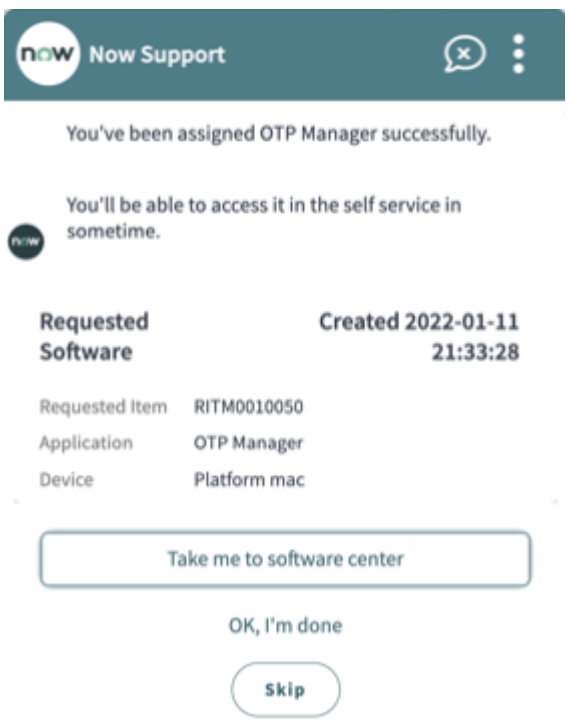
Installation de logiciel

Les utilisateurs finaux (demandeurs) peuvent soumettre une demande de logiciel à partir du catalogue de logiciels en sélectionnant le lien affiché sous **Utiliser le lien ci-dessous pour soumettre votre demande**.



Lorsque la demande soumise est approuvée, Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'utilisateur final lui confirmant que le logiciel a été affecté et qu'il sera disponible prochainement.

Remarque : Les utilisateurs finaux doivent utiliser la distribution de logiciel client.



Le demandeur peut effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- consulter les détails de la demande de logiciel en sélectionnant **Accéder au centre logiciel** ;
- consulter une liste des articles de la base de connaissances pertinents, le cas échéant, en sélectionnant **OK, j'ai terminé**.

  Par défaut, Agent virtuel affiche les articles inclus dans la table sc_2_kb. Un administrateur peut définir la table à utiliser en modifiant la valeur de la propriété système *sn_itsm_va.cat_item_related_kb*.

Notifications exploitables pour les approbations dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés de l'approbation des demandes à l'aide de notifications provenant de Agent virtuel ITSM.

Vous devez activer les notifications dans Concepteur de flux pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Voici quelques-unes des notifications exploitables par défaut dans Agent virtuel ITSM qui nécessitent des approbations :

Demande d'approbation des éléments demandés

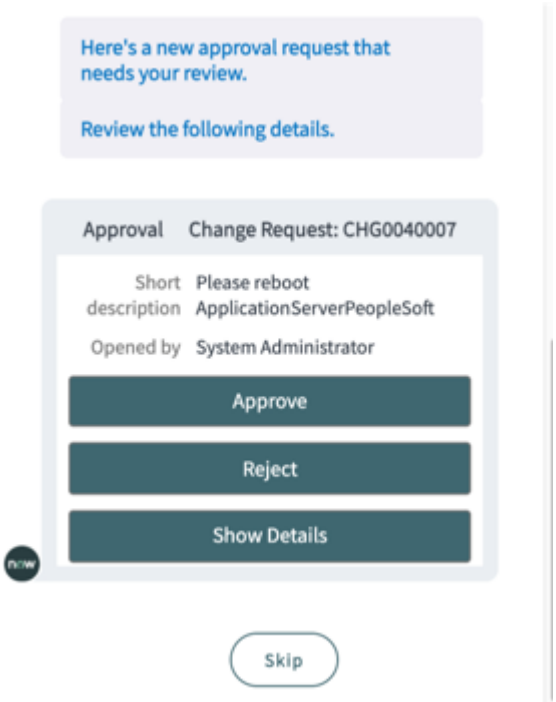
Agent virtuel envoie une notification exploitable à l'approbateur d'une demande d'élément Catalogue de services. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter directement la demande dans la messagerie instantanée. Les approbateurs peuvent également ajouter des commentaires aux demandes rejetées directement dans la messagerie instantanée.

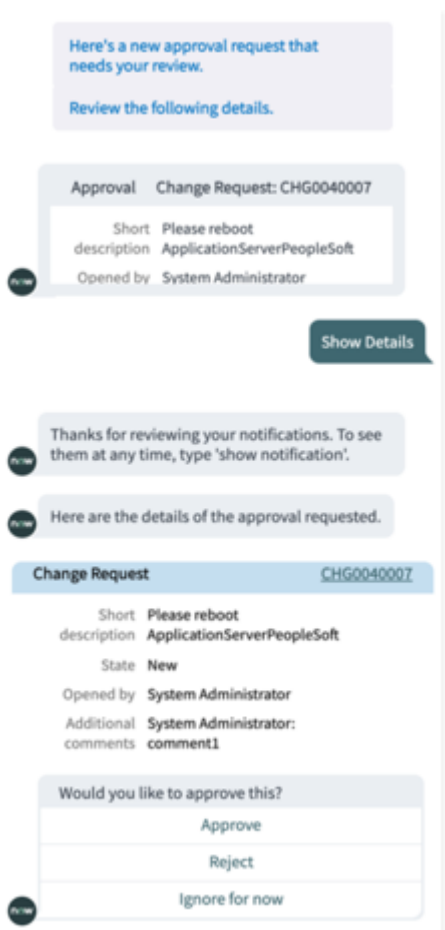
Demande d'approbation des demandes

Lors d'une demande d'approbation de changement, Agent virtuel envoie une notification à l'utilisateur final à l'origine de la demande de changement. L'utilisateur final peut être le demandeur ou l'approbateur. Agent virtuel envoie la notification à l'utilisateur final, le cas échéant, qui peut alors approuver ou rejeter la demande, afficher les détails ou ignorer la notification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



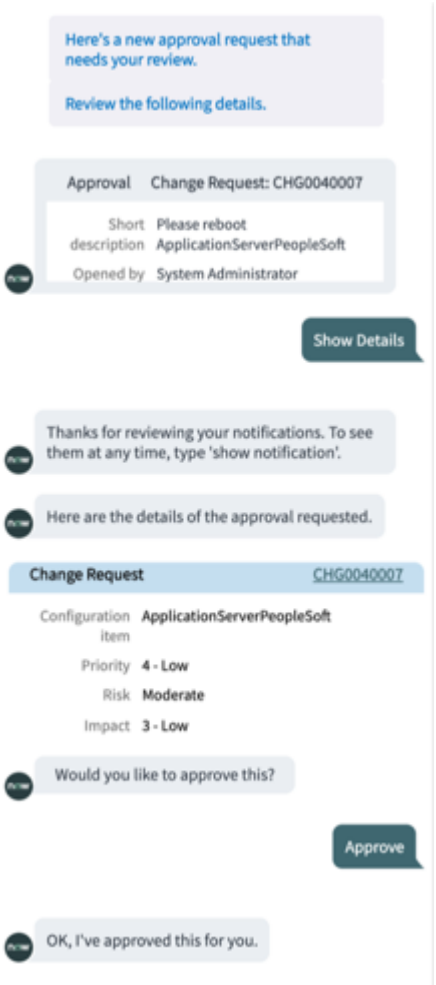
Les champs affichés ci-dessous sont les champs par défaut de toutes les tables de tâches (le champ **Afficher les détails** n'est pas configuré pour la table Tâche étendue).



Les champs ci-dessous sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details (le champ **Afficher les détails** est configuré pour la table Tâche étendue). Les utilisateurs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

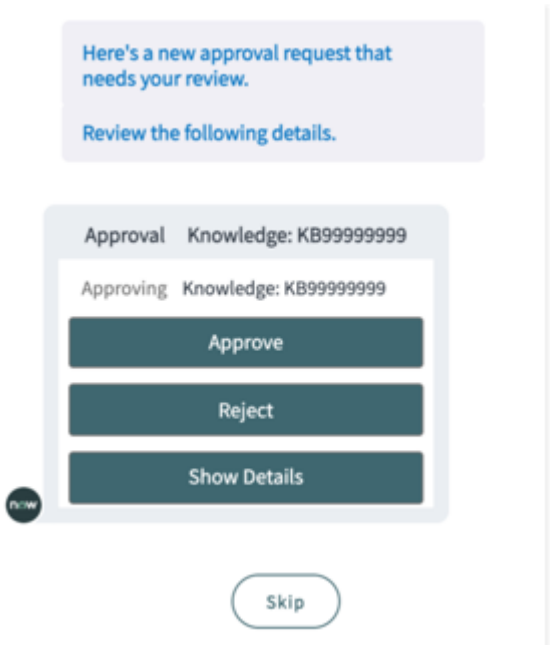
administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.



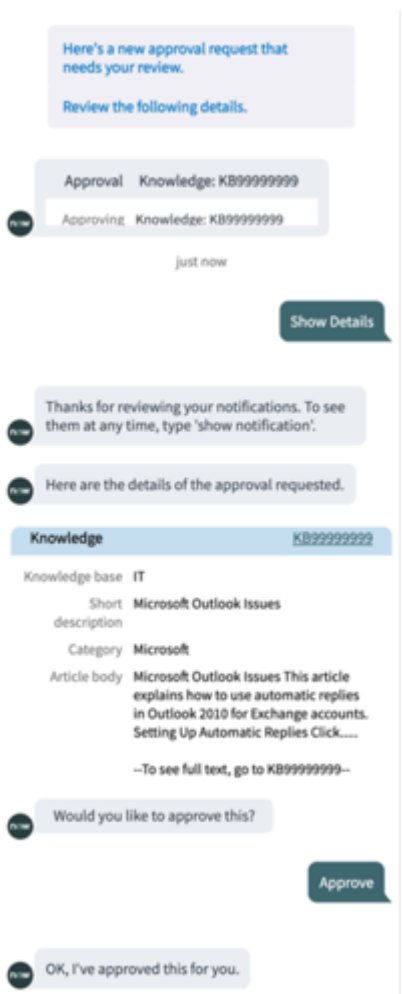
Demande de la base de connaissances approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification à chaque demande d'approbation d'article de la base de connaissances. Les utilisateurs finaux approuvent ou rejettent la demande, affichent les détails ou ignorent la notification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

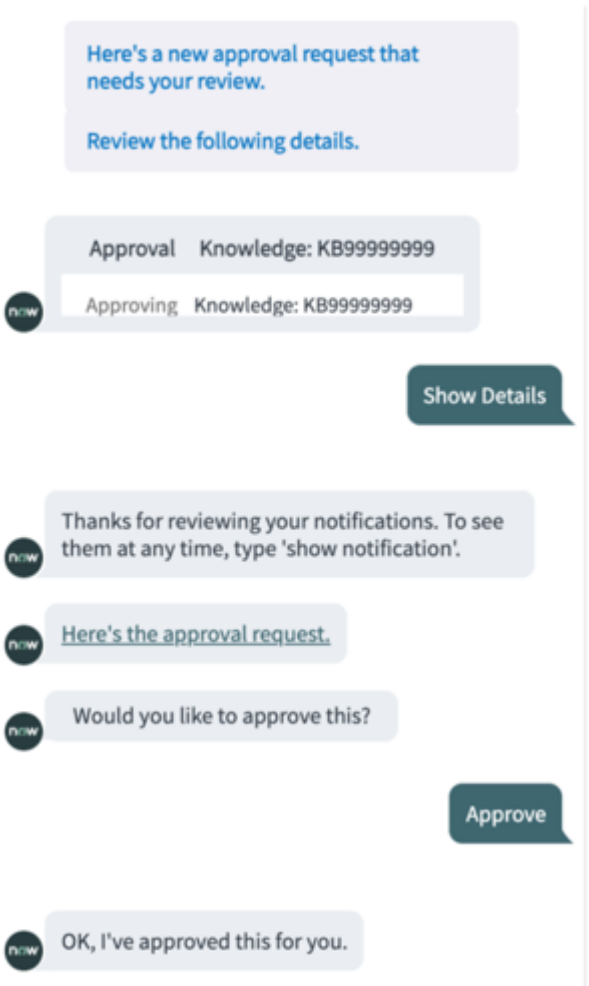


Les champs indiqués ici sont les champs configurés dans la rubrique _show_approval_details_. Les utilisateurs administrateurs peuvent configurer ces champs en dupliquant la rubrique et en modifiant la variable de script approval_default_task_fields dans la rubrique.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les tables autres que Tâche, lorsqu'aucun champ n'est configuré dans la rubrique _show_approval_details, un message s'affiche avec un lien qui renvoie à l'enregistrement en cours d'examen.



Autre approbation

Agent virtuel envoie une notification à l'approbateur lorsqu'un enregistrement qui ne fait pas partie d'une tâche (comme un article de la base de connaissances) doit être approuvé. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Rappel d'approbation d'une demande

Agent virtuel envoie une notification de rappel à l'approbateur d'une demande Catalogue de services en attente. L'approbateur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Demande approuvée ou rejetée

Agent virtuel envoie une notification au demandeur d'un élément Catalogue de services lorsque sa demande a été approuvée ou rejetée. Le demandeur peut choisir d'afficher les détails de la demande ou d'ignorer la notification.

Approbation de la tâche

Agent virtuel informe l'approbateur d'une tâche nouvellement créée qui doit être examinée et approuvée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette notification ne s'applique pas aux tâches telles que Changement ou Changement standard. Elle ne s'applique pas non plus aux demandes (sc_requests) et aux éléments demandés (sc_req_item).

Notifications exploitables pour la réinitialisation du mot de passe via l'Agent virtuel

Utilisez l'Agent virtuel pour avertir les employés que leur mot de passe est sur le point d'expirer.

Vous devez activer cette notification dans Concepteur de flux. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Rappel d'expiration du mot de passe

Agent virtuel avertit l'utilisateur que son mot de passe est sur le point d'expirer. Les utilisateurs peuvent réinitialiser leur mot de passe et déverrouiller leur compte même s'ils ne sont pas connectés. Lorsque les utilisateurs sont connectés, ils peuvent effectuer tous types d'actions, comme un changement de mots de passe. Après avoir changé ou réinitialisé un mot de passe, l'utilisateur doit attendre 24 heures avant de pouvoir à nouveau le changer ou le réinitialiser.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'expiration du mot de passe, consultez Configurer le rappel d'expiration du mot de passe.

Notifications exploitables pour les ordinateurs virtuels dans Agent virtuel ITSM

Informez les utilisateurs lorsqu'un changement est apporté à une instance d'ordinateur virtuel.

Vous devez activer les notifications dans Concepteur de flux pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Échec du démarrage de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés de l'échec d'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel. Par exemple, l'échec du démarrage ou de l'arrêt de l'ordinateur virtuel. Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateurs virtuels, consultez Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM.

Réussite du démarrage de l'ordinateur virtuel

Les utilisateurs finaux sont informés de la réussite d'un changement apporté à une instance d'ordinateur virtuel. Par exemple, la réussite du démarrage ou de l'arrêt de l'ordinateur virtuel. Pour en savoir plus sur les rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateurs virtuels, consultez Rubriques prédéfinies de la catégorie Ordinateur virtuel pour l'Agent virtuel ITSM.

Notifications exploitables pour Résolution automatique des problèmes dans Agent virtuel ITSM

Informez les employés lorsque Agent virtuel trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur final.

Résolution automatique des problèmes utilise Agent virtuel pour envoyer des notifications exploitables sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur final lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur final. La fonctionnalité Résolution automatique des problèmes doit être activée et l'utilisateur final doit être abonné aux notifications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

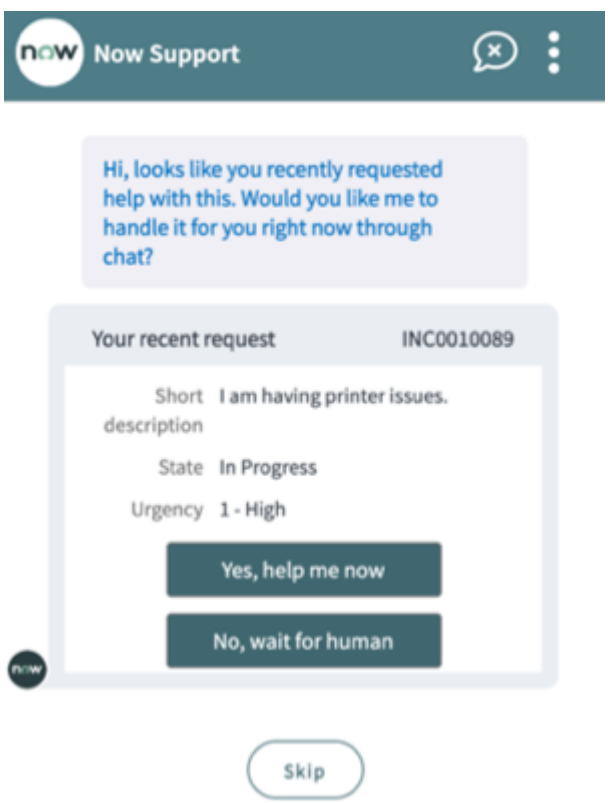
Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur final peut sélectionner. Chaque bouton est mappé à une rubrique activée pour Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur final, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante.

Pour en savoir plus sur Résolution automatique des problèmes, consultez Utiliser la Résolution automatique des problèmes et Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM.

Remarque : Vous devez activer les notifications dans Concepteur de flux pour les utiliser. Pour en savoir plus, consultez Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification lorsqu'un incident est créé et que la brève description de l'incident se rapporte à une intention de rubrique Résolution automatique des problèmes existante. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.



Si l'utilisateur final accepte l'aide Agent virtuel, la rubrique Résolution automatique des problèmes correspondante s'exécute et Agent virtuel fournit des suggestions pour résoudre le problème.

Une fois que Agent virtuel a fourni des suggestions pour résoudre le problème, l'utilisateur final peut indiquer si ces suggestions ont fonctionné et choisir de fermer le ticket ou de le laisser ouvert. Si l'utilisateur final choisit de laisser le ticket ouvert, Agent virtuel affecte le ticket à un agent en direct.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rappel Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs finaux reçoivent cette notification pour leur rappeler qu'une assistance virtuelle a été trouvée pour les aider. L'utilisateur final peut choisir d'accepter l'aide Agent virtuel, d'attendre un agent humain ou d'ignorer la notification.

Résolution automatique des problèmes pour Agent virtuel ITSM

Déviez de manière proactive les incidents ITSM courants vers Agent virtuel ITSM. Lancez une conversation avec un utilisateur final après l'envoi d'un incident par l'intermédiaire d'un canal de service non conversationnel, si une conversation Agent virtuel ITSM existante peut résoudre le problème.

Présentation de Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise Agent virtuel ITSM pour résoudre les incidents de manière proactive par le biais d'une conversation sur le canal de messagerie instantanée préféré de l'utilisateur. Le flux Résolution automatique des problèmes suit les étapes suivantes :

- Lorsqu'un utilisateur final crée un incident par le biais d'un canal de service non conversationnel, tel que ServiceNow® Portail de services ou par e-mail, le modèle Compréhension du langage naturel (NLU) recherche une intention correspondante pour laquelle la Résolution automatique des problèmes est activée.
- Si une intention et une rubrique correspondantes sont trouvées, la Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée existant. L'utilisateur peut accepter ou refuser l'aide.
- Si l'utilisateur final accepte l'assistance, la Résolution automatique des problèmes invoque la conversation Agent virtuel ITSM correspondante pour résoudre l'incident.
- Une fois la conversation terminée, l'utilisateur peut indiquer si la conversation a résolu l'incident et choisir de conserver le ticket ouvert ou de le fermer.
- Lorsqu'aucune intention Résolution automatique des problèmes correspondante n'est trouvée, la Recherche IA est activée en tant que solution de secours avec des intentions supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Activer Recherche IA dans Résolution automatique des problèmes.

Lors de l'annulation de l'affectation d'un incident de Résolution automatique des problèmes

L'affectation d'un incident à Résolution automatique des problèmes est annulée et l'incident est acheminé vers un agent lorsque l'une des conditions suivantes s'applique :

- L'intention correspondante n'a pas de rubrique correspondante dans le même domaine que celle de l'incident.
- Résolution automatique des problèmes n'est pas activé pour la rubrique correspondante.
- L'utilisateur final ne s'est pas abonné aux notifications.
- L'utilisateur final refuse, ignore ou abandonne la conversation Agent virtuel.
- La rubrique correspondante n'a pas résolu le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un incident est affecté à partir de la Résolution automatique des problèmes

Un incident est affecté à partir de la Résolution automatique des problèmes et est acheminé vers un Agent virtuel lorsqu'une intention correspondant à la rubrique de l'incident est trouvée.

Consultez les SLA et les notifications pour déterminer s'ils déclenchent la condition **Affecté à est VIDE** afin d'éviter sur l'instance tout problème lié à la configuration des SLA et des notifications par rapport à la table d'incidents.

Mettez à jour la condition de déclenchement des SLA et des notifications en la définissant sur **Affecté à est VIDE** ou assurez-vous que le champ **Affecté à** est défini sur **Agent virtuel**.

Tableau de bord Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord Résolution automatique des problèmes fournit des mesures portant sur l'efficacité de la réorientation d'incident, en se basant sur les conversations Agent virtuel. Ce tableau de bord n'est accessible qu'aux utilisateurs disposant du rôle admin, du rôle virtual_agent_admin, du rôle chat_analytics_viewer ou du rôle iar_admin. Le tableau de bord suit à la fois l'utilisation de Résolution automatique des problèmes et le taux de résolutions d'incident réussies. Les utilisateurs peuvent identifier les tâches déviées vers Résolution automatique des problèmes, ainsi que la réussite globale de Résolution automatique des problèmes via les KPI ServiceNow® Analyse des performances suivants :

- Nombre de tâches résolues par Résolution automatique des problèmes
- Nombre de notifications ignorées par le demandeur.
- Nombre de tâches non résolues par Résolution automatique des problèmes auxquelles le demandeur a répondu.

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Analyse conversationnelle** > **Tableau de bord Agent virtuel**. Sélectionnez l'onglet **Résolution automatique des problèmes** pour afficher l'analyse.

Cet onglet fournit également des visualisations détaillées sur l'intention et la correspondance de rubrique effectuées pour la résolution automatique. Pour en savoir plus, consultez l'onglet Résolution automatique des problèmes.

Tableau de bord d'analyse des intentions Résolution automatique des problèmes

Le tableau de bord d'analyse des intentions fournit des rapports sur l'efficacité de prédiction d'intention et d'autres mesures générées avant le lancement de la rubrique Résolution automatique des problèmes. Seuls les utilisateurs disposant du rôle admin, virtual_agent_admin ou iar_admin peuvent accéder à ce tableau de bord. Les analyses et les rapports d'intention sont basés sur des enregistrements de contexte et sont générés à partir des données de contexte pour effectuer ce qui suit :

- mesurer l'efficacité de l'API d'apprentissage machine (NLU) ;
- déterminer si Résolution automatique des problèmes a bien résolu la tâche.

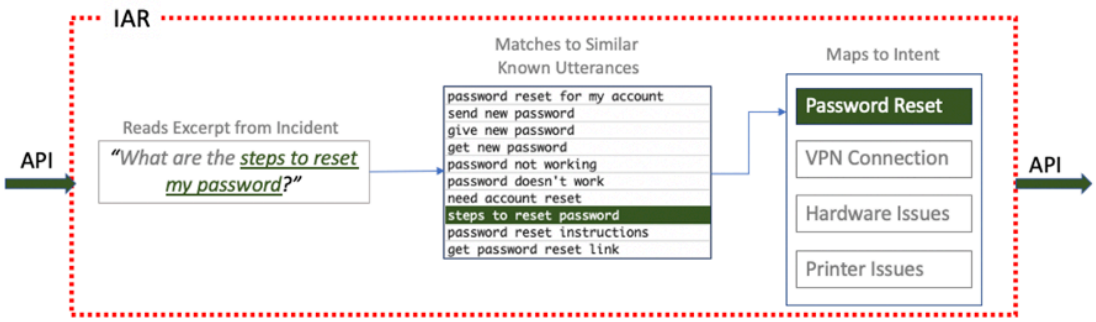
Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Résolution automatique d'incident** > **Analyse de l'intention**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compréhension du langage naturel et Résolution automatique des problèmes

Résolution automatique des problèmes utilise NLU pour identifier les rubriques Agent virtuel qui correspondent aux intentions soumises par les utilisateurs. La correspondance d'intention est déterminée par les champs **Description de l'incident** et **Brève description**. Les intentions doivent respecter le seuil de confiance minimum requis pour être considérées comme une correspondance.

Intégration NLU de la Résolution automatique des problèmes



Pour afficher, former ou reformer le modèle NLU, consultez Former et tester votre modèle dans le Concepteur d'agent virtuel.

Remarque : La Résolution automatique des problèmes doit être activée et Agent virtuel ITSM doit être installé pour accéder aux modèles NLU. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer Résolution automatique des problèmes pour les Agent virtuel ITSM.

À propos des notifications exploitables

Les notifications exploitables sont des messages interactifs que Agent virtuel envoie à l'utilisateur final sur son canal de messagerie instantanée préféré. Résolution automatique des problèmes envoie une notification exploitable lorsque le modèle d'apprentissage machine trouve une rubrique qui correspond à l'intention de l'utilisateur et que l'utilisateur est abonné aux notifications. Les notifications exploitables contiennent des boutons que l'utilisateur peut sélectionner. Chaque bouton est mappé sur une rubrique Résolution automatique des problèmes. En fonction des sélections de l'utilisateur, différentes caractéristiques de Résolution automatique des problèmes s'exécutent, selon la logique de la rubrique correspondante. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des notifications exploitables et sur la façon dont elles sont envoyées aux destinataires, consultez Configurer les notifications Agent virtuel.

Rubriques Agent virtuel ITSM pour Résolution automatique des problèmes

Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent mettre à la disposition de Résolution automatique des problèmes un sous-ensemble de rubriques prédéfinies. Les intentions Agent virtuel ITSM suivantes sont prises en charge par défaut par Résolution automatique des problèmes et certaines des intentions de Résolution automatique des problèmes sont mappées par défaut à des rubriques ITSM.

Mappages intention-rubrique pris en charge par IAR

Intentions	Rubriques mappées
CollaborationSoftwareIssues	n/a
HardwareRequest	n/a

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappages intention-rubrique pris en charge par IAR (suite)

Intentions	Rubriques mappées
HardwareIssues	Problèmes de matériel (modèle)
LocalAdminAccess	Accès administrateur local (modèle)
SoftwareAccessRequest	n/a
SoftwareInstall	n/a
RSAToken	n/a
VPNConnectivity	Connectivité VPN (modèle)
EmailIssues	Problèmes d'e-mail (modèle)
RepositoryAccess	Accès au référentiel (modèle)
PrinterIssues	Problèmes d'imprimante (modèle)
ManageDistributionList	n/a
ResetPassword	Réinitialiser le mot de passe (modèle)
MACHINE_GENERATED	n/a

Les intentions par défaut et les rubriques correspondantes sont répertoriées dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique**. Les utilisateurs dotés du rôle admin ou virtual_agent_admin peuvent utiliser leurs propres rubriques personnalisées à la place des rubriques prédéfinies incluses. Ces rubriques personnalisées doivent être mappées sur une intention prise en charge dans l'onglet **Cartes des rubriques d'intention de résolution automatique** pour la configuration de résolution automatique.

Réglage de la Résolution automatique des problèmes

Réglez les intentions de Résolution automatique des problèmes par défaut dans Console NLU avant de revenir à la console d'administration de la Résolution automatique des problèmes et de les publier. Pour plus d'informations, consultez Résolution automatique des problèmes Réglage dans NLU.

Information associée

Utilisation de l'Agent virtuel pour la résolution automatique des problèmes

Activer Recherche IA dans Résolution automatique des problèmes

Vous pouvez activer Recherche IA comme mécanisme de secours dans Résolution automatique des problèmes lorsqu'aucune intention correspondante n'est trouvée pour l'incident.

Appliquer Résolution automatique des problèmes pour la configuration Recherche IA

Lorsqu'aucune correspondance d'intention n'est trouvée pour Résolution automatique des problèmes, Recherche IA peut être appliqué en tant que mécanisme de secours. Pour utiliser Recherche IA en tant que mécanisme de secours :

- Ouvrez l'enregistrement Configuration de résolution automatique.
- Accédez à l'onglet **Recherche IA**.
- Cochez la case **Appliquer Recherche IA**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir les paramètres Recherche IA suivants à partir de l'enregistrement de configuration IAR, paramètres utilisés en l'absence de correspondance d'intention pour la rubrique.

- **Définition EVAM** : par défaut, la définition du mappeur d'action de vue d'entité est définie sur **Recherche Agent virtuel**.
- **Application de recherche** : l'application par défaut pour le secours Recherche IA est définie sur **Application de recherche par défaut du Portail de services**.
- **Rubrique d'affichage de Recherche IA** : la rubrique d'affichage Recherche IA fournie par défaut est **IAR : Recherche IA**.
- **Portail des résultats de recherche** : le portail par défaut pour le secours Recherche IA est défini sur le **Portail de services**.

Pour prendre en charge le secours Recherche IA, Agent virtuel ITSM fournit les mappages intention-rubrique suivants.

Mappages intention-rubrique

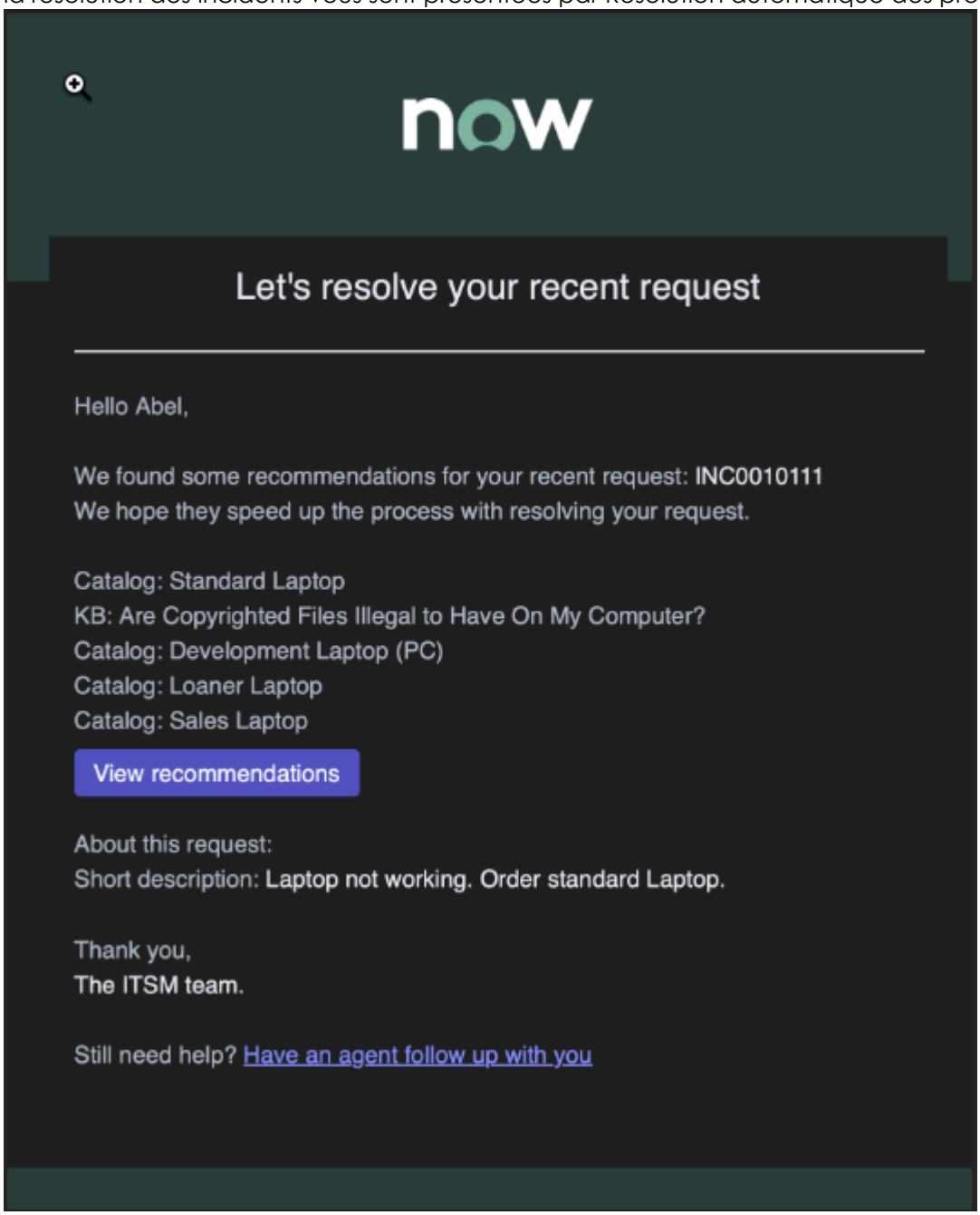
Intention de résolution automatique	Rubrique correspondante
RepositoryAccess	Accès au référentiel (modèle)
Emailissues	Problèmes d'e-mail (modèle)
RSAToken	Jeton RSA (modèle)
LocalAdminAccess	Accès administrateur local (modèle)
CollaborationSoftwareIssues	Applications de collaboration (modèle)

Chaque fois que vous essayez de créer un incident en utilisant l'e-mail ou le libre-service comme canal déclenchant IAR, vous recevez des recommandations pertinentes.

Il existe trois types de recommandations : articles de la base de connaissances, catalogues et rubriques VA. Par exemple, si vous créez un incident et vérifiez ses notifications par e-mail, diverses recommandations (y compris de la base de connaissances et des catalogues) pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

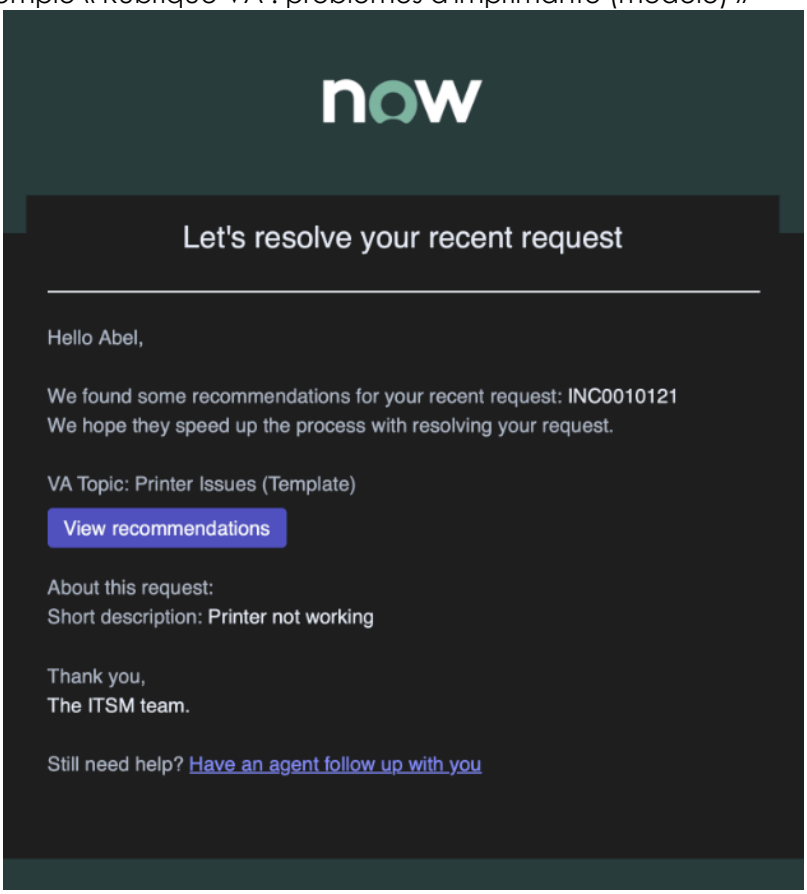
la résolution des incidents vous sont présentées par Résolution automatique des problèmes.



S'il existe une rubrique VA correspondante à partir du mappage intention-rubrique, vous ne recevez pas les recommandations de la base de connaissances et du catalogue, mais le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

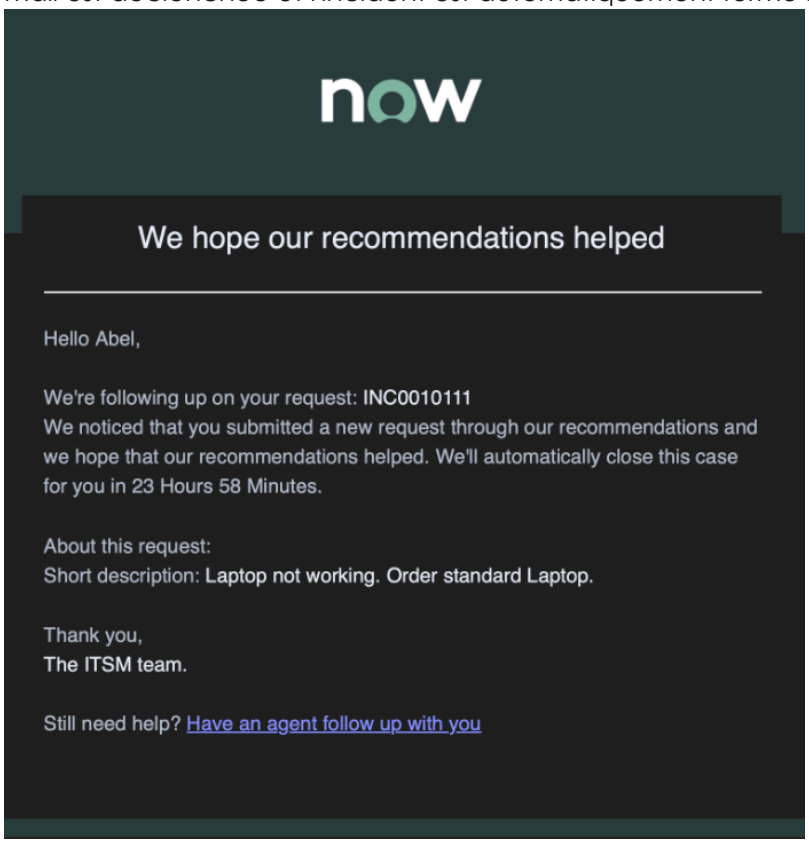
nom de la rubrique VA, par exemple « Rubrique VA : problèmes d'imprimante (modèle) » dans la notification par e-mail.



Après avoir cliqué sur **Afficher les recommandations** dans la notification par e-mail, vous êtes redirigé vers l'incident du portail de services, qui dispose désormais d'un onglet **Recommandations** à partir duquel vous pouvez consulter la base de connaissances, marquer la recommandation et y remédier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si l'option recommandée pour les recommandations correspond à un élément de catalogue et que vous créez la demande du catalogue à partir de l'onglet Recommandations, une notification par e-mail est déclenchée et l'incident est automatiquement fermé sous 24 heures.



Suivre les réorientations dans Agent virtuel ITSM

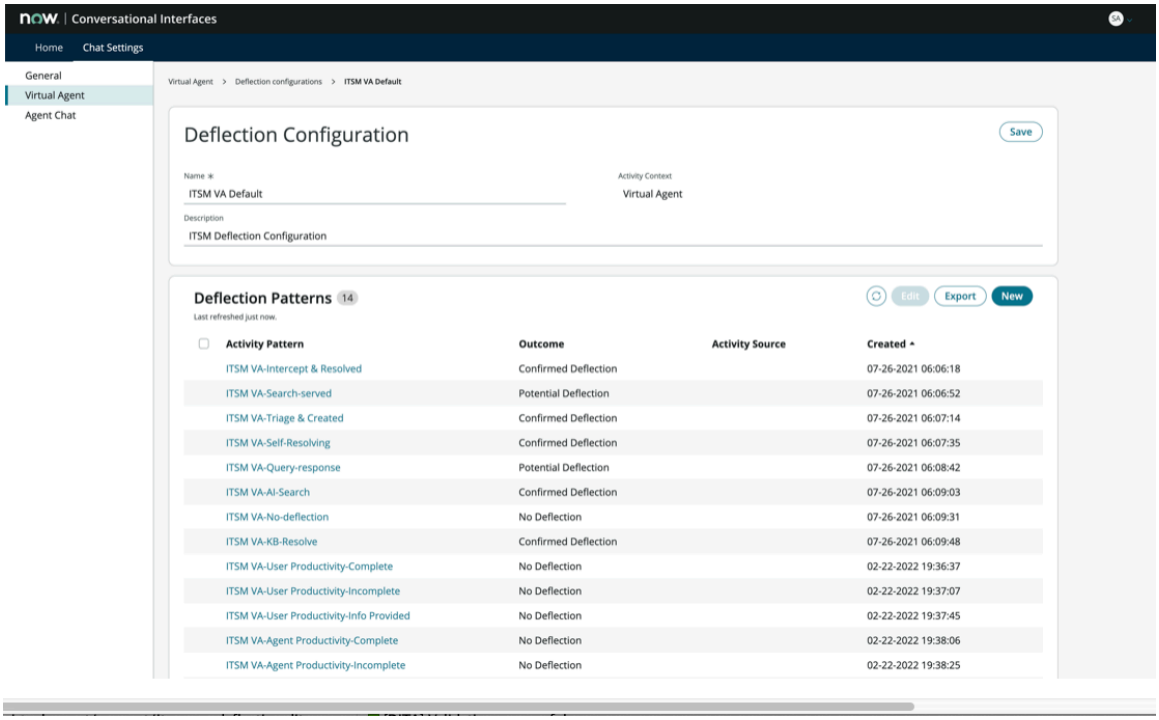
Vous pouvez utiliser les rubriques de réorientation et les blocs de rubriques prédéfinis dans les conversations Agent virtuel pour suivre les incidents que Agent virtuel ITSM a contribué à résoudre.

Une réorientation se produit lorsque Agent virtuel ITSM résout un problème pour vous. En vous posant des questions pertinentes, Agent virtuel ITSM peut créer un incident dans le bon groupe d'affectation. Par conséquent, la création d'un incident ou l'assistance d'un agent actif peut ne pas être nécessaire.

Le suivi des réorientations utilise les rubriques et les blocs de rubriques créés dans Concepteur d'agent virtuel et est activé par défaut. Pour en savoir plus, consultez Suivre les réorientations à l'aide de blocs de rubriques de réorientation.

Par défaut, Agent virtuel ITSM inclut des configurations de réorientation prédéfinies dans le système de base. Vous pouvez utiliser les configurations de réorientation du système de base ou les personnaliser, selon vos besoins. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les modèles de réorientation prédéfinis dans le système de base sont décrits dans le tableau suivant.

Nom du modèle de réorientation	Description	Résultat
ITSM VA-Self-Resolving	Agent virtuel accomplit une tâche avec ou sans dépôt d'enregistrement de tâche pour ITSM. Par exemple, Agent virtuel ajoute un utilisateur à la liste de distribution.	Déviation confirmée
ITSM VA-Triage & Created	Agent virtuel a déposé et créé un enregistrement de tâche sur la base des informations fournies par l'utilisateur final. La création de cet enregistrement de tâche raccourcit le délai de résolution.	Déviation confirmée
ITSM VA-KB-Resolve	L'utilisateur a résolu le problème à l'aide des articles de la base de connaissances affichés.	Déviation confirmée
ITSM VA-Intercept & Resolved	Agent virtuel a intercepté un incident créé par l'utilisateur final, et a contribué à le résoudre et à le fermer. Par exemple, Agent virtuel résout et ferme l'incident à l'aide de la Résolution automatique des problèmes (IAR).	Déviation confirmée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du modèle de réorientation	Description	Résultat
ITSM VA-Search-served	Agent virtuel affiche les résultats de la recherche en fonction des besoins de l'utilisateur en matière de services informatiques.	Déviation potentielle
ITSM VA-AI-Search	Agent virtuel utilise les résultats de la Recherche IA pour fournir une assistance.	Déviation confirmée
ITSM VA-Query-response	Agent virtuel répond à la requête d'un client. On ignore si la réponse a été utile.	Déviation potentielle
ITSM VA-No-deflection	Agent virtuel n'est pas en mesure d'aider l'utilisateur.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Complete	L'utilisateur accomplit une tâche à l'aide de Agent virtuel. Ce modèle permet de suivre les tâches accomplies qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Info Provided	L'utilisateur a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-User Productivity-Incomplete	L'utilisateur n'a pas été en mesure d'accomplir une tâche à l'aide de Agent virtuel.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Complete	L'agent (prestataire) a pu accomplir une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service. Ce modèle permet de suivre les tâches accomplies qui ont permis de gagner du temps et d'améliorer la productivité.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Info Provided	L'agent (prestataire) a reçu des informations qui pourraient lui être utiles.	Aucune déviation
ITSM VA-Agent Productivity-Incomplete	L'agent (prestataire) n'a pas été en mesure d'accomplir une tâche en utilisant Agent virtuel comme canal de service.	Aucune déviation

Les mesures de réorientation sont générées et stockées dans la table Deflection Metric (Mesure de réorientation) [ssa_deflection_metric]. Pour visualiser les mesures de réorientation pour chaque modèle de réorientation, vous pouvez choisir l'une des méthodes suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Accédez au module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) dans le cadre de travail Analyse en libre-service.

  Remarque : Le module Deflection Metrics (Mesures de réorientation) nécessite le module d'extension Éléments de base d'Analyse en libre-service (com.snc.self_service_analytics_core).

  Pour en savoir plus, consultez Activer l'analyse en libre-service.

- Utilisez l'onglet **Tableau de bord d'analyse conversationnelle**.

  Pour en savoir plus sur ce tableau de bord, consultez Tableau de bord d'analyse conversationnelle.

Agent virtuel ITSM Lite

Accédez à un sous-ensemble prédéfini de fonctionnalités Agent virtuel ITSM pour implémenter rapidement et facilement Agent virtuel pour vos utilisateurs finaux. Agent virtuel ITSM Lite propose une collection d'introduction de rubriques de conversation pour l'assistance informatique.

Présentation de Agent virtuel ITSM Lite

Agent virtuel ITSM Lite vous permet d'utiliser une version limitée de Agent virtuel. Les conversations basées sur mots clés disponibles s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les applications de messagerie, telles que Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebook et Facebook Messenger.

Catégorie et conversations de rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Les conversations de rubriques s'exécutent dans le client de messagerie instantanée Web et également dans les intégrations de messagerie Agent virtuel ITSM prises en charge. Familiarisez-vous avec la technologie Agent virtuel pour améliorer votre expérience de libre-service ITSM avec une interface conversationnelle simplifiée.

Les modèles de conversations de rubriques en lecture seule prédéfinis de Agent virtuel ITSM Lite figurent dans la catégorie **ITSM Self Service Lite** Concepteur d'agent virtuel. Les modèles de rubriques de conversation suivants sont prêts à la publication et à l'utilisation :

- Vérifier l'état du ticket
- Signaler un problème

Configurer Agent virtuel ITSM Lite

Configurez Agent virtuel ITSM Lite pour utiliser les rubriques de conversation prédéfinies et en lecture seule pour vos tickets en libre-service ITSM les plus courants. Par exemple, vous pouvez connecter vos utilisateurs grâce à un agent virtuel permettant de vérifier l'état du ticket, rechercher dans la base de connaissances, ou encore signaler et émettre un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Agent virtuel Lite est un sous-ensemble des fonctionnalités disponibles dans Agent virtuel. Agent virtuel Lite est automatiquement activé. Vous n'avez pas besoin d'abonnement pour Agent virtuel Lite.

Les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur ou de virtual_agent_admin peuvent activer les modules d'extension requis :

- Module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite)

  Active les rubriques de conversation en lecture seule pour le libre-service ITSM de base.

- Module d'extension Gestion des services Agent virtuel Core (com.glideapp.sm_va_core)

  Fournit la fonctionnalité de base pour Gestion des services Agent virtuel. Ce module d'extension est automatiquement activé avec le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite.

Procédure

1. Activez le module d'extension Agent virtuel ITSM Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) pour accéder aux rubriques de conversation prédéfinies de Agent virtuel ITSM Lite.
2. Passez en revue les rubriques de conversation en lecture seule **ITSM Self Service Lite ITSM** de Concepteur d'agent virtuel.
   a. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
   b. Dans la liste déroulante **Catégorie**, sélectionnez **ITSM self service Lite**.
3. Sélectionnez une rubrique disponible pour l'ouvrir.
   Le modèle de rubrique de conversation s'ouvre dans Concepteur d'agent virtuel.
4. Sélectionnez **Inactif** dans la barre d'en-tête, puis faites glisser le commutateur sur **Actif**.

   Remarque : Pour désactiver une rubrique, sélectionnez **Actif** et faites glisser le commutateur sur la position Inactive.

5. Sélectionnez **Publier** pour publier la rubrique.

   Remarque : Pour en savoir plus sur l'activation et la publication des rubriques de conversation, reportez-vous à Premiers pas avec Concepteur d'agent virtuel.

6. Pour tester une rubrique de conversation active et publiée, sélectionnez la rubrique à tester dans Concepteur d'agent virtuel puis sélectionnez **Tester**.

Rubriques Agent virtuel ITSM Lite prédéfinies

Agent virtuel ITSM Lite inclut plusieurs conversations par rubriques prédéfinies et en lecture seule permettant de configurer un agent virtuel pour vos utilisateurs finaux.

Rubriques Agent virtuel ITSM Lite

Vérifiez l'état du ticket

Les utilisateurs peuvent vérifier l'état des tickets informatiques actifs (incidents ou demandes). Lorsqu'un utilisateur demande l'état d'un ticket, l'agent virtuel répond en envoyant une liste de tous les tickets actifs de cet utilisateur. Chaque

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ticket comprend un lien vers l'incident ou la demande, l'élément, l'état (**Étape**), et la date de la mise à jour.

Signaler un problème

Les utilisateurs peuvent créer des incidents à l'aide d'un Créateur d'enregistrement.

Expérience de visite

Expérience de visite vise à améliorer l'expérience utilisateur en fournissant une assistance en personne et à distance aux utilisateurs afin de résoudre leurs problèmes liés à l'informatique.

Vue d'ensemble de Expérience de visite

Expérience de visite offre aux utilisateurs un moyen pratique et efficace d'obtenir une assistance et un support immédiats pour leurs problèmes IT. Grâce aux centres de visite désignés, les utilisateurs peuvent demander une assistance en personne ou à distance, signaler des problèmes et recevoir des conseils d'experts informatiques. Le service Expérience de visite vise à améliorer l'expérience globale de l'utilisateur et à résoudre rapidement et efficacement les problèmes IT.

Premiers pas

Explorer  Découvrez les fonctionnalités et avantages de l'expérience de visite.	Configurer  Planifiez et personnalisez l'expérience de visite pour répondre à vos besoins spécifiques.
Planifier  Planifiez votre expérience de visite.	Gérer  Gérez la file d'attente et l'interaction de l'expérience de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller



Surveillez les performances de l'expérience de visite.

Visite sur Now Mobile®.



Explorez l'expérience de visite sur Now Mobile®.

Référencer



Obtenez des informations supplémentaires sur le service Expérience de visite.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Expérience de visite

Utilisez l'application Expérience de visite pour créer et gérer un canal d'assistance sur site où vos utilisateurs peuvent faire appel à des agents expérimentés soit en personne soit à distance pour résoudre leurs demandes et problèmes en temps réel.

Vue d'ensemble de l'expérience de visite

Grâce à Expérience de visite, vous pouvez augmenter la productivité des agents qui traitent les requêtes des demandeurs. Vos demandeurs peuvent par ailleurs obtenir de l'aide en temps réel, en personne ou à distance, pour résoudre leurs problèmes et les incidents liés à leurs appareils.

L'objectif principal d'un centre de services de visite est de prendre en charge et de résoudre les problèmes liés aux technologies de l'information (IT) qu'un centre de services rencontre. Par exemple, un agent peut recevoir une demande pour une nouvelle souris ou un nouveau clavier, déverrouiller un compte ou configurer un logiciel sur un appareil mobile. Voici certains noms courants que vous pouvez utiliser pour votre propre centre de visite : Tech Lounge, Service Center ou Genius Bar.

Workflow de l'expérience de visite

Dans l'exemple de workflow de bout en bout suivant, découvrez la façon dont différents utilisateurs de votre organisation peuvent tirer parti de Expérience de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Les administrateurs configurent et activent les canaux de service Expérience de visite, les calendriers de prise de rendez-vous, les emplacements de visite, les guichets et les entrepôts. Les administrateurs peuvent également activer les enregistrements en ligne en libre-service pour prendre en charge l'accès à distance aux demandeurs.
2. Les agents gèrent les files d'attente, les interactions et les rendez-vous planifiés. Ils peuvent également afficher les emplacements, les entrepôts et les actifs affectés pour aider les employés à résoudre leurs problèmes informatiques.
3. Les employés peuvent planifier des rendez-vous en personne ou à distance pour résoudre leurs problèmes informatiques. À l'aide de leurs appareils mobiles, vos employés peuvent afficher la durée en file d'attente, se rendre au guichet pour obtenir des résolutions rapides, ou prendre ou modifier des rendez-vous.
4. Les administrateurs et les gestionnaires peuvent afficher et analyser les performances de Expérience de visite à l'aide du tableau de bord Expérience de visite. Pour plus d'informations sur le tableau de bord, consultez Surveiller les performances de Expérience de visite.

Avantages de l'expérience de visite

Expérience de visite fournit les avantages suivants.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Planifier un ou plusieurs rendez-vous pour se rendre au salon de visite ou au salon d'assistance Expérience de visite Centre des employés.	Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés	Demandeurs/ employés
Accéder aux services IT en temps réel en se rendant dans un emplacement de visite. Ils peuvent également prendre rendez-vous pour se rendre dans l'emplacement de visite plus tard. Les agents bénéficient d'un accès direct aux appareils des utilisateurs afin que les employés puissent reprendre leur travail plus rapidement.	Expérience de visite sur Now Mobile	Demandeurs/ employés
Organiser et gérer les files d'attente de visite, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour répondre aux demandes de visite dans un espace de travail centralisé.	Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite	Agents
Observer et capturer les tendances et les statistiques susceptibles d'améliorer les performances opérationnelles en surveillant le tableau de bord des visites.	Surveiller les performances de Expérience de visite	Administrateurs/ gestionnaires

Fonctionnalités principales de Expérience de visite

Expérience de visite améliore la satisfaction et la productivité des utilisateurs en fournissant une assistance immédiate et personnalisée pour les besoins IT.

Chaque employé ou invité peut s'enregistrer et obtenir de l'aide dans un centre de services de visite établi.

Demandeurs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les demandeurs peuvent accéder à l'application Expérience de visite de plusieurs façons.

- En ligne et via un équipement mobile :
  - Enregistrez-vous rapidement en ligne au lieu de visite disponible le plus proche grâce à un widget d'enregistrement préinstallé sur le Portail de services à l'aide de votre ordinateur portable, de votre tablette ou de votre téléphone portable.

    Remarque : La géolocalisation interagit avec l'application Expérience de visite pour vous diriger vers la file d'attente de visite la plus proche. Vous pouvez modifier l'emplacement si vous le souhaitez.

    La géolocalisation utilise les coordonnées des navigateurs ou des équipements mobiles pour déterminer l'emplacement. Si la géolocalisation est bloquée sur le navigateur, Expérience de visite utilise par défaut les critères de latitude/longitude dans le profil d'utilisateur ou de l'équipement mobile.

  - Consultez les heures d'ouverture, le temps d'attente estimé et votre position dans la file d'attente au point d'enregistrement grâce au widget **Walk-up Status** du Portail de services. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement en ligne de Expérience de visite à partir de ce widget.

    Remarque : le widget **Walk-up Status** doit être configuré pour apparaître sur le Portail de services.

  - Consultez les rendez-vous à venir et la position actuelle dans la file d'attente par emplacement à l'aide de l'onglet **Services** de l'application Now® Mobile sur votre équipement mobile. Les **visites de salon Tech Lounge** apparaissent s'il y a des données associées. Si aucune donnée n'existe, la section est cachée.

    Remarque : nécessite l'activation du module d'extension ServiceNow Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher (com.glide.mobile-employee). Consultez la rubrique Modules d'extension et mises à niveau mobiles pour plus d'informations. Ce module d'extension active la fonctionnalité Catalogue de services par défaut.

  - Planifiez des rendez-vous pour obtenir de l'assistance et recevez des rappels de rendez-vous, et annulez ou reportez des rendez-vous via les liens présents dans le rappel ou depuis l'interface d'enregistrement en ligne.
  - Ne planifiez qu'un seul rendez-vous à la fois par file d'attente de l'emplacement de visite.

    Remarque : même avec un rendez-vous prévu, vous pouvez toujours vous enregistrer dans une file d'attente de l'emplacement de visite en ligne ou en personne sur place.

  - Planifiez des rendez-vous au nom d'autres personnes qui ont besoin d'une assistance informatique, comme des dirigeants ou des subordonnés directs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

> **Remarque :** la configuration est nécessaire pour mettre cette fonction à la disposition du **Groupe d'utilisateurs de délégation de prise de rendez-vous**, comme les assistants exécutifs. Ceci est configuré dans la table File d'attente de l'emplacement de visite ([wu_location_queue]).

  - Recevez des notifications par e-mail ou sur votre équipement mobile lorsque votre demande est affectée à un prestataire de l'assistance informatique, lorsque vous arrivez en haut de la liste d'attente, et lorsque votre demande de visite a été fermée ou abandonnée si vous décidez de ne pas vous joindre à la file d'attente.
  - Affichez vos rendez-vous Expérience de visite dans votre calendrier principal avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365 Outlook. Lorsque vous prenez un rendez-vous, que vous le modifiez ou que vous l'annulez, votre calendrier reçoit des invitations à un rendez-vous et aux mises à jour.

    > **Remarque :** Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

  - Ajoutez votre rendez-vous Expérience de visite en ligne à un calendrier de votre choix avec iCalendar. Cliquez sur un lien dans le portail pour télécharger un fichier iCalendar contenant les informations sur le rendez-vous, notamment l'emplacement du rendez-vous.
- Sur site à l'emplacement Expérience de visite :
  - Enregistrez-vous à l'emplacement physique d'une file d'attente de visite en entrant manuellement votre nom ou votre adresse e-mail ou en scannant le badge d'un employé.

    > **Remarque :** la fonctionnalité d'analyse des badges nécessite une activation et une configuration. Consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

  - Observez les activités de file d'attente sur un grand écran qui affiche à la fois les demandeurs sans rendez-vous et ceux qui ont rendez-vous.
  - Consultez l'écran affichant le nombre de personnes actuellement dans la file d'attente, les positions des clients dans la file, les personnes qui reçoivent de l'aide et les temps d'attente estimés.
  - Écoutez un son audio émis par le grand écran de l'emplacement de visite sur site lorsqu'une personne se déplace vers le début de la file d'attente pour un service.
  - Répondez à une enquête d'une seule question disponible qui recueille votre avis d'utilisateur après une visite.
- Support après les heures de travail — Obtenez un support même lorsqu'une file d'attente de visite est fermée. Un numéro de téléphone d'assistance informatique est affiché sur l'appareil d'enregistrement, ainsi qu'un lien pour créer un incident en temps réel.

Agents

L'organisation informatique utilise l'application Expérience de visite pour répondre à la demande des problèmes et demandes informatiques urgents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les techniciens informatiques de Expérience de visite gèrent les opérations quotidiennes aux emplacements de file d'attente de visite. Ils résolvent les problèmes liés à l'informatique, offrent un support pour les périphériques mobiles et les ordinateurs portables et répondent aux demandes de consommables logiciels et matériels.
- Les agents peuvent accepter et fermer les interactions Expérience de visite depuis l'interface Espace de travail d'agent. Espace de travail d'agent contient une boîte de réception personnelle où les interactions de visite, selon la configuration dans Affectation de travail avancée, sont automatiquement mises en avant pour l'affectation.
- Les agents peuvent gérer tous les aspects de l'exécution de Expérience de visite en utilisant Espace de travail d'agent. En fonction de leur capacité et si des dossiers sont en attente, ils peuvent travailler sur plusieurs transactions en même temps et promouvoir les interactions en incidents ou en demandes, ou accéder aux consommables entreposés associés.
- Les techniciens peuvent afficher et accepter les rendez-vous prévus dans leur boîte de réception Espace de travail d'agent personnelle. Les rendez-vous sont acheminés vers la boîte de réception en fonction de la disponibilité de l'agent. Les agents peuvent aussi choisir des rendez-vous manuellement.
- Si nécessaire, les techniciens peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment. Ils peuvent s'affecter manuellement à une interaction de visite, en acceptant l'interaction dans une liste d'interactions non affectées dans Espace de travail d'agent.
- Les agents peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent pour accélérer la résolution des incidents.

Gestionnaires

Les responsables informatiques supervisent les techniciens de l'emplacement de visite et les opérations quotidiennes.

- Les gestionnaires de visite peuvent observer et capturer les données opérationnelles et de performance en surveillant le tableau de bord des visites.
- Les gestionnaires de visite peuvent utiliser l'application pour accroître la satisfaction des clients des services informatiques, vérifier et confirmer que l'inventaire des entrepôts est disponible, fournir un service clientèle en temps opportun et communiquer les données de performance à leurs supérieurs.

Administrateurs

Configurez et maintenez les systèmes de visite connexes comme la marque et le texte de l'emplacement de visite, les emplacements et les calendriers des files d'attente, les rendez-vous, les affectations de tâches avancées et les notifications, les enquêtes CSAT et les entrepôts connexes.

Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuez des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans avoir besoin de les personnaliser par codage.

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les utilisateurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outlook. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à Intégrer le calendrier Microsoft Office 365 à Expérience de visite.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé.

Périphériques requis pour livrer Expérience de visite

La fonctionnalité de l'application Expérience de visite dépend de différents types d'appareils. Les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans une file d'attente de visite en ligne à l'aide d'un ordinateur de bureau ou portable, d'une tablette ou d'un téléphone mobile.

À l'emplacement de visite sur place, les utilisateurs peuvent s'enregistrer dans la file d'attente en scannant le badge d'un employé ou au moyen d'une tablette fournie, généralement stationnaire.

Les directives suivantes décrivent les appareils nécessaires et qui fonctionnent le mieux pour chaque fonctionnalité de Expérience de visite :

- Enregistrement en ligne et prise de rendez-vous : ordinateur de bureau ou portable, tablette ou téléphone mobile.
- Enregistrement sur site : tablette ou ordinateur de bureau.
- File d'attente sur site : grand téléviseur à écran plat. Cette fonctionnalité est conçue pour les appareils d'affichage plus grands, comme les écrans de télévision. Elle n'est pas prise en charge sur tablette.
- Enquête CSAT sur site : tablette ou ordinateur de bureau.
- Lecteur de badge sur site : intégration de l'analyse de badges. Pour plus de détails, consultez la section Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Remarque : Pour optimiser l'expérience sur les tablettes fonctionnant avec iOS d'Apple, enregistrez les onglets d'enregistrement et d'enquête CSAT ouverts sur la page d'accueil de l'appareil. Lorsque vous les sélectionnez depuis la page d'accueil, ils s'ouvrent en plein écran.

Configurer Expérience de visite

Personnalisez votre portail Expérience de visite et configurez les rendez-vous, les notifications, les emplacements des lieux de visite, les entrepôts associés, les enquêtes sur la satisfaction des clients et les heures d'ouverture pour répondre à vos besoins.

Expérience de visite comprend des notifications associées pour alerter les demandeurs lorsque l'emplacement est fermé ou lorsqu'une interaction est affectée à un agent. Des enquêtes prédéfinies sur la satisfaction des clients capturent le sentiment des utilisateurs au sujet de l'expérience. Plusieurs tables configurables sont également incluses pour personnaliser votre portail de visite et l'expérience du centre de services. Vous pouvez configurer et spécifier les fonctions suivantes pour votre expérience :

- Configurez un canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite.
- Accédez au widget **Expérience d'enregistrement en ligne – Visite** préinstallé pour l'utiliser dans votre Portail de services. Effectuer des changements mineurs d'étiquettes directement dans le widget sans les personnaliser par codage.
- Configurer les informations sur la file d'attente de l'emplacement de visite physique pour gérer et administrer les centres de service de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
- Configurer les motifs des visites dans une file d'attente de visite par emplacement.
- Ajouter un logo et adapter votre portail et votre emplacement de visite à l'identité visuelle de votre marque.
- Accéder à des éléments de marketing spécifiques aux emplacements tels que des images de logo, pour les files d'attente de visite. Ces options de configuration se trouvent dans la table File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue].

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Administration** de la barre de navigation Expérience de visite :

Applications d'administration Expérience de visite

Application	Description
Configurations des portails	Créez et modifiez des portails de service personnalisés Expérience de visite en ligne et sur place.
Notifications	Accédez aux alertes et configurez-les pour informer les demandeurs et les agents sur les événements les concernant.
Configurations de rendez-vous	Créez des configurations de service pour chaque emplacement de file d'attente de visite. Vous pouvez configurer les horaires, le nombre de rendez-vous autorisés par jour, la date future jusqu'à laquelle les demandeurs peuvent prendre rendez-vous et plus encore.
Emplacements de visite	Créez des files d'attente d'emplacement de visite en personnalisant leurs horaires, leurs groupes d'affectation, leur temps d'attente moyen et plus encore.
Calendriers	Affichez, créez ou modifiez les horaires des lieux de visite, par exemple de 8h00 à 17h00 en semaine, et associez-les aux files d'attente d'emplacement de visite.
Entrepôts de visite	Établissez des entrepôts de lieux de visite par emplacement et spécifiez les consommables disponibles.
Enquêtes	Accédez aux enquêtes sur la satisfaction des clients et permettez au public d'accéder aux enquêtes, définissez les conditions de déclenchement des enquêtes et visualisez les réponses des demandeurs.

Administration Expérience de visite

Les utilisateurs Expérience de visite avec le rôle sn_walkup.walkup_admin et les administrateurs peuvent activer et configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Vous pouvez configurer des rendez-vous, décider quand envoyer des notifications aux utilisateurs, établir et configurer des emplacements de files d'attente physiques et des calendriers d'exploitation, implémenter l'intégration avec les enquêtes CSAT et associer les entrepôts aux emplacements de files d'attente. En outre, vous pouvez personnaliser votre portail Expérience de visite avec un logo et une image de marque uniques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Expérience de visite

Vous pouvez activer le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Expérience de visite est conçue pour les salons d'assistance préconstruits. Elle permet à votre organisation de configurer un canal de contact de visite pour prendre en charge l'enregistrement en file d'attente en ligne et sur site.

Le module d'extension Interaction Logging, Routing, and Queuing (com.glide.interaction) s'active avec le module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup). Les modules d'extension suivants doivent également être activés afin d'utiliser l'application Expérience de visite :

- Gestion des actifs (com.snc.asset_management)
- Portail de services (com.glide.service-portal)

Pour activer Expérience de visite Badge Reader Integration et pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez Badge Reader Integration pour Expérience de visite.

Pour améliorer la sécurité, activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles). Le rôle snc_external est automatiquement affecté à l'utilisateur de visite. Ce module d'extension a été introduit dans la version Now Platform Paris.

Remarque : Consultez la rubrique Module d'extension Rôles explicites pour plus d'informations sur le module d'extension et la rubrique Rôles explicites pour en savoir plus sur ce processus de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès et sécurité du portail Expérience de visite

Sécurité est intégrée dans l'application pour empêcher les appareils destinés à l'utilisateur final sur le portail Expérience de visite sur site d'offrir des privilèges de rôle élevés aux utilisateurs. Le portail Expérience de visite sur site est accessible par un compte contenant uniquement le rôle sn_walkup.walkup_login.

Comprendre la sécurité du portail Expérience de visite

Activez le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) pour affecter des rôles de sécurité aux utilisateurs, soit snc_internal soit snc_external. Ce module d'extension a été introduit dans la version Now Platform Paris. Avec la version Quebec, pour les nouvelles installations, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau des installations Expérience de visite vers Rome, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Le processus est automatique pour les nouvelles installations de Expérience de visite.

Remarque : Consultez la rubrique Module d'extension Rôles explicites pour plus d'informations sur le module d'extension et la rubrique Rôles explicites pour en savoir plus sur ce processus de mise à niveau.

Accès à Expérience de visite

Les agents qui ouvrent l'emplacement de visite sur site pour travailler, ou qui se joignent à l'équipe de support pendant les heures d'ouverture, accèdent au compte d'enregistrement utilisateur avec le rôle sn_walkup.walkup_login pour se connecter au portail Expérience de visite. Les utilisateurs internes et externes peuvent accéder au portail Expérience de visite sur site via un appareil d'enregistrement, généralement une tablette, pour rejoindre une file d'attente. Les utilisateurs internes authentifiés peuvent également accéder à un enregistrement de file d'attente en ligne via un ordinateur de bureau ou un équipement mobile.

Informations importantes sur la mise à niveau de Expérience de visite vers Yokohama

Le module d'extension Explicit Role (com.glide.explicit_roles) a été introduit dans la version Now Platform Paris. Une fois installé, les rôles de sécurité snc_internal ou snc_external sont affectés aux utilisateurs. Avec la version Yokohama, Expérience de visite a ajouté une dépendance à ce module d'extension pour définir explicitement l'utilisateur Expérience de visite en tant qu'utilisateur externe.

Lors de la mise à niveau de Expérience de visite vers Yokohama, le rôle snc_internal est affecté à l'utilisateur Expérience de visite en remplacement du rôle snc_external. Cela est dû au fait que le module d'extension Explicit Role affecte le rôle snc-internal à tous les utilisateurs, y compris l'utilisateur Expérience de visite. Expérience de visite ne peut pas supprimer snc_internal pendant la mise à niveau. Pour les nouvelles installations de Expérience de visite, ce processus fonctionne sans problème, car le module d'extension Explicit Role s'installe en premier, affecte tous les utilisateurs à snc_internal, puis le compte d'utilisateur Expérience de visite est créé avec le rôle snc_external déjà affecté.

Remarque : Consultez la rubrique Module d'extension Rôles explicites pour plus d'informations sur le module d'extension et les rôles explicites Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après la mise à niveau vers Yokohama, vous devez supprimer le rôle snc_internal du compte d'utilisateur Expérience de visite ou de tous les utilisateurs créés pour vous connecter au guichet Expérience de visite. Vous devrez ensuite ajouter le rôle snc_external aux utilisateurs. Ce processus n'est pas nécessaire pour les mises à niveau postérieures à Yokohama.

Remarque : Consultez la rubrique Rôles explicites pour plus d'informations sur ce processus.

Configurer le portail Expérience de visite

Créez des portails de service de visite attrayants avec votre logo, votre thème de portail, le catalogue de votre choix, des liens vers une base de connaissances et une communauté sociale, et plus encore.

Avant de commencer

Expérience de visite comprend un portail **de visite** de base complet avec thème. Les pages du **portail de visite** sont conçues pour être utilisées telles qu'elles sont créées. Vous pouvez créer des pages de portail personnalisées pour répondre à vos besoins en copiant les pages du portail et les widgets associés et en apportant des modifications aux copies. Vous pouvez configurer à la fois un portail d'enregistrement en ligne et un portail d'enregistrement physique pour vos emplacements de visite.

Il y a plusieurs façons de configurer le portail de services de visite :

- L'application **Portail de services** : un cadre d'interface utilisateur modulaire permettant de développer et personnaliser rapidement et facilement des portails d'application.
- Le formulaire Portail de services de visite : nécessite une expérience CSS et HTML.

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide de l'application **Portail de services**, accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Configuration de Portail de services**.
2. Pour des informations plus détaillées sur la personnalisation du portail de visite de base afin d'y apporter votre propre identité visuelle en choisissant le titre, le logo, les couleurs du thème, la disposition, les propriétés, les widgets et plus encore, ou pour créer un nouveau portail de visite, consultez Portail de services.
3. Pour configurer le portail de services de visite à l'aide du formulaire Portail de services de visite, vous pouvez aussi accéder à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations des portails**.
4. Dans la liste Portails de services, sélectionnez **Visite**.
5. Cliquez sur l'icône de menu de formulaire et sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire**.
6. Dans la liste déroulante de l'en-tête du concepteur de formulaire, sélectionnez ou recherchez l'un des formulaires de visite configurables pour personnaliser l'apparence de votre portail.

Option	Description
Contexte de la visite [wu_context]	Canal d'enregistrement en ligne permettant aux demandeurs de rejoindre une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un de-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	mandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de visite [wu_location_queue]	File d'attente d'interaction de l'emplacement de visite pour gérer et administrer le centre de services. Vous pouvez établir des emplacements de visite, définir des heures d'ouverture, activer l'enregistrement en ligne, déterminer des groupes d'affectation, associer les entrepôts, ainsi que choisir les caractéristiques de l'affichage du temps en file d'attente et du système de notification de position.
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Motifs pour lesquels un demandeur a besoin d'une assistance de visite.
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Ordre dans lequel les motifs de visite doivent être priorisés dans un emplacement de visite.

Vous pouvez modifier le contenu du formulaire pour répondre aux exigences de votre portail. Pour en savoir plus, consultez Configuration d'un formulaire.

Configurer le canal de service Expérience de visite

Configurez le canal de service Expérience de visite pour répondre aux besoins de vos agents de visite et la façon dont ils sont affectés et gèrent les interactions dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le canal de service Expérience de visite est consulté et configuré via Affectation de travail avancée. Vous pouvez modifier les valeurs et conditions par défaut comme vous le souhaitez.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux de service**.
2. Sélectionnez **Visite** pour ouvrir le canal de service Expérience de visite.
3. Consultez Configurer un canal de service pour obtenir des informations détaillées sur les valeurs et conditions associées au formulaire Canal de service de visite.
   Pour en savoir plus sur les canaux de service Affectation de travail avancée, y compris sur la configuration de la capacité et de l'utilisation, la mise en page de la boîte de réception et le remplacement de la capacité pour les agents sélectionnés, consultez Canaux de service.

Créer ou modifier des calendriers Expérience de visite

Lorsque que vous connaissez les heures d'ouverture de votre emplacement Expérience de visite, vous pouvez soit accéder aux calendriers par défaut du système de base, soit créer de nouveaux calendriers à associer à votre emplacement de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_walkup.walkup_admin

Procédure

1. Pour afficher et utiliser un calendrier par défaut du système de base dans l'application Expérience de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**. Vous pouvez consulter tous les horaires par défaut du système de base disponibles, tels que **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
2. Pour modifier un calendrier de base existant, cliquez sur le nom du calendrier, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un calendrier si aucun des calendriers par défaut ne convient à votre emplacement de visite.
3. Remplissez le formulaire d'enregistrement de nouveau calendrier ou modifiez les champs sur un formulaire existant.
   Pour compléter ce processus et pour obtenir des informations détaillées sur la création, la modification et l'utilisation des calendriers dans le système, y compris une définition de tous les champs de formulaire, consultez Calendriers.

Prendre un rendez-vous Expérience de visite

Avec la fonction de Prise de rendez-vous Expérience de visite, les utilisateurs peuvent consulter les fenêtres de rendez-vous disponibles, faire une sélection et prendre rendez-vous pour un emplacement de visite en utilisant la fonction d'**enregistrement de visite** en ligne. Les agents de visite peuvent également prendre rendez-vous pour le compte de clients.

Créez des fenêtres de rendez-vous pour les emplacements de file d'attente de visite permettant aux demandeurs de prendre des rendez-vous pour des services.

Le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application. L'activation du module d'extension ajoute le menu Prise de rendez-vous au navigateur d'application et les modules suivants :

- **Configuration de Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour créer une configuration de Prise de rendez-vous pour une application, puis des configurations pour chaque service au sein de cette application.
- **Prise de rendez-vous** : utilisez ce module pour consulter une liste de rendez-vous qui ont été réservés pour des services. Cette liste comprend les commandes de travaux associées à chaque rendez-vous.

La prise de rendez-vous nécessite une configuration à la fois au niveau de l'application, dans ce cas Expérience de visite, et au niveau du service de file d'attente de visite, représenté par l'emplacement réel de la file d'attente de visite.

La configuration de l'application Expérience de visite contient des paramètres qui s'appliquent à tous les emplacements de service au sein de l'application qui prennent en charge la prise de rendez-vous.

Une configuration de service est requise pour chacun des emplacements de file d'attente de visite dans l'application qui offrent des rendez-vous planifiés. Une configuration de service inclut des paramètres qui ne s'appliquent qu'à cet emplacement spécifique de service de file d'attente de visite.

Remarque : la configuration de l'application et la configuration de service doivent être actives pour prendre rendez-vous.

Pour plus d'informations sur l'application **Prise de rendez-vous**, consultez .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Administration de la prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez la fonctionnalité Expérience de visite **Prise de rendez-vous**.

Les administrateurs peuvent créer, modifier et activer la configuration de l'application Expérience de visite. Les administrateurs de Prise de rendez-vous (appointment_booking_admin) peuvent créer, modifier et activer des configurations pour les emplacements de service au sein de l'application Expérience de visite.

Expérience de visite est une configuration au niveau de l'application fournie avec la fonctionnalité de Prise de rendez-vous du système de base. Vous pouvez inclure autant de configurations au niveau du service que nécessaire. Les configurations au niveau du service s'appliquent aux emplacements de file d'attente de visite individuels existants. Les administrateurs peuvent modifier ces configurations selon leurs besoins ou les utiliser comme exemples pour créer de nouvelles configurations.

Pour plus d'informations sur l'administration de la prise de rendez-vous, consultez la rubrique Administrer la prise de rendez-vous.

Activer Prise de rendez-vous Expérience de visite

Activez ou désactivez la fonctionnalité de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite ainsi que pour les emplacements de service de visite individuels ouverts aux demandeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Prise de rendez-vous (com.snc.appointment_booking) doit être activé pour utiliser l'application.
Lorsque la Prise de rendez-vous est activée, l'onglet **Planifier un rendez-vous** apparaît sur la page d'enregistrement en ligne. Les demandeurs peuvent choisir le motif du rendez-vous et une date parmi celles disponibles.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
   La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous** du système de base.
3. Cliquez sur **Actif** pour activer la prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite.
4. Dans la liste connexe de configuration du service Prise de rendez-vous, sélectionnez le nom d'un service.
   Pour Expérience de visite, un service est défini par l'emplacement physique d'une file d'attente de visite. Chaque file d'attente de visite associée à votre application est un service qui doit être configuré pour la prise de rendez-vous.
   Le formulaire de configuration du service Prise de rendez-vous pour le service sélectionné s'affiche.
5. Sélectionnez **Actif** pour définir la valeur du champ sur vrai.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la prise de rendez-vous Expérience de visite

Créez ou modifiez les configurations de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite. Vous pouvez afficher ou modifier la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite et créer ou modifier des configurations connexes de rendez-vous de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Expérience de visite du système de base inclut une configuration de Prise de rendez-vous par défaut qui peut être modifiée. Par défaut, les informations stockées dans la configuration de Prise de rendez-vous de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services de cette application. Les services au sein de l'application Expérience de visite sont définis comme les emplacements réels de file d'attente de visite. Vous pouvez créer de nouvelles configurations de service de Prise de rendez-vous pour l'application Expérience de visite, ou modifier les configurations existantes.

Par exemple, vous pouvez configurer une file d'attente de visite pour accepter la prise de rendez-vous tous les jours du lundi au vendredi, tandis que pour une autre file d'attente, vous voulez que la prise de rendez-vous ne soit disponible que le lundi, le mercredi et le vendredi. En configurant la prise de rendez-vous au niveau du service, vous pouvez atteindre cet objectif.

Les critères de configuration Expérience de visite spécifiques pour la prise de rendez-vous comprennent les configurations suivantes :

- Définir différents calendriers de rendez-vous et fenêtres horaires par emplacement de file d'attente.
- Définir la fenêtre horaire dans laquelle vous souhaitez accepter les rendez-vous. Par exemple, 15 minutes ou 30 minutes.
- Définir la capacité de la fenêtre horaire. Par exemple, le nombre maximal de rendez-vous par fenêtre horaire.

Afficher ou modifier une configuration de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Consulter la configuration de l'application Prise de rendez-vous par défaut du système de base pour déterminer si les critères répondent à vos besoins de prise de rendez-vous de visite. Vous pouvez modifier la configuration de l'application pour gérer la réservation de rendez-vous d'une manière spécifiquement adaptée pour l'expérience que vous souhaitez fournir. Les informations stockées dans la configuration de l'application Prise de rendez-vous Expérience de visite s'appliquent à tous les services de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de **Expérience de visite** est fournie avec la fonctionnalité de **Prise de rendez-vous**.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Pour afficher la configuration **Expérience de visite**, sélectionnez son nom.
3. Dans le formulaire de configuration de Prise de rendez-vous, affichez ou modifiez les champs suivants selon vos besoins.

Configuration de la prise de rendez-vous

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'application.
Table de tâches	Table où les rendez-vous sont créés pour les tâches. Le champ est automatiquement renseigné avec la table Rendez-vous de visite [wu_appointment] pour configurer **Expérience de visite**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Méthode de disponibilité	Option permettant de déterminer la disponibilité des rendez-vous. ◦ **Nombre de rendez-vous par créneau** : définissez un nombre spécifique de rendez-vous par créneau horaire. Utilisez cette méthode de disponibilité si la méthode d'affectation des tâches est configurée sur **Manuellement**. Il s'agit du paramètre par défaut. ◦ **Scripté** : utilisez ce paramètre de configuration pour déterminer la disponibilité si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**.
Vue Calendrier avancée du portail	Option permettant d'afficher une vue avancée du calendrier pour la prise d'un rendez-vous.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'application et la prise de rendez-vous.
Acceptation automatique	Si le paramètre de configuration de l'application pour le **cycle de vie du processus** est **Selon la tâche**, un agent doit accepter ou rejeter une tâche assignée. Cochez la case **Acceptation automatique** pour ignorer ce paramètre de configuration pour la prise de rendez-vous.
Vue du portail	Affiche les rendez-vous disponibles pour une seule journée ou pour une semaine sur le portail **d'enregistrement de visite en self-service** en ligne ou à partir du **Portail de services** si l'icône Visite y est configurée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite

Capturez les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite en créant des créateurs d'enregistrements spécifiques pour vos emplacements de visite individuels. Le formulaire de configuration de service de Prise de rendez-vous contient des champs requis qui font référence aux variables du créateur d'enregistrement associé.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Afin de configurer correctement les services de vos emplacements de visite pour la prise de rendez-vous, vous devez d'abord créer un créateur d'enregistrement unique pour chaque emplacement de visite. Vous devez également ajouter des jeux de variables au créateur d'enregistrement. En créant le créateur d'enregistrement unique avec des jeux de variables appropriés, vous pouvez capturer tous vos enregistrements de rendez-vous de visite pour chaque emplacement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir le formulaire de nouvel enregistrement de créateur d'enregistrement.
3. Fournissez un nom unique pour le créateur d'enregistrement dans le champ **Nom**.
4. Recherchez et sélectionnez **Rendez-vous de visite [wu_appointment]** dans le champ **Nom de table**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplissez la brève description pour fournir plus d'informations.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Retournez sur la liste des créateurs d'enregistrements et recherchez votre nouveau créateur d'enregistrement.
8. Cliquez pour ouvrir votre nouveau créateur d'enregistrement.
9. Faites défiler le formulaire et cliquez pour ouvrir l'onglet Jeux de variables.
10. Sélectionnez **Modifier** pour ajouter les jeux de variables appropriés au créateur d'enregistrement.
11. Sélectionnez et ajoutez les jeux de variables suivants au créateur d'enregistrement à l'aide du bouton d'ajout : *sn_appointment_variable_set* et *sn_walkup_variable_set*.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite

Créer ou modifier des configurations de Prise de rendez-vous pour les services Expérience de visite. Un service est défini comme l'emplacement physique réel d'une file d'attente de visite. Les informations stockées dans la configuration de l'application Expérience de visite s'appliquent à tous les services, ou emplacements de file d'attente, au sein de l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service, ou emplacement de file d'attente, disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application **Expérience de visite**, dans le cadre de l'application **Prise de rendez-vous**.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
3. Créez ou modifiez la configuration de Prise de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la prise de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de configuration de service de Prise de rendez-vous

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la prise de rendez-vous pour le service. **Remarque :** si ce paramètre est inactif, les clients ne peuvent pas fixer de rendez-vous pour le service, mais peuvent toujours créer des commandes de travaux.
Activer la configuration au niveau du jour	Option permettant de configurer le calendrier au niveau du jour. Pour plus d'informations, consultez Configurer la prise de rendez-vous au niveau du jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Informations générales	
Nom	Nom de la configuration de service.
Configuration	Nom de la configuration de Prise de rendez-vous à laquelle ce service appartient.
Table de disponibilité	Table utilisée pour calculer la disponibilité des rendez-vous. Pour Expérience de visite, choisissez Rendez-vous de visite [wu_appointment].
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier des jours non ouvrés à utiliser lors de la détermination de la disponibilité. Prise de rendez-vous prend en compte le calendrier des jours non ouvrés lors de la détermination du nombre de rendez-vous disponibles et exclut tout jour configuré comme **Exclure** dans le calendrier. Sélectionnez l'icône de recherche, puis un calendrier dans la liste des calendriers. **Remarque :** les calendriers des jours non ouvrés sont utiles lorsque la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**, ce qui ne tient pas compte des calendriers des agents.
Informations du catalogue	
Élément de catalogue	Le service dans le catalogue de services pour lequel cette configuration de Prise de rendez-vous est créée. l'élément de catalogue doit exister dans le catalogue de services. Sélectionnez l'icône de recherche, puis le service associé dans la liste des créateurs d'enregistrements. Vous devez créer un créateur d'enregistrement pour chaque emplacement de service de visite. Consultez Créer un créateur d'enregistrement pour capturer les enregistrements de rendez-vous Expérience de visite. Si vous utilisez la prise de rendez-vous avec les commandes de travaux, créez un modèle de commande de travaux avant de configurer la prise de rendez-vous.
Emplacement	Le champ sur le fournisseur d'enregistrement qui détermine l'emplacement du rendez-vous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le champ **Emplacement** sur ce formulaire et sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue) sont configurés de la même façon. Expérience de visite contient la variable de référence *emplacement*, qui est un enregistrement de l'emplacement (cmn_location). Sélectionner **Emplacement** depuis la liste de recherches vous permet de vous aligner sur le même fuseau horaire que l'emplacement de visite pour lequel vous effectuez la configuration. Lorsque vous sélectionnez **Emplacement**, le calendrier de prise de rendez-vous en ligne s'affiche dans le fuseau horaire du demandeur. Si ce champ est laissé vide ou si la préférence du demandeur pour l'instance n'est pas configurée pour avoir un fuseau horaire associé, le calendrier de prise de rendez-vous s'affiche par défaut dans le fuseau horaire du demandeur. Si un demandeur en Europe a des préférences utilisateur pour le **fuseau horaire** configuré pour **l'Europe/Bruxelles** et que la configuration de Prise de rendez-vous pour le champ **Emplacement** est défini sur cmn_location avec le fuseau horaire **US/Pacifique**, alors le calendrier de prise de rendez-vous s'affichera dans le fuseau horaire US/Pacifique. Lorsqu'un demandeur crée un rendez-vous, le système utilise par défaut le calendrier associé à la File d'attente de l'emplacement de visite (wu_location_queue), quelle que soit la valeur du champ **Emplacement** de ce créateur d'enregistrement.
Fuseau horaire	Fuseau horaire utilisé pour l'emplacement. Sélectionnez un **lieu de rendez-vous** dans la liste déroulante.
Le rendez-vous est obligatoire	Option permettant d'activer la fonctionnalité obligeant un demandeur à créer un rendez-vous lorsqu'il demande ce service. ◦ Si elle est cochée, le champ **Rendez-vous** apparaît sur le créateur d'enregistrement, et le demandeur doit sélectionner un rendez-vous disponible avant d'envoyer la demande de service. ◦ Si elle est décochée, le demandeur peut envoyer la demande de service sans choisir de rendez-vous.
Contact de l'utilisateur	Le champ sur le créateur d'enregistrement qui détermine pour qui le rendez-vous est créé. Définissez ce champ sur **Contact**. Il s'agit d'un champ de référence qui recherche une variable sys_user sur le créateur d'enregistrement.
Réservation	
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est **Manuellement**. Si la méthode configurée est **Affectation automatique** ou **Planification dynamique**, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Délai	Nombre d'heures ou de jours à partir de l'heure actuelle avant qu'un rendez-vous puisse être réservé pour ce service. Définissez le délai en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Nombre max. de jours avant la réservation	Nombre de jours à partir du jour actuel pendant lesquels un rendez-vous peut être réservé pour ce service. La valeur par défaut est de 14 jours.
Date limite de report / annulation	Nombre minimal d'heures ou de jours avant l'heure de début d'un rendez-vous pour qu'un rendez-vous puisse être annulé ou reporté. Un demandeur ne pourra pas annuler ou reporter un rendez-vous pendant ces heures, le bouton **Annuler** ne sera pas disponible. Définissez la durée en heures ou en jours. La valeur par défaut est de 4 heures.
Rendez-vous	
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui exécute la tâche. Définissez la valeur sur 0, car le travail est effectué sur site et qu'il n'y a donc pas de déplacement nécessaire.
Calendrier journalier	
Jours pouvant être réservés	Jours de la semaine pour lesquels des rendez-vous peuvent être réservés. La valeur par défaut est du lundi au vendredi. Les jours pouvant être réservés doivent refléter le calendrier de rendez-vous. **Remarque :** les calendriers de rendez-vous sont distincts du calendrier d'emplacement de file d'attente de visite, mais devraient avoir les mêmes jours et heures.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 9h00.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est de 18h00.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé, puis sélectionnez les heures de début et de fin de la pause. Vous pouvez définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Option permettant de fournir un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la prise de rendez-vous au niveau du jour

Créez ou modifiez différents calendriers au niveau du jour lors de la prise de rendez-vous pour un service. Les rendez-vous peuvent être programmés pour différents créneaux, comme le matin, l'après-midi et le soir.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
2. Sélectionnez **Expérience de visite**.
3. Dans la liste connexe Configuration de service de Prise de rendez-vous, sélectionnez une configuration de service pour laquelle vous souhaitez configurer les calendriers de rendez-vous.
4. Sélectionnez **Activer la configuration avancée**.
5. Dans la liste connexe Configuration de jour de Prise de rendez-vous, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de jour de Prise de rendez-vous

Nom	Nom de la configuration au niveau du jour, par exemple Matin, Après-midi ou Soir.
Actif	Option permettant d'indiquer si le créneau de rendez-vous est actif ou non.
Date de début	Date de début de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Date de fin	Date de fin de la fenêtre de prise de rendez-vous.
Heure de démarrage quotidienne	Début de la journée de travail et première heure de début possible pour une fenêtre de rendez-vous. Ce champ est automatiquement défini sur 9 h du matin.
Heure de fin quotidienne	Fin de la journée de travail et dernière heure de fin possible pour une fenêtre de rendez-vous. La valeur par défaut est 18 heures.
Configuration de service	Nom de la configuration de service pour laquelle vous planifiez des configurations au niveau du jour, comme l'installation du point de vente.
Durée du travail	Temps nécessaire pour accomplir toutes les tâches créées par le créateur d'enregistrement. Cette durée est fixée pour une tâche lorsqu'elle est créée. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 1 heure.
Durée de déplacement (aller-retour)	Valeur estimée du temps de déplacement moyen (aller-retour) requis pour l'agent qui

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	exécute la tâche. Utilisée pour déterminer la disponibilité. La valeur par défaut est de 15 minutes.
Fenêtre de rendez-vous	Durée de la fenêtre de rendez-vous. **Remarque :** prévoyez suffisamment de temps pour que le travail puisse être commencé et terminé pendant cette durée.
Rendez-vous par fenêtre	Nombre de rendez-vous disponibles pour chaque créneau horaire de rendez-vous configuré. Ce nombre détermine le nombre de rendez-vous disponibles affichés sur la fenêtre Sélectionner un rendez-vous. Saisissez un numéro dans ce champ si la méthode d'affectation des tâches configurée est Manuellement. Si la méthode configurée est Affectation automatique ou Planification dynamique, ce paramètre ne s'applique pas, sauf si aucun emplacement n'est fourni. La configuration utilise alors par défaut le nombre de rendez-vous par fenêtre.
Inclure une pause quotidienne	Option permettant de planifier une pause pour chaque jour pouvant être réservé. Définissez les heures de début et de fin. Vous pouvez aussi définir une pause qui s'applique à tous les jours.
Aperçu de la prise de rendez-vous	Fournit un aperçu des fenêtres et des heures de rendez-vous en fonction des sélections d'heures de début et de fin, de temps de pause et de fenêtre de rendez-vous.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les calendriers journaliers pour la prise de rendez-vous Expérience de visite

Définissez des heures d'exploitation et des calendriers journaliers pour la réservation d'un rendez-vous à votre emplacement Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un calendrier de prise de rendez-vous unique pour chaque jour de la semaine ou pour des jours spécifiques de la semaine. Par exemple, vous pouvez définir un calendrier de disponibilité des prises de rendez-vous fonctionnant de 9h00 à 17h00, le lundi, le mercredi et le vendredi. L'horaire de disponibilité des rendez-vous du mardi et du jeudi peut fonctionner de 9h00 à 12h00. Vous pouvez supprimer complètement la prise de rendez-vous pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le vendredi.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

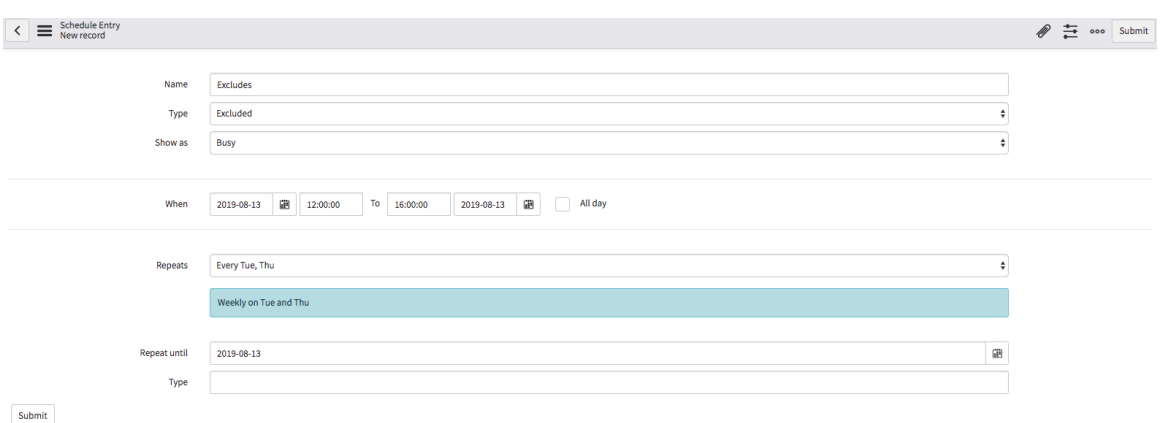
Remarque : pour spécifier des calendriers de réservation quotidiens particuliers, tout en utilisant votre configuration de Prise de rendez-vous associée, créez de nouvelles entrées de calendrier pour exclure les heures pendant lesquelles la prise de rendez-vous n'est pas disponible.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez le calendrier que vous utilisez, par exemple le calendrier **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
3. Dans la liste connexe Entrées de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Nommez le nouvel enregistrement **Exclusions** et remplissez le formulaire pour créer un calendrier de réservation quotidien spécifique pour les rendez-vous du mardi et du jeudi.

Champs de configuration Exclusions d'entrées de calendrier

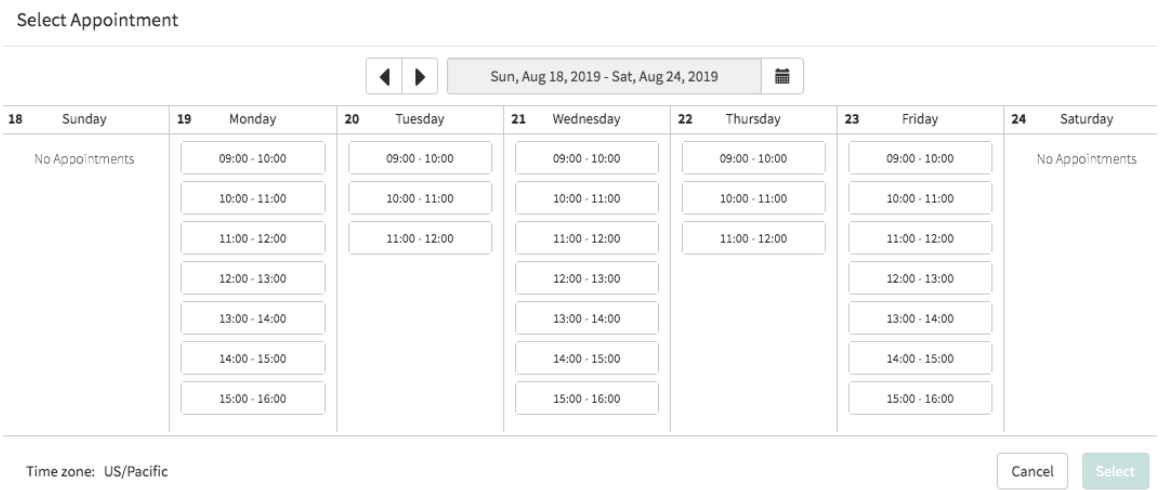
Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement. Par exemple, nommez l'enregistrement **Exclusions** pour indiquer les heures exclues de la prise de rendez-vous.
Type	Choisissez **Exclu** comme type.
Afficher comme	Choisissez **Occupé** comme motif de l'exclusion.
Quand	Indiquez la date à laquelle ce calendrier de disponibilité de réservation commence à être utilisé. Indiquez également l'horaire auquel exclure la disponibilité des réservations pour cette date. Par exemple, les heures entre 12h00 et 17h00.
Répétitions	Indiquez la récurrence de ce calendrier de disponibilité. Par exemple, **Hebdomadaire le mardi et le jeudi**.
Répéter jusqu'à	Indiquez combien de temps vous souhaitez que ce calendrier de disponibilité s'exécute en sélectionnant une date de fin.



5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Pour vérifier que la prise de rendez-vous le mardi et le jeudi n'est disponible que de 9h00 à 12h00, accédez à votre application d'enregistrement de visite en ligne.
   Si elle est configurée en affichage, vous pouvez accéder à l'application d'enregistrement de visite en ligne à partir de la **page d'accueil du portail de services** ou sous **Self-service** dans la barre de navigation gauche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez l'emplacement de visite pour lequel vous vérifiez l'horaire.
8. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous** et sélectionnez un motif de visite.
9. Sélectionnez une date pour le rendez-vous.
   La fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** affiche le premier rendez-vous disponible, par semaine et par jour.
10. Vérifiez que les rendez-vous ne sont disponibles que de 9 h 00 à 12 h 00 les mardis et jeudis.



Configurer les heures exclues pour la prise de rendez-vous Expérience de visite

L'application **Prise de rendez-vous** vous permet d'exclure des plages de rendez-vous dans le calendrier de votre site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez votre site Expérience de visite pour spécifier les plages de rendez-vous sur lesquelles vous ne souhaitez pas que les utilisateurs prennent de rendez-vous. Par exemple, vous pouvez indiquer une plage de prise de rendez-vous possible située entre 8h00 à 17h00, du lundi au jeudi. Le vendredi, vous pouvez planifier une plage de prise de rendez-vous entre 8h00 et 14h00. Vous pouvez également supprimer vos disponibilités pour un jour spécifique de la semaine, par exemple le lundi ou le vendredi.

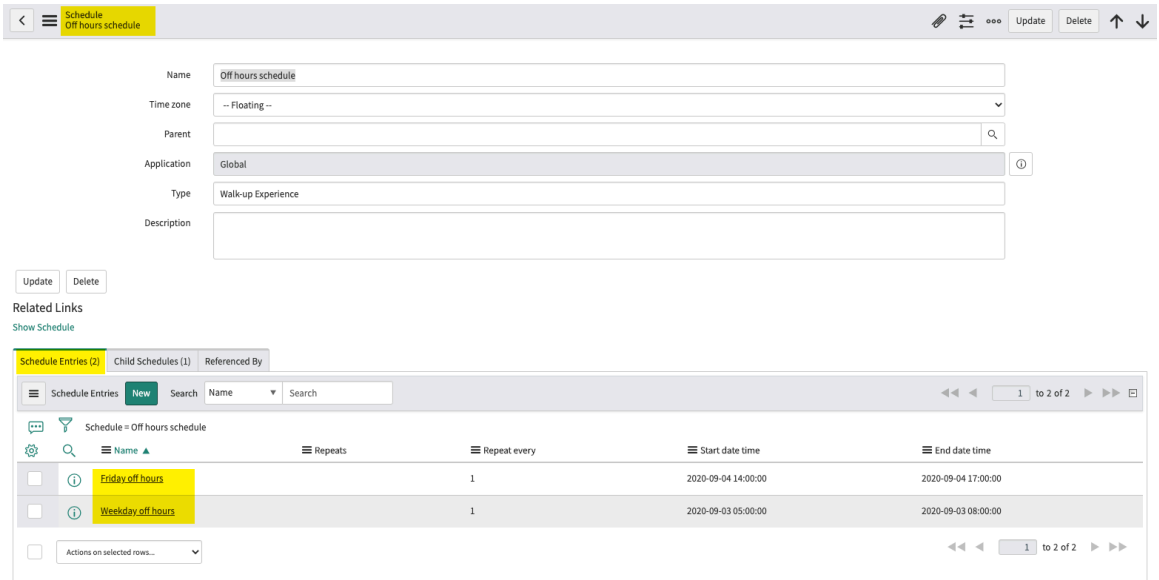
Reconfigurez le champ **Calendrier des jours non ouvrés** sur le formulaire Configuration de service de Prise de rendez-vous pour que votre emplacement de visite utilise un **calendrier des heures non travaillées** personnalisé au lieu du calendrier des jours non ouvrés par défaut.

Procédure

1. Pour créer un calendrier excluant vos heures de prise de rendez-vous indisponibles, accédez à **Expérience de visite** > **Administration** > **Calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Nommez votre calendrier, par exemple `Calendrier des heures non travaillées`.
4. Ajoutez une description, si vous le souhaitez.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Dans la liste **Calendriers**, recherchez par **Nom** le nouvel enregistrement de **Calendrier des heures non travaillées**.

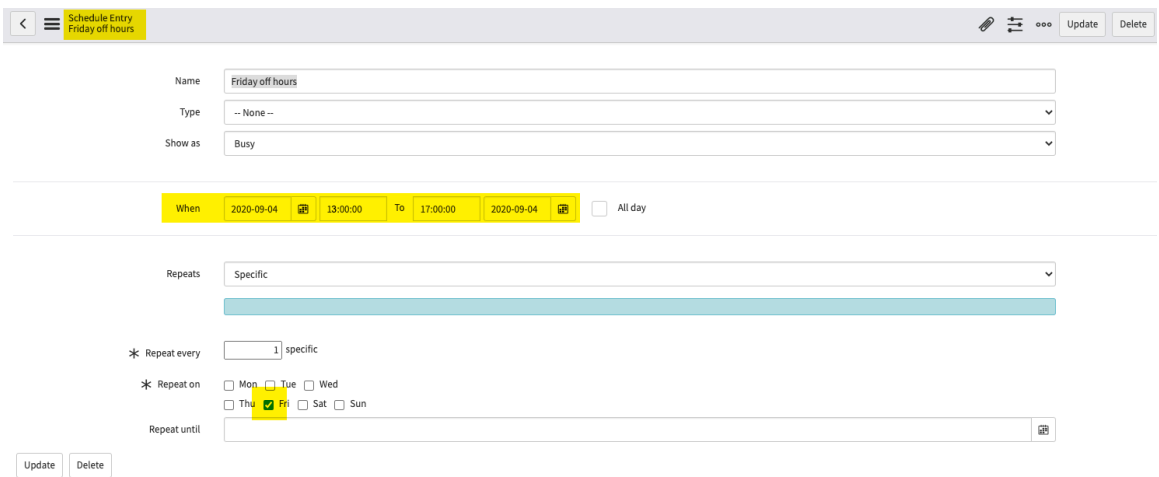
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Calendrier des heures non travaillées** pour ouvrir l'enregistrement.
   Utilisez la liste connexe Entrées de calendrier pour créer deux entrées de calendrier d'heures exclues distinctes, une pour les **heures non travaillées du vendredi** et l'autre pour les **heures non travaillées de la semaine**.



8. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Entrées de calendrier pour créer **Heures non travaillées du vendredi**.

   Configurez les vendredis afin d'exclure tous les rendez-vous après 13h00.



9. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
10. Ajoutez le calendrier des heures non travaillées par défaut **Jours fériés aux États-Unis** comme calendrier enfant du **calendrier des heures non travaillées**.

    a. Cliquez sur la liste connexe Calendriers enfants.

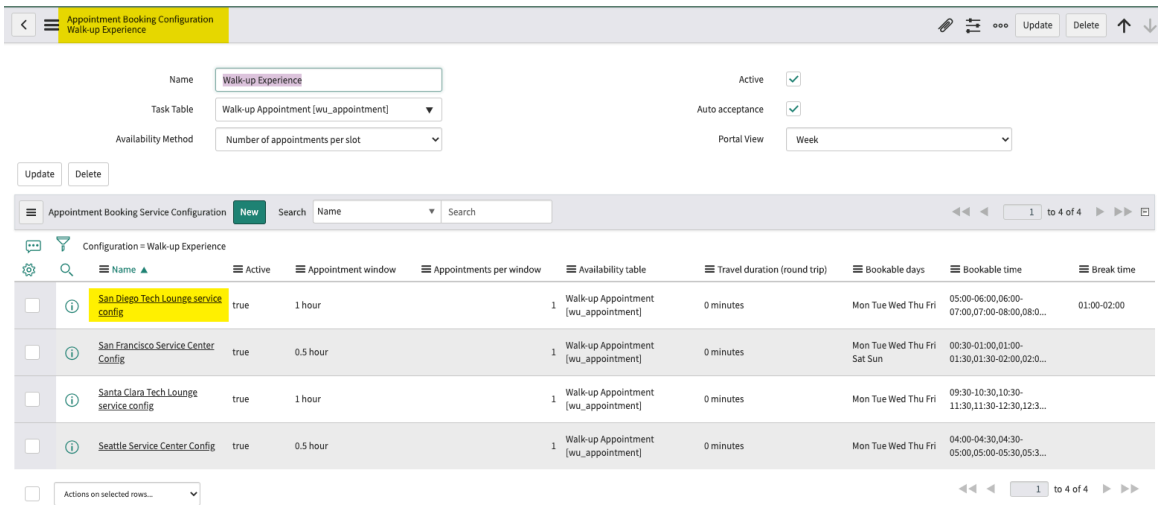
    b. Cliquez sur **Modifier** et utilisez la zone de sélection pour déplacer le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** dans la **liste des calendriers enfants** pour le **calendrier des heures non travaillées**.
    L'ajout du calendrier des **jours fériés aux États-Unis** en tant qu'enfant garantit que tous les jours fériés sont exclus des prises de rendez-vous et remplace les configurations de **calendrier des heures non travaillées** pour les jours non ouvrés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le calendrier des **jours fériés aux États-Unis** est le calendrier des heures non travaillées par défaut pour les États-Unis. Les calendriers des heures non travaillées par défaut sont différents selon votre localisation.

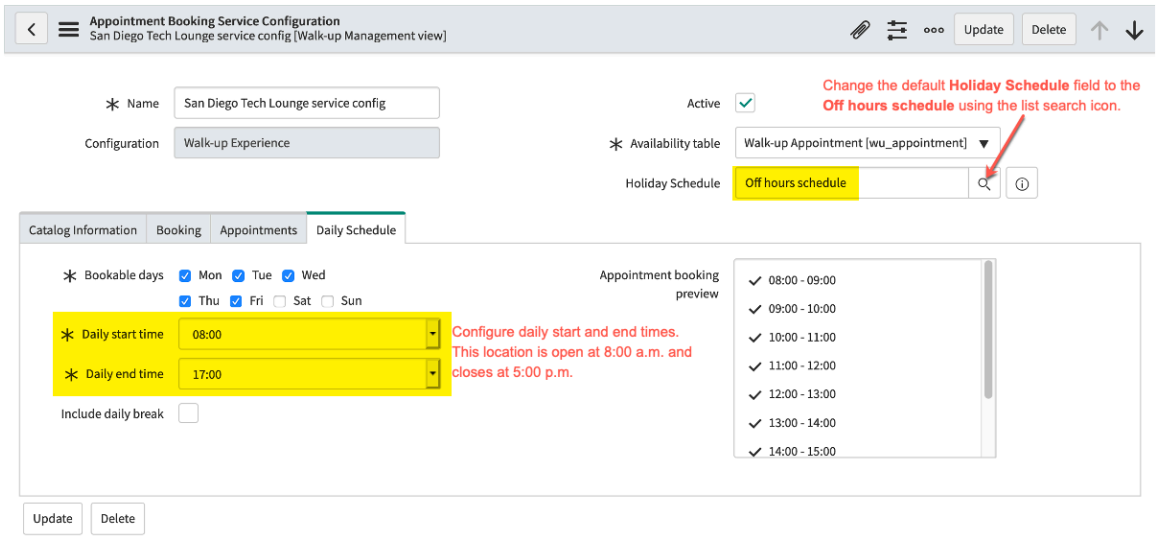
c. Cliquez sur **Enregistrer**.

11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour sauvegarder l'enregistrement du **calendrier des heures non travaillées**.
12. Ensuite, afin de configurer votre emplacement de visite pour utiliser le **calendrier des heures non travaillées**, accédez à **Prise de rendez-vous** > **Configuration de Prise de rendez-vous**.
13. Sélectionnez **Expérience de visite**, puis l'emplacement de visite que vous souhaitez reconfigurer, par exemple, San Diego Tech Lounge.

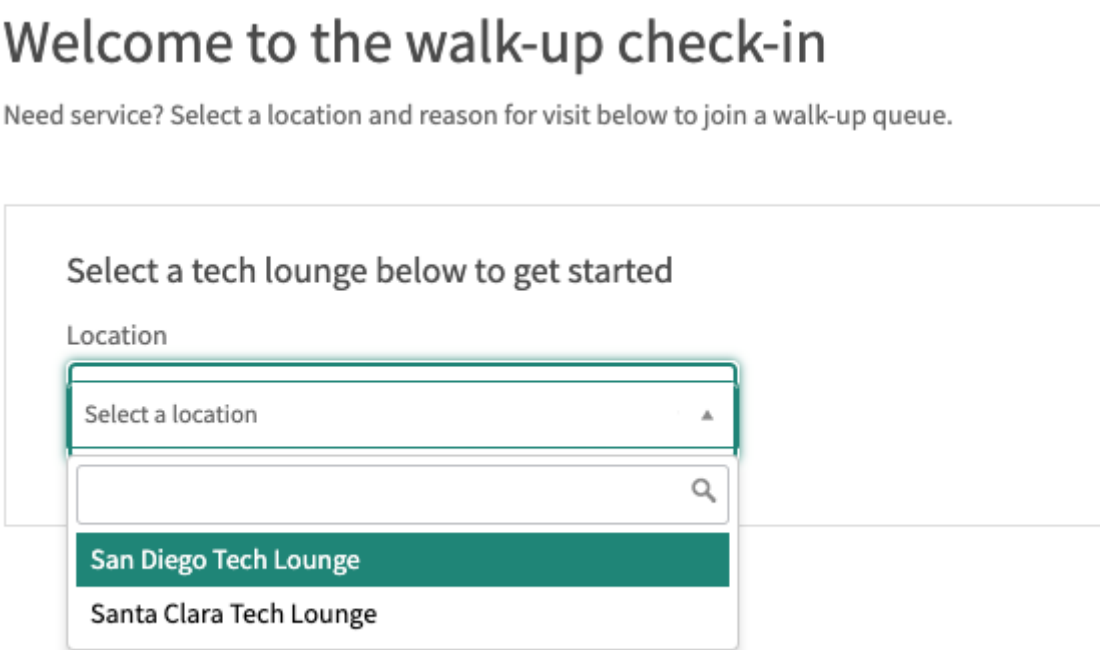


14. Dans le champ **Calendrier des jours non ouvrés**, modifiez la valeur de calendrier du système de base par défaut pour la définir sur **Calendrier des heures non travaillées**, à l'aide de l'icône de recherche de liste.
15. Cliquez sur l'onglet **Calendrier quotidien** pour configurer les heures de début et de fin quotidiennes de l'emplacement de visite.
Pour cet emplacement, les heures d'ouverture commencent à 8h00 et se terminent à 17h00, du lundi au vendredi.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



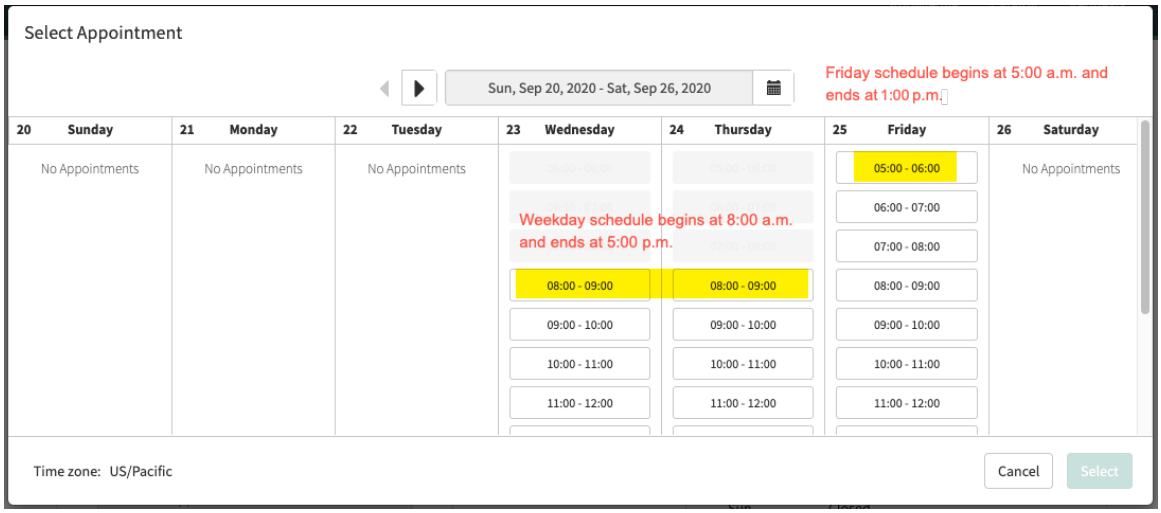
16. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.
17. Pour vérifier que les heures que vous souhaitez exclure des prises de rendez-vous ne sont pas disponibles, accédez à **Self-Service** > **Enregistrement de visite**.
18. Sélectionnez l'emplacement de visite avec les heures exclues que vous souhaitez vérifier.



19. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.
20. Cliquez sur l'icône de calendrier pour afficher les heures de rendez-vous disponibles pour l'emplacement de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le calendrier des rendez-vous reflète les heures exclues que vous avez configurées à l'aide du **calendrier des heures non travaillées**. Faites défiler vers le bas dans la fenêtre **Sélectionner un rendez-vous** pour afficher les heures de fin.



Activer et configurer les rappels de prise de rendez-vous pour Expérience de visite

Configurez les rappels de rendez-vous planifiés pour les utilisateurs Expérience de visite. Les rappels assurent que les utilisateurs se présentent à leur rendez-vous au bon moment, ou le reportent ou l'annulent s'ils ne peuvent plus y assister.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour que les rappels de prise de rendez-vous fonctionnent, activez la tâche planifiée **Rappels de Prise de rendez-vous**, car elle n'est pas active par défaut. En outre, le champ de **rappel de rendez-vous** n'apparaît pas par défaut sur le formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous**. Vous devez l'ajouter au formulaire et configurer les rappels. Les rappels sont inactifs à moins qu'une configuration ne soit définie.

Procédure

1. Accédez à **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez les **rappels de Prise de rendez-vous** par leur nom et sélectionnez pour ouvrir.
3. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Pour ajouter le champ de **rappel de rendez-vous** au formulaire de **configuration de service de Prise de rendez-vous**, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
6. Sélectionnez une configuration de service Expérience de visite dans la liste.
7. Cliquez sur le bouton de menu ( ) et faites défiler jusqu'à **Configurer** > **Mise en page**.
8. Sélectionnez **Rappel de rendez-vous** dans la liste **Disponible** et déplacez-le vers la liste **Sélectionné** à l'aide du bouton d'ajout.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire **Configuration de service de Prise de rendez-vous** est affiché avec le champ **Rappel de rendez-vous**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour configurer un rappel de rendez-vous, choisissez une durée en heures à partir de la liste déroulante du champ **Rappel de rendez-vous**.
    La durée représente le temps avant un rendez-vous planifié pour lequel vous souhaitez envoyer un rappel. Par exemple, un rappel est envoyé deux heures avant un rendez-vous planifié.
11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour ajouter la configuration de rappel de rendez-vous.

Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous

Vous pouvez configurer et réserver des créneaux horaires variables pour les rendez-vous, tels que la durée et les dates de travail, en fonction du motif d'un lieu. Le motif peut être un problème ou une demande.

Cette fonctionnalité vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Configurer des créneaux horaires variables pour réserver un rendez-vous en fonction des divers motifs d'un lieu en créant des configurations avancées et des règles de configuration de service

  Remarque : les règles de configuration de service et les configurations avancées ne doivent pas se chevaucher.

- Communiquer aux clients la disponibilité des agents pour un lieu
- Gérer les lieux et les ressources de visite plus efficacement

Pour activer cette fonctionnalité, cochez la case **Activer les configurations avancées** sur le formulaire configuration de service de Prise de rendez-vous.

Vous pouvez créer plusieurs configurations avancées pour une règle de configuration de service.

Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous

Configurez des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous dans un lieu de visite en définissant des règles et des configurations.

Avant de commencer

Rôle requis : appointment_booking_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser la fonctionnalité de Prise de rendez-vous, les administrateurs doivent créer une configuration pour chaque service ou emplacement de file d'attente disponible pour les clients de visite. Les configurations de service sont créées dans la configuration de l'application Expérience de visite, dans le cadre de l'application de Prise de rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Configurations de rendez-vous**.
2. Créez ou modifiez la configuration de Prise de rendez-vous.
   - Pour créer une configuration pour la prise de rendez-vous, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.

   Remarque : pour plus d'informations sur la création ou la modification de la configuration de Prise de rendez-vous pour Expérience de visite et sur les champs, consultez la rubrique Créer ou modifier la configuration de service de Prise de rendez-vous Expérience de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cochez la case **Activer les configurations avancées**.
   Les onglets **Configurations avancées** et **Règles de configuration de service** s'affichent dans la liste connexe du formulaire Configuration du service de Prise de rendez-vous.
4. Cliquez sur l'onglet **Règles de configuration de service** et créez ou modifiez une règle existante.
   - Pour créer une règle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire Règle de configuration de service et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer des règles de configuration de service de Prise de rendez-vous.

   Remarque : les champs **Table de tâches** et **Conditions des tâches** ne sont pas applicables à Expérience de visite.

6. Cliquez sur l'onglet **Configurations avancées** et créez ou modifiez une configuration.
   - Pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration existante, sélectionnez la configuration dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire **Configurations avancées** et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour en savoir plus sur les champs, consultez Créer une configuration avancée de prise de rendez-vous.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous devez mapper les configurations avancées définies sur la règle de configuration de service spécifiée pour un emplacement. Utilisez la liste connexe Motifs de visite sur le formulaire File d'attente de l'emplacement de la visite. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

Configurer le nombre maximal de rendez-vous

Améliorez l'expérience de service Expérience de visite en aidant les demandeurs à prendre plusieurs rendez-vous simultanément. Vous pouvez configurer l'emplacement de manière à prendre en charge plusieurs réservations et décider du nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement.

Un demandeur ne pouvait prendre qu'un seul rendez-vous avec la fonctionnalité Prise de rendez-vous de Expérience de visite. Les demandeurs ne pouvaient pas réserver de rendez-vous de suivi. Supposons qu'un demandeur ait planifié un rendez-vous de dépôt d'ordinateur portable et souhaite planifier un rendez-vous d'enlèvement.

Grâce à la fonctionnalité de Prise de rendez-vous améliorée, les demandeurs peuvent désormais prendre plusieurs rendez-vous simultanément.

En planifiant plusieurs rendez-vous, les demandeurs et les agents peuvent gérer le contexte de la demande de service. Pour réduire de façon transparente la communication et résoudre les problèmes, les agents peuvent également prendre plusieurs rendez-vous pour le compte du demandeur.

Implémentation

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent déterminer et configurer le nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver pour un emplacement particulier. Par exemple, à l'emplacement du salon Tech Lounge de Santa Clara, définissez le nombre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

maximal de rendez-vous sur 2. Le demandeur ne peut planifier que deux rendez-vous. Si vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les réservations de rendez-vous futures. Pour configurer et définir le nombre maximal de rendez-vous à un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.

- **Agents :** pour réserver un rendez-vous de visite au nom des demandeurs lorsque la résolution d'un incident nécessite une visite de suivi de la part des demandeurs, consultez la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.
- **Demandeurs :** pour réserver plusieurs rendez-vous et planifier des visites libres à l'avance, consultez la rubrique Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés.

Configurer le type de rendez-vous

Assurez la prise en charge des visites de demandeurs, en personne et en virtuel, et aidez-les par le biais d'un rendez-vous à distance.

Un lieu de visite peut prendre en charge les visites d'un demandeur en personne ou en virtuel.

Étendez les services à vos employés travaillant à distance avec le nouveau type de prise de rendez-vous de visite **à distance**. Avec le nouveau type de rendez-vous à distance, vous pouvez gérer l'encombrement sur le lieu de rendez-vous, prendre en charge le travail à domicile et le modèle de travail hybride sans effort. Intégrez MS Teams pour vous connecter aux agents et aux demandeurs et maintenir le contexte de conversation.

- **Administrateurs :** les administrateurs peuvent définir un emplacement distant, en personne ou les deux. Pour configurer le type de rendez-vous d'un emplacement, consultez la rubrique Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite.
- **Agents :** les agents sont informés si l'interaction se fait à distance ou en personne. Ils peuvent démarrer une conversation avec le demandeur via Microsoft Teams et apporter le contexte de la messagerie instantanée Microsoft Teams à l'interaction de visite.
- **Demandeurs :** les demandeurs peuvent choisir s'ils souhaitent recevoir le service à distance en sélectionnant le type de rendez-vous à distance lors de la planification d'un rendez-vous. Pour en savoir plus, consultez Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés. Ils peuvent toujours se rendre sur le lieu de rendez-vous pour résoudre leurs problèmes.

Créer ou modifier un entrepôt Expérience de visite

Créez des entrepôts et affectez des actifs et des groupes spécifiquement à votre emplacement de visite. Les entrepôts de visite contiennent des actifs courants que les visiteurs de l'emplacement de visite demandent généralement, comme une souris d'ordinateur, des moniteurs et des câbles. L'entrepôt d'un emplacement de visite devrait être facilement accessible depuis votre emplacement de visite pour permettre une exécution rapide de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, asset_user, inventory_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entrepôts sont des entités séparées et autonomes dans l'application Gestion des actifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour voir les entrepôts d'emplacement de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Entrepôts de visite**.
2. Pour modifier un entrepôt de visite existant, cliquez sur le nom de l'entrepôt, sinon cliquez sur **Nouveau** pour créer un entrepôt.
3. Remplissez le formulaire de nouvel enregistrement d'entrepôt [Walk-up view] ou modifiez les champs d'un formulaire existant.

Champs	Description
Nom	Nom d'affichage et identifiant unique de l'entrepôt.
Groupe d'affectation	Groupe qui utilise principalement l'entrepôt.
Externe	Que cet entrepôt soit géré en interne (case décochée) ou en externe par un tiers (case cochée).
Emplacement	Emplacement physique (adresse) de l'entrepôt.
Type	Type d'entrepôt. Choisissez **Visite** pour créer un entrepôt de visite.
Gestionnaire	Personne en charge de l'entrepôt. Reçoit des notifications de réapprovisionnement et des demandes pour les règles de stock d'entrepôt.

Pour en savoir plus sur la création ou la modification d'un entrepôt, ainsi que sur l'ajout et la gestion d'actifs d'entrepôts, consultez Entrepôts.

Créer ou modifier des emplacements Expérience de visite

Personnalisez l'emplacement Expérience de visite prédéfini ou créez-en un. Les emplacements Expérience de visite contiennent toutes les informations sur le lieu d'assistance de visite. Vous pouvez définir le mode de fonctionnement de chaque emplacement ou lieu d'assistance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les emplacements de visite pour les calendriers de travail, les prises de rendez-vous, les groupes d'affectation et les entrepôts associés. Configurez des règles de gestion et d'administration pour votre emplacement de visite. Indiquez les motifs de visite et configurez l'affichage des interactions pour chaque emplacement de visite.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Pour créer ou modifier un emplacement de visite existant, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer un emplacement de visite, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un emplacement de visite existant, sélectionnez-le dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le formulaire Emplacement de visite

Champs	Description
Nom	Nom de l'emplacement. Par exemple, `Santa Clara tech lounge`.
Description	Description de l'emplacement.
Calendrier	Calendrier des jours et des heures de travail respecté par l'emplacement de visite.
Prise de rendez-vous	Plan de prise de rendez-vous pour l'emplacement de visite. Pour en savoir plus, consultez Réserver un rendez-vous de visite.
Canal de service	Canal de service utilisé par les agents. Sélectionnez le canal de service **Visite**.
Définir une condition ici	Option pour acheminer des éléments de travail vers une file d'attente à l'aide d'une condition.
Mode de condition	Modes de condition pour définir l'acheminement des éléments de travail. Voici les options disponibles : ◦ **Simple** ◦ **Avancé** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Définir la condition ici** est sélectionnée.
Condition d'acheminement d'élément de travail	Condition permettant de définir la personne qui fournit une assistance aux clients dans un emplacement de visite. L'emplacement est déterminé par son adresse physique. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Simple** est sélectionnée dans le champ **Mode de condition**.
Actif	Option permettant de définir l'emplacement de visite comme actif.
Activer le statut d'absence	Option permettant de définir l'emplacement à l'état Non opérationnel ou Fermé.
Message d'absence	Permet d'afficher un message indiquant que l'emplacement est temporairement fermé pour l'heure spécifiée. Le message s'applique aux heures de travail autres que les heures de fermeture prévues.
Entrepôt	Entrepôt qui fournit des actifs à l'emplacement.
Emplacement	Adresse physique de l'emplacement.
Image de l'emplacement	Image de l'emplacement. Par exemple, une image de la ville, du bâtiment ou des bureaux de l'emplacement de visite.

4. Sélectionnez l'onglet **Gestion** et renseignez les champs.

Onglet Gestion des visites

Champs	Description
Notification de position	Position dans la file d'attente pour laquelle un demandeur reçoit une notification. Par exemple, si la notification de position est définie sur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	3, le demandeur reçoit une notification lui indiquant qu'il est troisième dans la file d'attente.
Dernier enregistrement	Dernier moment où l'enregistrement est possible, en minutes. Par exemple, 30 minutes avant la fermeture.
Activer l'enregistrement en ligne	Option permettant de définir cet emplacement pour l'enregistrement en ligne. Permet aux demandeurs de s'enregistrer à distance pour l'emplacement à partir d'un ordinateur portable ou d'un téléphone mobile.
Activer le guichet	Option permettant d'activer la fonctionnalité de guichet à l'emplacement.
Afficher le guichet	Option permettant d'afficher le guichet sur le portail et sur l'écran d'affichage sur site.
Activer la délégation de prise de rendez-vous	Option permettant aux agents et aux demandeurs de réserver un rendez-vous au nom de quelqu'un d'autre.
Groupe de délégation de prise de rendez-vous	Groupe de personnes qui peuvent réserver un rendez-vous au nom du demandeur ou de l'agent. Ajoutez un nouveau groupe de demandeurs s'il n'existe pas de groupe approprié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Activer la délégation de prise de rendez-vous** est sélectionné.
Nombre maximal de rendez-vous par utilisateur	Nombre maximal de rendez-vous qu'un demandeur peut réserver à un emplacement. Ce champ est automatiquement défini sur 1. **Remarque :** si vous modifiez le nombre maximal de rendez-vous par utilisateur, cela n'a pas d'incidence sur les rendez-vous existants. Le changement est appliqué à toutes les prises de rendez-vous futures.
Nommer la configuration	Option permettant d'afficher les informations des demandeurs sur l'écran d'affichage de la file d'attente sur site et sur l'écran d'enregistrement en ligne. Vous pouvez afficher les noms comme suit : ◦ Prénom (par défaut) ◦ Prénom et nom ◦ Prénom avec initiales du nom
Temps d'acheminement du rendez-vous	Temps défini, en minutes, nécessaire pour acheminer l'élément de travail à un agent avant un rendez-vous.
Temps de maintien	Temps défini, en minutes, pendant lequel vous voulez qu'une interaction soit mise en attente avant de tenter de l'acheminer à nouveau vers un agent. Par exemple, si ce champ est défini sur **5**, l'interaction est mise en attente pendant 5 minutes avant son réacheminement vers l'autre agent.
Afficher le temps d'attente estimé	Option permettant d'afficher le temps d'attente estimé pour un demandeur dans les files d'attente de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Le temps d'attente est calculé à partir du temps d'attente moyen de la file d'attente et du nombre de demandeurs qui se trouvent actuellement dans la file. Tous les temps d'attente estimés sont arrondis à la minute entière la plus proche. Le calcul du temps d'attente estimé nécessite l'utilisation du système de file d'attente Affectation de travail avancée pour calculer le temps d'attente moyen. Les temps d'attente estimés sont affichés aux emplacements suivants : ◦ Enregistrement en ligne. ◦ Écran d'affichage de l'enregistrement sur site et de la file d'attente sur site. ◦ Widget **État** dans Portail de services
Lecture audio	Indiquez le moment de diffusion de la confirmation audio. Par exemple, lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente sur site, en ligne ou les deux, un son est diffusé. Ce champ est automatiquement défini sur **Aucun**.
Fichier audio	Son à diffuser pour les conditions de file d'attente de visite suivantes : ◦ Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente, un son est diffusé à partir de l'emplacement d'enregistrement réel, généralement un ordinateur portable stationnaire. ◦ Lorsqu'un nouveau demandeur remonte la file d'attente, l'écran d'affichage de la file d'attente diffuse un son. ◦ Lorsqu'un demandeur prend rendez-vous en ligne, un son est diffusé à partir de son appareil. Le fichier par défaut du système de base est `walkup_checkin.mp3`. **Remarque :** seuls les formats de fichiers `mp3` sont pris en charge par tous les navigateurs. Vous devrez peut-être fournir des autorisations de navigateur supplémentaires pour utiliser un fichier audio sur le navigateur Safari.

5. Cliquez sur l'onglet **Administration** et remplissez les champs.

Onglet Administration des visites

Champs	Description
Affichage du délai de la file d'attente	Choisissez d'afficher le délai sur l'écran d'affichage sur site. Les choix sont les suivants : ◦ Aucun : pas d'affichage. ◦ Heure d'enregistrement : heure d'enregistrement du demandeur. ◦ Temps passé à attendre. Temps restant pour que le demandeur s'enregistre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Message de file d'attente	Message de bienvenue à afficher sur l'écran d'affichage sur site de l'emplacement.
Accueil pour l'enregistrement	Message de bienvenue pour guider les demandeurs vers l'écran d'enregistrement désigné sur lequel ils s'inscriront pour la file d'attente.
Message de fermeture	Message pour informer les demandeurs que l'emplacement est fermé, car il est en dehors des heures d'ouverture.
Numéro de téléphone de fermeture	Numéro de téléphone de contact que les demandeurs doivent contacter lorsque l'emplacement est fermé.
Étiquette du numéro de téléphone fermé	Étiquette définie pour les informations de contact. Par exemple, `Assistance informatique`, `Assistance client` ou `Support dédié aux RH`.
Créateur d'enregistrement fermé	Mode de contact des fournisseurs de services lorsque l'emplacement est fermé. Par exemple, si l'option est définie sur **Créer un incident**, les demandeurs sont redirigés pour créer des incidents.
Motif de l'enregistrement du badge	Motif d'enregistrement pour un emplacement de visite. Ce champ est automatiquement défini sur **Autre**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Description du motif de l'enregistrement du badge	Description du motif de l'enregistrement. Ce champ est automatiquement défini sur **Enregistrement de l'analyse du badge de visite**. **Remarque :** l'enregistrement par analyse de badge n'est pas un mécanisme d'authentification.
Image de fermeture	Photo ou image indiquant que l'emplacement de visite est fermé. L'image est affichée sur l'écran d'affichage sur site.
Nombre maximal de résultats de recherche	Nombre de résultats de recherche à fournir pour les recherches contextuelles.
Configuration de la recherche contextuelle	Contexte que les demandeurs utilisent lors de l'enregistrement ou de la réservation d'un rendez-vous.
Type de rendez-vous	Option permettant de définir le type de rendez-vous que les demandeurs peuvent réserver pour l'emplacement. Les options suivantes sont disponibles. ◦ En personne ◦ À distance ◦ Les deux
Activer l'entrée d'un utilisateur non inscrit	Option pour permettre aux demandeurs qui n'ont pas de nom d'utilisateur dans le système de s'enregistrer à l'emplacement pour une assistance. Par exemple, ces demandeurs peuvent être des non employés qui sont des invités qui visitent l'emplacement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Activer la recherche des entrées d'utilisateurs	Option pour permettre aux demandeurs d'afficher rapidement leur nom sur la liste lorsqu'ils commencent à le saisir.
Activer les informations sur les techniciens	Option permettant d'afficher les noms des agents sur l'écran de l'emplacement.
Activer l'avatar du technicien	Option permettant d'afficher l'avatar de l'agent sur l'écran mural de l'emplacement.
Activer la notification de l'enregistrement du badge	Option permettant d'afficher une notification lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente à l'aide d'un scanner de badge.
Logo d'en-tête	Option permettant d'ajouter un logo d'en-tête. Le logo d'en-tête est propre à l'emplacement. Si aucun logo n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé par défaut.
Logo de la file d'attente	Option permettant d'ajouter un logo pour l'écran d'affichage sur site désigné. Concevez ce logo en prenant en compte qu'il sera affiché sur un fond noir. Si aucun logo n'est spécifié pour la file d'attente, le logo En-tête est utilisé par défaut. Si aucun logo En-tête n'est spécifié, le logo Portail de visite est utilisé.

6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets suivants apparaissent :
   - **Interactions** : affichez les interactions ou configurez la façon dont la liste d'interactions de visite est affichée.
   - **Rendez-vous de visite** : affichez les rendez-vous ou configurez la façon dont la liste des rendez-vous de visite est affichée.
   - **Motifs de visite** : affichez, modifiez ou créez un motif de visite.

     Remarque : Pour configurer la fonctionnalité de créneaux horaires variables dans Expérience de visite, vous devez utiliser cet onglet pour mapper les configurations avancées sur la règle de configuration de service. Pour plus d'informations, consultez Configurer des créneaux horaires variables pour la prise de rendez-vous.

   - **Guichets de visite** : modifiez ou créez un guichet pour l'emplacement.
   - **Éligibilité d'affectation** : affichez, modifiez ou créez une règle d'affectation pour vos emplacements de visite.

     Les règles d'affectation sont configurées dans l'application Affectation de travail avancée.

   - **Ordre de tri des éléments de travail** : affichez, modifiez ou créez un ordre de tri pour vos emplacements de visite.
   - **Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements** : affichez, modifiez ou ajoutez un lecteur de badges pour vos emplacements de visite.
7. Pour enregistrer le nouvel emplacement de visite ou ses modifications, sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Guichet Expérience de visite

Les guichets Expérience de visite aident vos demandeurs à résoudre les problèmes liés aux technologies de l'information (IT) et à accéder à divers services et ressources IT de votre organisation.

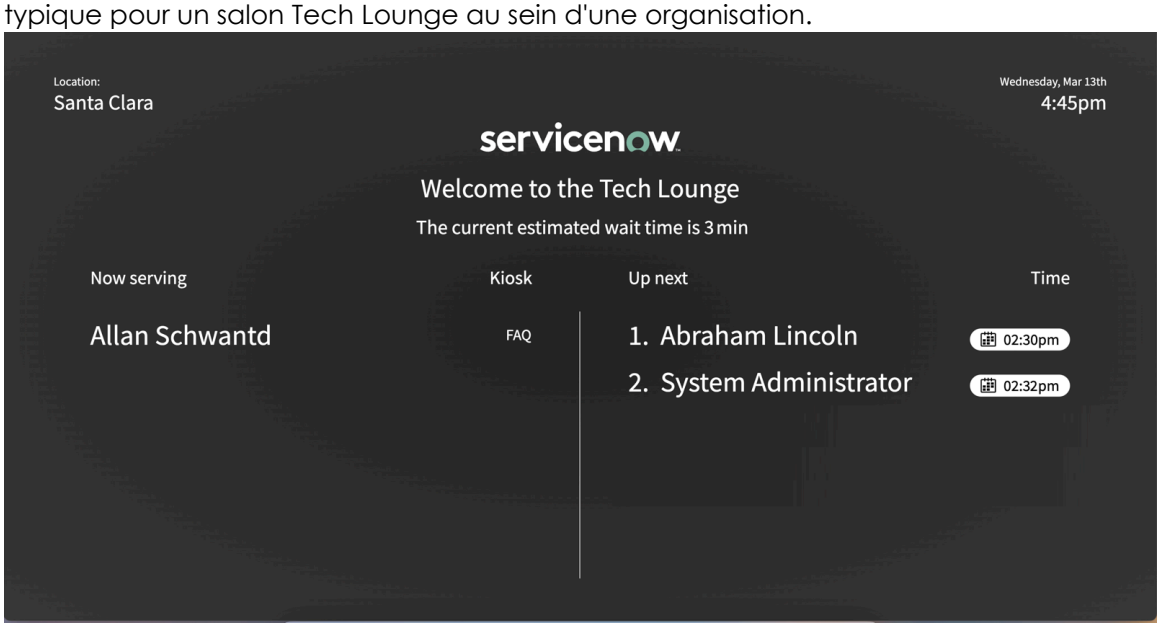
En tant qu'administrateur, vous pouvez activer des guichets dans les emplacements de visite et les personnaliser pour prendre en charge les demandes IT de vos demandeurs. Par exemple, vous pouvez affecter un guichet pour actualiser les ordinateurs portables du demandeur et un autre guichet pour fournir des appareils informatiques. Pour plus d'informations, consultez Créer un guichet à un emplacement.

Les demandeurs peuvent utiliser des appareils de bureau ou mobiles pour prendre rendez-vous ou rejoindre la file d'attente. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'appareils mobiles pour prendre rendez-vous, consultez Expérience de visite sur Now Mobile. En fonction des besoins de service du demandeur, ce dernier est dirigé vers un guichet désigné. Le demandeur peut ensuite vérifier son numéro de file d'attente sur l'écran du guichet ainsi que sur son ordinateur de bureau ou son appareil mobile.

Les agents disponibles à un guichet peuvent s'affecter des interactions ou utiliser l'acheminement basé sur les compétences pour diriger les demandeurs vers le guichet désigné afin d'obtenir de l'aide. Pour en savoir plus sur l'acheminement basé sur les compétences, consultez Configurer l'acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite. Les agents doivent toutefois s'enregistrer dans un guichet depuis l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour prendre en charge les interactions. Un agent ne peut s'enregistrer que dans un seul guichet à la fois. Si un agent tente de s'enregistrer dans un autre guichet, il est automatiquement déconnecté du guichet précédent.

Les demandeurs peuvent afficher la file d'attente du guichet sur l'écran de leur ordinateur de bureau ou de leur appareil mobile, puis accéder aux services nécessaires. Par exemple, si un demandeur doit actualiser l'ordinateur portable, il est dirigé vers le guichet dédié à l'actualisation de l'ordinateur portable.

L'exemple suivant montre une file d'attente de guichet typique pour un salon Tech Lounge au sein d'une organisation.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un guichet à un emplacement

Les guichets Expérience de visite offrent une assistance immédiate aux demandeurs en les aidant à résoudre les problèmes, les questions ou les demandes techniques. Les demandeurs peuvent bénéficier de conseils ou d'une résolution immédiate pour leurs problèmes IT.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un guichet désigne une plateforme qui traite spécifiquement un service particulier que vous avez à offrir aux demandeurs. Les guichets sont un moyen efficace de proposer des services aux demandeurs afin de résoudre leurs problèmes.

Vous pouvez configurer plusieurs guichets sur un emplacement de visite en fonction des différents processus business. Par exemple, les organisations financières, les hôpitaux et les entreprises IT peuvent utiliser des guichets comme alias pour les agents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Parmi les emplacements de visite répertoriés, sélectionnez celui pour lequel vous souhaitez créer ou ajouter un guichet.
3. Dans la liste connexe Guichet de visite, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Guichet de visite.

Guichet de visite

Champ	Description
Nom	Nom unique du guichet.
Description	Informations décrivant les services fournis au guichet.
Actif	Option permettant d'activer le guichet pour l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement où vous souhaitez créer un guichet. Ce champ est automatiquement rempli avec l'emplacement actuel. Vous pouvez créer le guichet pour un autre emplacement en sélectionnant différents emplacements dans la liste de recherche.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer l'acheminement basé sur les compétences dans Expérience de visite

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat en fonction des motifs de visite.

Identifiez les compétences pour un ensemble spécifique de conditions définies pour les motifs de visite. Utilisez des règles métier pour ajouter automatiquement les compétences

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à ces types d'éléments de travail. Dans l'application Expérience de visite, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

- Lorsqu'une nouvelle interaction de visite est ouverte via le portail d'enregistrement ou la réservation d'un rendez-vous, Affectation de travail avancée achemine les interactions vers les agents qui ont les compétences requises pour traiter le motif de l'interaction.
- Les administrateurs doivent activer **Détermination des compétences pour les interactions** BR sur la table d'interaction pour que Affectation de travail avancée achemine les interactions en fonction des compétences de l'agent.
- Les nouvelles interactions ouvertes après la configuration sont acheminées vers l'agent disponible ayant les compétences respectives.
- Si aucun agent n'est disponible et que l'interaction ne requiert aucune compétence obligatoire, la tâche de visite est acheminée en fonction de la règle d'affectation associée à l'emplacement.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Gestion des compétences.

Acheminer les tâches de visite vers des agents qualifiés

Utilisez des règles métiers pour acheminer automatiquement les tâches de visite vers les agents en fonction de leur ensemble de compétences.

Avant de commencer

Configurez les métadonnées dans les tables **Toutes les compétences**, **Compétences du groupe** et **Compétences de l'utilisateur** avant de configurer des emplacements de visite pour l'acheminement basé sur les compétences. Pour en savoir plus, Configuration de Gestion des compétences.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Sélectionnez l'emplacement pour ajouter des compétences aux agents.
3. Dans la liste connexe, sélectionnez **Motifs de visite**.
4. Sélectionnez un motif pour associer les compétences.
5. Dans la liste connexe **Compétences de visite pour les motifs**, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Compétences de visite

Champs	Description
Active	Option pour rendre la compétence active.
Compétence	Compétence requise pour le motif de visite sélectionné.
Obligatoire	Option pour rendre la compétence obligatoire. Si la compétence est définie comme obligatoire, la tâche de visite ne sera pas acheminée aux agents n'ayant pas cette compétence particulière.
Motif de la visite	Motif pour lequel un demandeur a besoin d'aide.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou modifier des notifications Expérience de visite

Créez et utilisez des notifications Expérience de visite pour tenir les demandeurs informés des événements de file d'attente qui les concernent. Le système peut avertir les utilisateurs par e-mail, message SMS ou notification push sur un équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Expérience de visite comprend plusieurs notifications de système de base que vous pouvez utiliser ou personnaliser pour avertir les demandeurs sur des informations et interactions spécifiques, notamment :

Notifications Expérience de visite

Notification	Description
Visite abandonnée	Informe lorsqu'une interaction de visite est fermée.
Notification de seuil de visite	Informe les visiteurs lorsqu'ils sont les prochains en lice pour l'assistance.
Visite affectée	Informe lorsqu'une interaction est affectée à un technicien.
Emplacement de visite fermé	Notifie quand un emplacement de visite est fermé.

Procédure

1. Pour afficher les notifications Expérience de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Notifications**.
2. Cliquez sur une notification de visite disponible pour afficher ses propriétés de base, ainsi que des informations sur le moment où elle sera envoyée, qui la recevra et ce qu'elle contiendra.
3. Pour modifier une notification de visite, modifiez les champs de formulaire de votre choix.
4. Pour créer un e-mail ou une notification push de visite, cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une notification par e-mail ou Créer un message push.
   Pour des informations complètes sur l'utilisation de l'application System Notification, consultez Notifications.

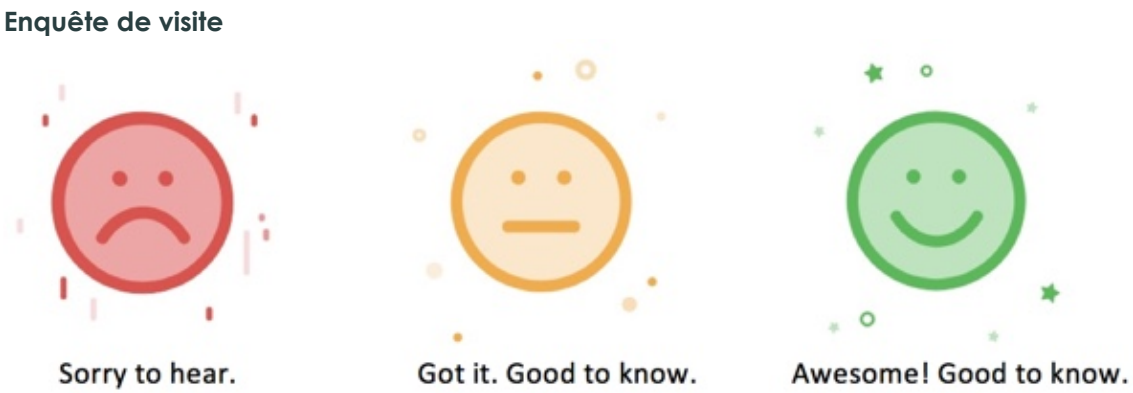
Configurer les enquêtes sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Avec les enquêtes Expérience de visite, les demandeurs peuvent communiquer leur satisfaction à l'égard des interactions d'un emplacement de visite et fournir des commentaires pour améliorer l'application Expérience de visite.

Deux enquêtes Expérience de visite prédéfinies par le système de base sont fournies :

- **Enquête CSAT de visite** : enquête d'analyse des sentiments en un clic sur site où le demandeur peut rapidement évaluer le service sur une échelle de 1 à 3, où 1 est une expérience négative et 3 une expérience positive. L'enquête utilise une échelle visuelle comportant trois visages avec des sentiments différents (triste, neutre et souriant).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Enquête de satisfaction de l'expérience de visite** : un lien vers une enquête est envoyé par e-mail lorsqu'une interaction de visite est fermée. Elle utilise une analyse des sentiments pour l'expérience globale, l'expérience du temps d'attente, la relation avec l'agent, le professionnalisme de l'agent et des commentaires additionnels. Cette enquête est basée sur une échelle de notation numérique de 1 à 5, où 1 est très insatisfait et 5 est très satisfait.

Les administrateurs et les gestionnaires de visite peuvent modifier ces enquêtes et leurs conditions de déclenchement. Les gestionnaires et les administrateurs peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau des résultats pour chaque enquête dans le module **Tableau de bord de Expérience de visite**. Les commentaires des demandeurs sont utilisés pour améliorer les performances des interactions de visite.

Pour plus d'informations sur l'utilisation d'enquêtes, l'analyse des sentiments, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez la rubrique Évaluations et Enquêtes.

Créer ou modifier une enquête sur la satisfaction des clients Expérience de visite

Améliorez votre utilisation de **Expérience de visite** et votre service clientèle en utilisant des enquêtes et en examinant leurs résultats. Les enquêtes de visite recueillent des informations importantes auprès des utilisateurs sur l'expérience de l'interaction qui leur est proposée sur le site.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin, sn_walkup.walkup_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une nouvelle enquête de satisfaction des clients nécessite de commencer par définir la nouvelle enquête, puis d'utiliser le Concepteur d'enquête pour la concevoir, la configurer et la mettre à la disposition des demandeurs.

Procédure
1. Pour afficher et utiliser une enquête prédéfinie par le système de base dans l'application Expérience de visite, naviguez vers **Expérience de visite** > **Administration** > **Enquêtes**.
2. Pour modifier une enquête de visite existante, cliquez sur le nom de l'enquête, sinon naviguez vers **Enquête** > **Afficher les enquêtes** et cliquez sur **Nouveau** pour définir une nouvelle enquête si aucune des enquêtes du système de base n'est optimale pour votre emplacement de visite.
3. Pour modifier ou remplir le formulaire, consultez Modifier une définition d'enquête.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer un emplacement Expérience de visite

Si vous fermez définitivement un emplacement physique Expérience de visite, vous pouvez également supprimer l'emplacement de la table des files d'attente d'emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de l'emplacement de visite que vous souhaitez supprimer pour ouvrir l'enregistrement de file d'attente de l'emplacement.
3. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
   Une fenêtre contextuelle de confirmation apparaît pour vérifier que vous souhaitez bien supprimer l'enregistrement.
4. Lorsque celle-ci vous demande si vous souhaitez supprimer l'enregistrement, cliquez sur **Supprimer**.
   La file d'attente de l'emplacement Expérience de visite est supprimée de l'application.

Intégrer le calendrier Microsoft Office 365 à Expérience de visite

Avec l'intégration du calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs Expérience de visite peuvent afficher les rendez-vous dans leur calendrier principal. Lorsqu'ils prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, ils reçoivent des invitations et des mises à jour via leur calendrier Outlook.

Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque Microsoft Office 365 Outlook est le service de calendrier hébergé. Les administrateurs activent les flux qui exécutent l'intégration à l'aide de Concepteur de flux. Les autres prérequis sont les suivants :

- Les locataires Microsoft Azure AD et Microsoft Office 365 existent et sont configurés.
- Les connexions et informations d'identification associées sont configurées et testées.

Remarque : ces prérequis doivent déjà être en place dans votre entreprise.

Configurer l'intégration de Microsoft Office 365 pour Expérience de visite

Activez l'intégration du calendrier Expérience de visite Microsoft Office 365. Lorsque les demandeurs prennent un rendez-vous, le modifient ou l'annulent, les invitations à ces rendez-vous et mises à jour sont envoyées au calendrier Outlook.

Avant de commencer

Une connexion au portailMicrosoft Azure (https://portal.azure.com) avec votre compte client spécifique est nécessaire. Vous aurez déjà un locataire, car la connexion au portail nécessite l'accès à ce locataire. Pour en savoir plus sur la configuration d'un locataire, consultez la rubrique Démarrage rapide : configurer un locataire.

Vous devez également disposer d'un abonnement Microsoft Office 365 lié à un locataire existant. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un abonnement Microsoft 365 Developer.

Consultez les autorisations requises pour la configuration du client Microsoft Azure dans Définir le spoke Microsoft Exchange Online Configurer Microsoft Spoke Exchange Online.

Académie Agent virtuel : obtenez vos services plus rapidement avec les applications Agent virtuel et Expérience de visite (vidéo de l'Académie Agent virtuel)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Assurez-vous que les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup), Microsoft Exchange Online Spoke (sn_ex_online_spke) et Microsoft Exchange Server Spoke (sn_exchange_spoke) sont activés sur votre instance.
2. Accédez à **OAuth système** > **Registre d'application** > **Microsoft Exchange Online** pour configurer OAuth.
   a. Insérez l'ID client (ID d'application) disponible dans l'application Microsoft Azure AD.
   b. Insérez le secret client disponible dans l'application Microsoft Azure AD.
   c. Copiez et collez les liens suivants pour accéder à l'autorisation, au jeton et à la page de redirection :
      - URL d'autorisation : https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/authorize
      - URL du jeton : https://login.microsoftonline.com/<tenant-ID>/oauth2/v2.0/token
      - URL de redirection : https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
3. Accédez à **Informations d'identification et connexions** > **Informations d'identification** pour configurer les informations d'identification.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Choisissez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   c. Dans le nouvel enregistrement Informations d'identification OAuth 2.0, fournissez un nom pour les informations d'identification et dans le champ du formulaire **Profils des entités OAuth**, choisissez **Microsoft Exchange Online default_profile**.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   e. Sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth** dans la section Liens connexes du formulaire.
   f. Connectez-vous au locataire Microsoft Exchange en tant qu'utilisateur valide.
4. Accédez à **Alias de connexion et d'informations d'identification** pour configurer la connexion.
   a. Sélectionnez **Microsoft Exchange Online**.
   b. Dans les liens connexes **Connexions**, cliquez sur **Nouveau**.
   c. Nommez la connexion `Exchange_Online_Connection` et choisissez les informations d'identification créées précédemment dans le champ du formulaire **Informations d'identification**.
   d. Dans le champ URL de connexion, entrez : `https://graph.microsoft.com`.
5. Accédez à **Concepteur de flux** pour activer les flux.
   a. Sélectionnez **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Concepteur de flux et activez-le.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour/supprimer l'événement de Calendrier de rendez-vous de visite**, ouvrez-le dans Concepteur de flux et activez-le.
6. Planifiez un rendez-vous pour vous assurer que tout fonctionne correctement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Créez un nouvel utilisateur test dans le système.
Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un utilisateur.

> **Remarque :** Renseignez les champs ID d'utilisateur, prénom, nom de famille, mot de passe et adresse e-mail pour l'utilisateur test.

b. Empruntez l'identité de l'utilisateur test dans votre instance.

c. Accédez à **Self-Service** > **Portail de services** > **Enregistrement de visite** pour planifier un rendez-vous.

> **Remarque :** Le lien d'icône **Enregistrement de visite** doit être configuré pour s'afficher sur la page de destination de Portail de services afin que vous puissiez cliquer sur le lien. Reportez-vous à Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services si le lien ne s'affiche pas sur la page de destination de Portail de services.

d. Planifiez un rendez-vous de visite en tant qu'utilisateur test.

7. Assurez-vous que tout fonctionne correctement en accédant à **Concepteur de flux** > **Exécutions du jour**.
8. Cliquez sur **Créer un événement de Calendrier de rendez-vous de visite**.
9. Vérifiez le calendrier Microsoft Office 365 d'entreprise de l'utilisateur test pour consulter l'événement de calendrier envoyé par e-mail.

> **Remarque :** La création de l'événement de calendrier peut prendre une minute ou deux. Une fois cette fonctionnalité activée, les utilisateurs reçoivent automatiquement des invitations, des mises à jour et des annulations dans leurs calendriers d'entreprise individuels.

Enregistrer une application à l'aide du portail Microsoft Azure

Accordez l'autorisation à l'instance ServiceNow en enregistrant une application auprès d'Azure AD.

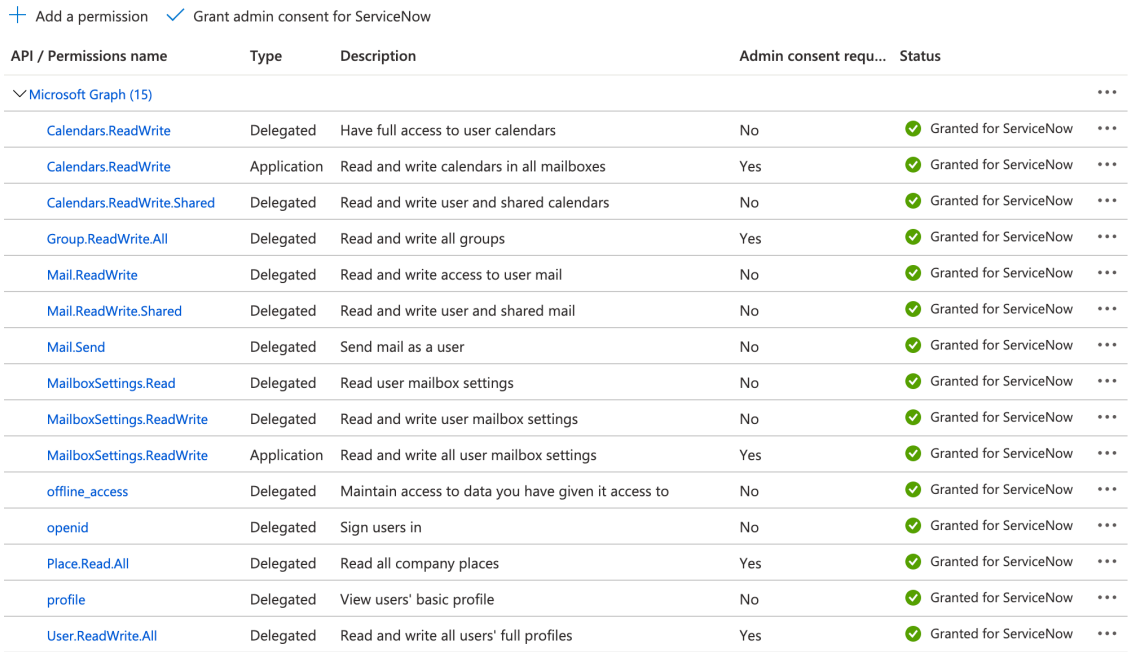
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Azure Active Directory

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Suivez ces étapes à partir du portail Microsoft Azure. Pour obtenir des instructions sur l'enregistrement d'une application, consultez la documentation Microsoft Azure.

Procédure

1. Dans le portail Microsoft Azure, ajoutez les **URI de redirection** au format suivant : `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
2. Pour obtenir les **autorisations requises**, sélectionnez **Microsoft Graph**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



API / Permissions name	Type	Description	Admin consent requ...	Status
Microsoft Graph (15)				
Calendars.ReadWrite	Delegated	Have full access to user calendars	No	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite	Application	Read and write calendars in all mailboxes	Yes	Granted for ServiceNow
Calendars.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared calendars	No	Granted for ServiceNow
Group.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all groups	Yes	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite	Delegated	Read and write access to user mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.ReadWrite.Shared	Delegated	Read and write user and shared mail	No	Granted for ServiceNow
Mail.Send	Delegated	Send mail as a user	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.Read	Delegated	Read user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Delegated	Read and write user mailbox settings	No	Granted for ServiceNow
MailboxSettings.ReadWrite	Application	Read and write all user mailbox settings	Yes	Granted for ServiceNow
offline_access	Delegated	Maintain access to data you have given it access to	No	Granted for ServiceNow
openid	Delegated	Sign users in	No	Granted for ServiceNow
Place.Read.All	Delegated	Read all company places	Yes	Granted for ServiceNow
profile	Delegated	View users' basic profile	No	Granted for ServiceNow
User.ReadWrite.All	Delegated	Read and write all users' full profiles	Yes	Granted for ServiceNow

3. Enregistrez le **secret client** pour l'utiliser dans des configurations ultérieures.

Résultats
L'application ServiceNow est créée avec Microsoft Azure AD.

Enregistrer Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth

Enregistrez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth pour que votre instance Expérience de visite puisse demander des jetons OAuth 2.0.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les informations générées lors de l'enregistrement de l'application dans le portail Microsoft Azure.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Microsoft Exchange Online**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, `Microsoft Exchange Online`.
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Script de l'API OAuth	Script facultatif pour personnaliser la demande et la réponse.
URL du logo	URL contenant une image à utiliser comme logo de l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
Durée de vie du jeton d'actualisation	Durée de validité du jeton d'actualisation, en secondes. La durée par défaut est de 8 640 000 secondes.
PKCE requis	Option permettant aux clients publics d'exiger PKCE pour une autorisation. **Remarque :** Vous pouvez utiliser uniquement le **code d'autorisation** comme **type d'accord par défaut** lorsque **PKCE** est activé.
Application	Périmètre de l'application qui contient cet enregistrement.
Accessible depuis	Périmètre de l'application à partir duquel ce registre est accessible.
Actif	Option permettant d'utiliser le registre d'application.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/authorize`
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/token`
URL de révocation du jeton	Point de terminaison de révocation du jeton du serveur OAuth.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. Saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`
Activer l'authentification réciproque	Option permettant d'utiliser l'authentification réciproque pour la demande et la révocation de jeton. Il est nécessaire de spécifier un profil d'authentification réciproque pour utiliser cette option.
Envoyer les informations d'identification	Informations d'identification du client dans la demande.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online default_profile`.
5. Accédez à **OAuth système** > **Registre d'application**.
6. Ouvrez l'enregistrement **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
ID client	ID d'application créé lors de l'enregistrement de l'application.
Secret client	Secret client créé lors de l'enregistrement de l'application.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<ID-répertoire>/oauth2/v2.0/token`
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. Saisissez `https://<nom-instance>.service-now.com/oauth_redirect.do`

8. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`.

Créer des enregistrements d'informations d'identification pour le spoke Microsoft Exchange Online

Autorisez les actions de spoke Microsoft Exchange Online en créant des enregistrements d'informations d'identification pour l'application enregistrée dans le portail Microsoft Azure. L'alias de connexion et d'informations d'identification Microsoft Exchange Online utilise ces informations d'identification pour autoriser des actions.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, `What type of Credentials would you like to create?`
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, `Exchange_Online_Credentials`.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription de Microsoft Spoke Exchange Online en tant que fournisseur OAuth dont le champ **Type d'accord par défaut** est défini sur **Code d'autorisation**. Par exemple, `Microsoft Exchange Online`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez `100`.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Accédez à **Connexion et informations d'identification** > **Informations d'identification**.
8. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, `What type of Credentials would you like to create?`
9. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, `Exchange_Online_Credentials_clientCred`.
Actif	Option permettant d'utiliser l'enregistrement d'informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé lors de l'inscription du spoke Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur OAuth dont le champ **Type d'accord par défaut** est défini sur **Informations d'identification du client**. Par exemple, `Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile`.
Concerne	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez `100`.

11. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.

Résultats
Les enregistrements d'informations d'identification pour le spoke Microsoft Exchange Online sont créés.

Créer des enregistrements de connexion pour le spoke Microsoft Exchange Online

Effectuez des actions dans Microsoft Exchange Online en créant des enregistrements de connexion pour votre compte Microsoft Exchange Online. L'alias de connexion et d'informations d'identification du spoke Microsoft Exchange Online utilise ces connexions pour effectuer des actions.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Ouvrez l'enregistrement, **Microsoft_Exchange_Online**.
3. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, `Exchange_Online_Connection`.
Informations d'identification	Enregistrement d'informations d'identification créé pour Microsoft Exchange Online. Par exemple, `Exchange_Online_Credentials`.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez `https://graph.microsoft.com`.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Accédez à **Connexion et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
7. Ouvrez l'enregistrement, **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**.
8. Dans la liste connexe Connexions, cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(s)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, `Exchange_Online_Connection_clientCred`.
Informations d'identification	Enregistrement d'informations d'identification créé pour Microsoft Exchange Online. Par exemple, `Exchange_Online_Credentials_clientCred`.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez `https://graph.microsoft.com`.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le spoke Microsoft Exchange Online est configuré et intégré à l'instance Expérience de visite.

Badge Reader Integration pour Expérience de visite

Améliorez la satisfaction de l'utilisateur Expérience de visite grâce à l'application Badge Reader Integration dans les files d'attente de visite sur site. Les utilisateurs Expérience de visite peuvent scanner un badge d'employé pour s'enregistrer dans une file d'attente, plutôt que de saisir des informations d'identification.

Badge Reader Integration pour les emplacements de file d'attente sur site Expérience de visite

Badge Reader Integration est une application de système de base prédéfinie, séparée par domaine. Elle permet à vos utilisateurs Expérience de visite d'analyser un badge d'employé pour rejoindre une file d'attente de visite sur site. L'analyse de badge évite aux utilisateurs de devoir chercher un nom ou une adresse e-mail pour rejoindre une file d'attente. Les administrateurs peuvent facilement configurer l'intégration de l'analyse des badges en vue l'utiliser avec Expérience de visite.

Grâce à un processus d'enregistrement Expérience de visite amélioré, plus facile et plus rapide, la fréquentation des files d'attente de visite sur site peut augmenter et la satisfaction générale des utilisateurs peut s'améliorer. Les utilisateurs reçoivent une confirmation à l'écran et une alerte audio dès qu'ils sont enregistrés dans une file d'attente de visite.

Pour utiliser l'intégration de l'analyse de badge, il est nécessaire d'activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader). Le module d'extension permet aux applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel de lecture de badge. L'administration de Badge Reader Integration nécessite le rôle de Badge Admin (sn_badge.badge_admin).

Remarque : Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification.

Composants de Badge Reader Integration Expérience de visite

Le matériel du lecteur de badge et le client d'intégration sont physiquement situés dans un emplacement de file d'attente de visite. L'application Badge Reader Integration fournit une API REST générique et réutilisable employée par les clients d'intégration des badges. Expérience de visite utilise l'application Badge Reader Integration comme une dépendance logicielle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les responsables de l'implémentation de Expérience de visite installent le lecteur de badge sur un nouvel ordinateur à chaque emplacement de la file d'attente de visite sur site. Le matériel remplace toutes les tablettes existantes utilisées pour l'enregistrement sur site.

Les composants associés suivants sont importants à connaître.

Composants associés dans le lecteur de badge

Composant	Description
Numéro de badge	Numéro de badge d'employé.
Code d'établissement	Code unique d'établissement ou de site, encodé dans chaque carte, qui identifie l'organisation.
Human Interface Device (HID)	Protocole pour l'interface avec les appareils d'interface utilisateur via USB.
Services de contrôle d'accès physique (PACS)	Méthode utilisée pour protéger la sécurité d'un environnement physique en fixant des règles d'autorisation et d'authentification.
Client lecteur de badge	Client du lecteur de badge. Les plateformes prises en charge comprennent MacOS et Linux.
Module d'extension Badge Reader	Le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) n'entraîne aucun coût supplémentaire.

Modules Badge Reader Integration

Les administrateurs de badges peuvent accéder à plusieurs modules d'application.

Module	Description
Téléchargements	Client Badge Reader Integration à télécharger sur votre système.
Lecteurs de badge	Module de configuration pour la définition et l'activation de vos appareils de lecture de badge.
Gestionnaires d'événements de badge	Module de configuration pour définir les mesures à prendre lorsqu'un badge est analysé par un appareil de lecture de badge. Le script saisi est le code exécuté lorsqu'un badge est analysé. Ces enregistrements sont généralement fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badges propres à l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module	Description
Badges de l'utilisateur	Module de configuration permettant d'associer des utilisateurs à des badges d'utilisateur. La configuration nécessite d'associer un sys_user avec un numéro de badge et un code d'établissement uniques.
Journaux d'analyse de badge	Module en lecture seule pour surveiller les événements d'erreur des lecteurs de badge.
Configuration de badge utilisateur	Module de configuration pour définir la table à partir de laquelle les informations de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge sont récupérées.

Sécurité de Badge Reader Integration

L'application Badge Reader Integration n'est pas un mécanisme d'authentification. Elle offre un moyen plus rapide et plus pratique aux utilisateurs de s'enregistrer dans une file d'attente de visite. Elle est destinée à être utilisée dans le périmètre de sécurité existant de l'établissement. L'application ne s'intègre pas au logiciel de contrôle d'accès existant dans l'établissement.

Journaux d'analyse d'intégration du lecteur de badge

Vous pouvez afficher les journaux d'analyse du lecteur de badge et corriger les erreurs pour vous connecter au lecteur de badge. Pour plus d'informations, consultez Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration.

Activer Badge Reader Integration

Vous pouvez activer le module d'extension Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) si vous avez le rôle Badge sn_badge.badge_admin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Badge Reader Integration est une infrastructure permettant à d'autres applications, telles que Expérience de visite, de s'intégrer au matériel des lecteurs de badge. Les administrateurs configurent et gèrent les clients et les intégrations des lecteurs de badge en associant les lecteurs de badge aux emplacements de visite et en veillant à ce qu'il y ait un mappage entre les numéros d'ID de badge et le lecteur.

Les développeurs peuvent étendre le cadre de l'analyse des badges pour déclencher des actions dans d'autres applications en fonction d'un événement d'analyse des badges. L'application Badge Reader Integration ne nécessite pas de personnalisation, mais peut être adaptée pour répondre au matériel unique du système de badges.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Composants installés avec Badge Reader Integration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Badge Reader Integration, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Badge admin [sn_badge.badge_admin]	Utilisé pour gérer les intégrations de lecteurs de badge.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Badge de l'utilisateur [sn_badge_user_badge]	Enregistrement utilisé pour configurer un badge d'utilisateur, associant un utilisateur à un numéro de badge et à un code d'établissement.
Gestionnaire d'événements de badge [sn_badge_event_handler]	Enregistrement utilisé pour configurer les actions associées à un événement d'analyse de badge. Stocke un script de gestionnaire d'événements qui peut être mappé sur un lecteur de badge. Prolonge la table Fichier d'application.
Journal d'analyse de badge [sn_badge_scan_log]	Enregistrement utilisé pour consigner tous les événements d'erreur du lecteur de badge.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Lecteur de badge [sn_badge_badge_reader]	Enregistrement utilisé pour configurer les appareils de lecture de badge. Prolonge la table Tâche.

Installation et configuration de Badge Reader Integration Expérience de visite

L'installation et la configuration de Badge Reader Integration permettent à vos utilisateurs Expérience de visite sur site de scanner un badge afin de s'enregistrer rapidement dans la file d'attente.

Les modules d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et Badge Reader Integration (com.snc.badge_reader) doivent être activés avant l'installation et la configuration de l'intégration. Reportez-vous aux sections Activer Expérience de visite et Activer Badge Reader Integration pour plus de détails sur l'activation.

L'application Badge Reader Integration est automatiquement activée avec Expérience de visite via un module d'extension conditionnel.

L'installation et la configuration se déroulent selon les étapes suivantes :

- Logiciel client : créez votre propre logiciel client de lecteur de badge personnalisé pour l'intégrer au lecteur de badge.
- Appareil de lecture de badge : configurez l'appareil de lecture de badge et enregistrez-le manuellement ou via un processus assisté.
- Approbation : demandez et recevez l'approbation de l'activation de l'appareil.
- Application Expérience de visite : configurez Expérience de visite pour l'intégrer à un appareil de lecture de badge.

Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration

Configurez les actions associées à un événement d'analyse de badge et définissez le code à exécuter lorsqu'un badge est analysé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du module **Gestionnaires d'événements de badge**, vous pouvez mapper les gestionnaires d'événements de badge sur plusieurs lecteurs de badge. Par exemple, vous pouvez avoir un lecteur de badge à votre emplacement de visite à San Diego, Californie et un autre lecteur de badge à votre emplacement de Santa Clara, Californie. Ces deux lecteurs de badge peuvent être mappés au même événement de lecteur de badge de visite.

Les enregistrements de gestionnaire d'événements de badge sont fournis dans le cadre des intégrations de lecteurs de badge spécifiques à l'application Expérience de visite.

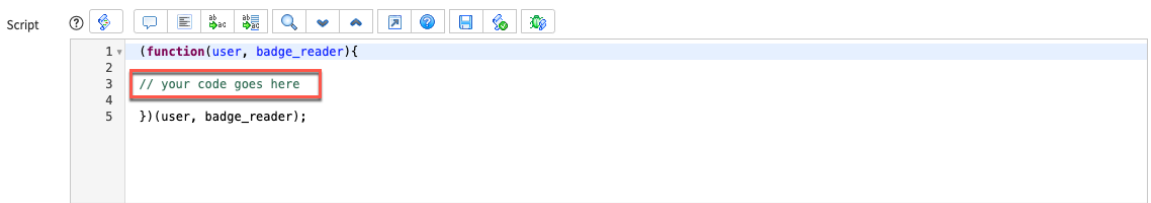
Remarque :

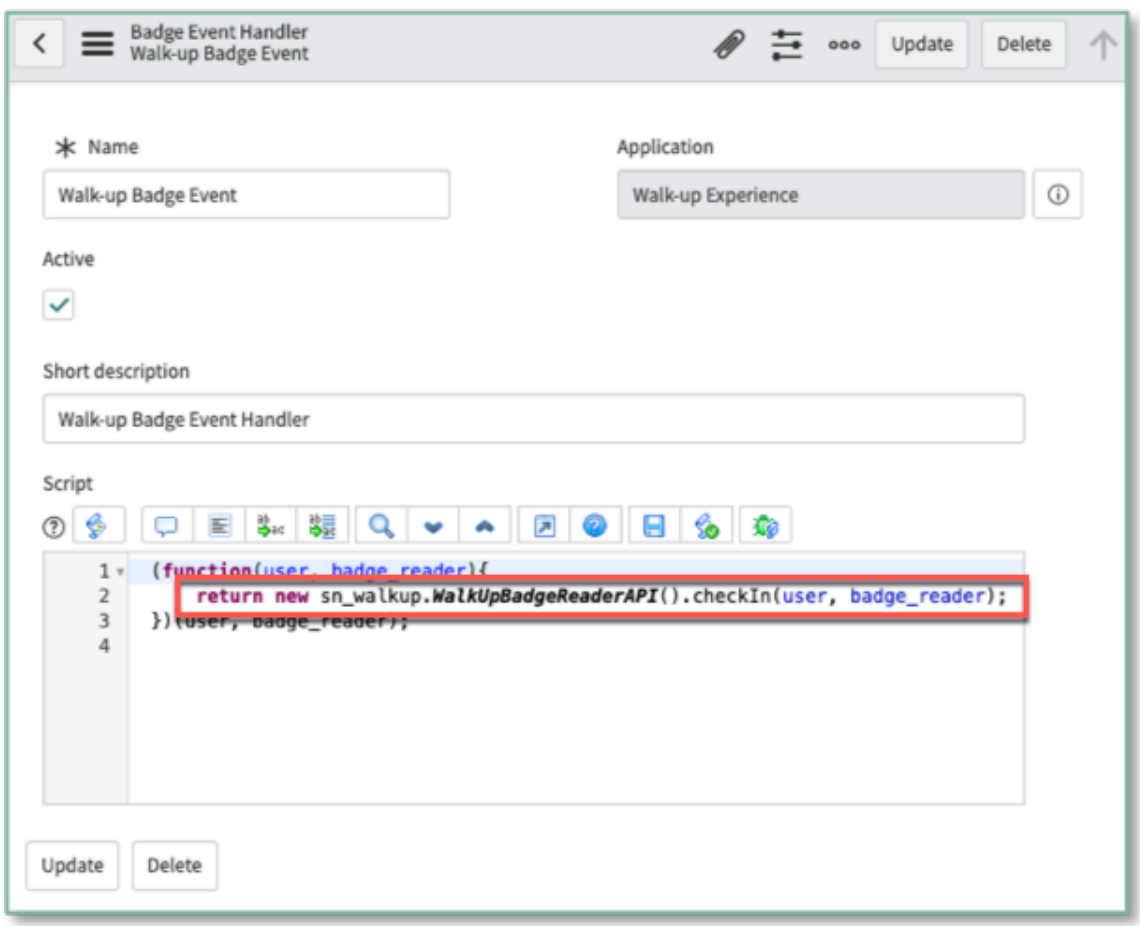
le code saisi dans le champ **Script** du formulaire Gestionnaire d'événements de badge est exécuté à l'aide d'un GlideScopedEvaluator dans le BadgeScanProcessor.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Gestionnaires d'événements de badge**.
   La liste Gestionnaires d'événements de badge apparaît et affiche tous les gestionnaires d'événements de badge existants.
2. Pour modifier un gestionnaire d'événements de badge existant, cliquez sur le nom.
   Sinon, pour créer un nouveau gestionnaire d'événements de badge, cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le gestionnaire d'événements de badge dans le champ **Nom**.
   Par exemple, `Événement Badge de visite`.
4. Entrez les détails dans le champ **Brève description**, si vous le souhaitez.
5. Entrez le code après `// entrez votre code ici` dans le champ **Script**.





Remarque : le champ **Application** est défini sur **Global** jusqu'à ce que vous entriez le code spécifiant l'application Expérience de visite dans le champ **Script** et que vous enregistriez ou soumettiez l'enregistrement.

6. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge

Utilisez le client lecteur de badge pour créer un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Vous devez créer votre propre logiciel client de lecteur de badge personnalisé pour l'intégrer au lecteur de badge.
- Manuellement, via la Now Platform®. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge pour plus de détails sur cette procédure.

La méthode assistée d'enregistrement du **client lecteur de badge** crée un enregistrement initial du lecteur de badge. Lorsqu'un badge est analysé à l'aide du client lecteur de badge, cette méthode remplit automatiquement le champ **Identificateur d'appareil** de l'enregistrement avec le numéro de série de l'appareil de lecture de badge.

Le remplissage automatique du champ **Identificateur d'appareil** vous permet de gagner du temps dans la recherche du numéro de série de l'appareil de lecture de badge à ajouter à son enregistrement.

Pour enregistrer votre appareil de lecture de badge avec l'assistance du **client lecteur de badge**, vous devez d'abord configurer les propriétés système pour activer l'enregistrement de l'analyse de badge et désactiver le jeton d'accès au badge. Les propriétés système suivantes doivent être configurées :

- **sn_badge.enable_scan_registration** : désactivée par défaut. Lorsqu'elle est définie sur **vrai**, cette propriété permet à n_badge.badge_admins d'enregistrer rapidement les appareils de lecture de badge en analysant un badge.
- **sn_badge.disable_access_token** : activée par défaut. Cette propriété désactive la demande de jeton d'accès pour l'API Badge Reader Integration.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Recherchez les propriétés par **Nom** en tapant `sn_badge`.
3. Cliquez sur **sn_badge.enable_scan_registration** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système.
   La propriété est définie sur **False** par défaut.
4. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **sn_badge.disable_access_token** pour ouvrir l'enregistrement de propriété système.
   La propriété est définie sur **False** par défaut.
6. Modifiez le champ **Valeur** de la propriété sur **Vrai** et cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Créez, puis exécutez votre propre client lecteur de badge.
8. Passez le badge de l'administrateur de badges sur le lecteur de badge pour vous enregistrer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Le client lecteur de badge effectue un appel d'API REST à api/sn_badge/v1/reader/scan avec l'identificateur de l'appareil et les données de la carte.
10. Accédez à **Badge Reader Integration** > **Lecteurs de badge** pour consulter le nouvel enregistrement.
11. Fournissez un nom pour le lecteur de badge dans le champ **Nom**.
    Par exemple, `Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B`.

    Remarque : Le champ **Statut** est en lecture seule et indique **Nouveau** lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique **Activé** lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, le champ indique **Désactivé**.

12. Spécifiez un **gestionnaire d'événements de badge** à l'aide de l'icône de liste de recherche .

    Remarque : si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

13. Vérifiez que les champs **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète** sont remplis.
    L'identificateur d'appareil identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.
14. Remplissez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
15. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le lecteur de badge.

Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge

Créez manuellement un appareil de lecture de badge pour l'enregistrement dans votre système. L'enregistrement de votre lecteur de badge vous permet de le rendre opérationnel dans votre file d'attente sur site Expérience de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de définir et d'enregistrer un appareil de lecture de badge :

- Manuellement via la Now Platform®.
- En tant que méthode assistée, par l'intermédiaire du **client lecteur de badge**. Reportez-vous à la section Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge pour plus de détails sur cette procédure.

Procédure

1. Pour enregistrer manuellement votre appareil de lecture de badge, accédez à **Badge Reader Integration** > **Lecteurs de badge**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, spécifiez un nom pour le lecteur de badge.
   Par exemple, `Lecteur de badge Salon technologique Bâtiment B`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : le champ **État** est en lecture seule. Ce champ est défini sur Nouveau lors de la configuration d'un nouveau lecteur de badge. Le champ indique l'état Activé lorsqu'un lecteur de badge est approuvé pour l'activation. Si un lecteur de badge est désactivé, ce champ indique Désactivé.

4. Sélectionnez un **gestionnaire d'événements de badge**.

   Remarque : si aucun gestionnaire d'événements de badge n'est disponible à la sélection, créez un nouvel enregistrement de gestionnaire d'événements de badge. Pour plus de détails sur ce processus, reportez-vous à la section Créer ou modifier des gestionnaires d'événements pour Badge Reader Integration.

5. Spécifiez l'**identificateur d'appareil**.
   L'identificateur de périphérique identifie uniquement le matériel de lecture de badge. Le client utilise par défaut le numéro de série de l'appareil de lecture de badge. La valeur saisie doit correspondre au numéro de série de l'appareil reçu depuis l'application du logiciel client.

   Remarque : le champ **Clé secrète** est automatiquement rempli lors de la création de l'enregistrement du lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Configuration de badge utilisateur**.
   Le lecteur de badge utilise cette configuration de mappage pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque le demandeur scanne son badge pour s'enregistrer à un emplacement.

   Remarque : Par défaut, une configuration de badge utilisateur est disponible à la sélection. Pour en savoir plus sur la définition d'une nouvelle configuration de badge utilisateur, consultez la rubrique Définir une configuration de badge utilisateur.

7. Facultatif : Spécifiez les champs de formulaire facultatifs **Brève description** et **Emplacement** si vous le souhaitez.
8. Enregistrez le lecteur de badge en sélectionnant **Envoyer**.

Définir une configuration de badge utilisateur

Définissez la table à partir de laquelle les informations de mappage d'ID d'utilisateur et d'ID de badge sont récupérées.

Avant de commencer
Rôle requis : badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de mappage de l'ID d'utilisateur et de l'ID de badge est utilisée pour récupérer l'ID d'utilisateur de l'utilisateur à partir de l'ID de badge lorsque les demandeurs scannent leurs badges sur le lecteur de badge pour s'enregistrer à un emplacement. Vous pouvez définir plusieurs configurations pour le mappage.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Configuration de badge utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de badge utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
Nom de table	Table qui contient les informations de mappage sur l'ID d'utilisateur et l'ID de badge. Sélectionnez cette table dans la liste.
Champ d'utilisateur	ID d'utilisateur du demandeur.
Champ de badge	Entité à laquelle le badge de l'utilisateur est lié. Sélectionnez cette entité dans la liste.
Champ code d'installation	Code unique d'établissement ou de site, codé dans chaque carte. Le code identifie l'organisation.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cette option est sélectionnée par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La configuration de mappage est créée. Vous pouvez sélectionner cette configuration de mappage dans le formulaire Lecteur de badge pour récupérer l'ID d'utilisateur à partir de l'ID de badge en fonction de cette configuration de mappage.

Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge

Demandez une approbation d'activation pour votre appareil de lecture de badge. L'application Badge Reader Integration ne déclenchera pas les gestionnaires d'événements tant que le lecteur de badge ne sera pas activé. L'approbation et l'activation des appareils de lecture de badge sont accordées par les utilisateurs ayant le rôle ITIL.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous demandez l'approbation pour l'activation, via l'enregistrement du lecteur de badge, vous lancez le workflow d'enregistrement de l'appareil. Les demandes d'activation sont acheminées vers un groupe d'approbateurs de lecteur de badge. Les approbations système nécessitent le rôle ITIL. Assurez-vous que les utilisateurs ayant le rôle ITIL sont ajoutés au groupe d'approbateurs de lecteur de badge.

Si personne ne fait partie du groupe d'approbation, le workflow ignorera l'exigence relative au groupe d'approbation et activera le lecteur de badge. Pour en savoir plus sur les approbations, les groupes et l'ajout d'utilisateurs à des groupes, consultez les rubriques sur les approbations Création de groupes et Ajouter un utilisateur à un groupe.

Remarque : les champs obligatoires de l'enregistrement de lecteur de badge sont en lecture seule lorsque l'appareil de lecture de badge est activé. Les appareils de lecture de badge peuvent être désactivés en désélectionnant le champ **Actif** sur l'enregistrement de lecteur de badge. La réactivation d'un lecteur de badge nécessite de repasser par le processus d'approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Lecteurs de badges**.
2. Sélectionnez le nom du lecteur de badge que vous souhaitez activer.
   L'enregistrement de lecteur de badge s'ouvre.
3. Assurez-vous que tous les champs de formulaires obligatoires sont remplis.
   Il s'agit des champs **Nom**, **Gestionnaire d'événements de badge**, **Identificateur d'appareil** et **Clé secrète**. Reportez-vous à la rubrique Définir et enregistrer un lecteur de badge à l'aide du client Lecture de badge ou Définir et enregistrer manuellement un lecteur de badge pour en savoir plus sur le remplissage des champs du formulaire Lecteur de badge.
4. Sélectionnez **Demande d'activation** pour lancer le workflow d'approbation d'activation.
   La demande est approuvée par un utilisateur ayant le rôle ITIL dans le groupe d'approbateurs de lecteur de badge. S'il n'y a pas de groupe d'approbateurs de lecteur de badge ou si le groupe est vide, le lecteur de badge est activé lorsqu'un utilisateur ayant le rôle sn_badge.badge_admin demande l'activation.

Configurer Expérience de visite pour Badge Reader Integration

Associez les appareils de lecture de badge à une file d'attente Expérience de visite sur site. Bien que vous puissiez associer plus d'un appareil de lecture de badge à un emplacement de visite, chaque appareil est mappé à un seul emplacement de visite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- L'application Expérience de visite nécessite qu'un appareil de lecture de badge soit mappé à un emplacement de visite pour l'intégration des fonctionnalités.
- Les gestionnaires de Expérience de visite peuvent configurer Badge Reader Integration à un emplacement de visite à l'aide de la liste connexe Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements de la table File d'attente de l'emplacement de la visite (wu_location_queue).
- Au moins un lecteur de badge doit être activé et disponible pour s'intégrer à l'emplacement de visite. Reportez-vous à la section Demander une approbation d'activation pour un appareil de lecture de badge si aucun lecteur de badge n'est activé pour l'utilisation.
- Vous pouvez définir un motif d'enregistrement pour chaque lecteur de badge. Lorsque le demandeur s'enregistre dans un emplacement à l'aide de ce lecteur de badge, le motif d'enregistrement associé est renseigné automatiquement pour l'enregistrement. Si aucun motif d'enregistrement n'est associé au lecteur de badge, le motif de l'emplacement est pris en compte pour l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Administration** > **Emplacements de visite**.
2. Cliquez sur le nom de la file d'attente de l'emplacement de visite que vous souhaitez associer à un appareil de lecture de badge.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lecteurs de badge des files d'attente des emplacements**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Lecteurs de badges des files d'attente des emplacements

Champ	Description
Lecteur de badge	Lecteur de badge que vous souhaitez associer à l'emplacement.
File d'attente de l'emplacement	Emplacement auquel le lecteur de badge est associé.
Motif de l'enregistrement	Motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.
Description du motif de l'enregistrement	Description du motif de l'enregistrement que vous souhaitez associer au lecteur de badge.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Vous pouvez intégrer plusieurs lecteurs de badge à l'emplacement de visite.

Personnaliser l'intégration du lecteur de badge

Badge Reader Integration comprend plusieurs points d'extension scriptés qui vous permettent de personnaliser le Includes de script installé avec la fonctionnalité.

Les includes de script sous-jacents de Badge Reader Integration sont en lecture seule. Les clients qui souhaitent modifier l'aspect et la configuration de la fonctionnalité peuvent modifier plusieurs includes de script en utilisant des points d'extension scriptés.

Il existe différents scénarios dans lesquels la possibilité de modifier le code des includes de script est bénéfique. Par exemple, si vous utilisez déjà un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, vous ne voudrez peut-être pas utiliser la table Badge de l'utilisateur (sn_badge_user_badge) de l'application Badge Reader Integration pour stocker vos numéros de badge. Au lieu de cela, vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReader` qui prend en charge votre modèle de données.

Vous souhaitez peut-être personnaliser les types de données que vous recevez suite à une analyse de badge ou la manière dont vous souhaitez analyser ces données. Vous pouvez créer une implémentation d'extension pour `sn_badge.BadgeReaderParser` qui prend en charge votre modèle de données.

Le code suivant est disponible pour modification à l'aide de points d'extension scriptés avec l'application Badge Reader Integration :

Points d'extension scriptés	Description
BadgeReader Nom de l'API : `sn_badge.BadgeReader`	Point d'extension utilisé par le Includes de script BadgeReaderImpl. Utilisez ce script pour trouver un lecteur de badge par son identificateur d'appareil.
BadgeReaderParser	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderParserImpl.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension scriptés	Description
Nom de l'API : *sn_badge.BadgeReaderParser*	Utilisez-le pour analyser la chaîne de données de la carte à partir de l'API.
BadgeReaderUser Nom de l'API : *sn_badge.BadgeReaderUser*	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderUserImpl. Utilisez ce script pour trouver un sys_user à partir d'un numéro de badge et d'un code d'établissement. **Remarque :** si vous disposez déjà d'un modèle de données pour stocker vos numéros de badge, il s'agit du script à utiliser pour remplacer le code de l'application Badge Reader Integration afin de prendre en charge votre modèle de données.
BadgeReaderScanProcesseur Nom de l'API : *sn_badge.BadgeReaderScanProcessor*	Point d'extension utilisé par l'include de script BadgeReaderScanProcessor. Utilisez-le pour gérer l'événement d'analyse de badge.

Pour plus de détails sur les points d'extension scriptés et sur la manière de les créer et de les utiliser, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre la fonctionnalité d'application et Création et ajout d'un point d'extension scripté.

Activer l'enregistrement en ligne en self-service pour Expérience de visite

Affichez ou masquez le module d'**enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite sous **Self-service** dans le navigateur d'application. Vous pouvez activer ou désactiver le module à l'aide du menu de base de la plateforme ou du processus d'activation du module.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **d'enregistrement de visite** en ligne Expérience de visite est désactivé (masqué) par défaut et n'apparaît pas dans le menu **Self-service** tant qu'il n'est pas activé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Cliquez sur **Tous** dans les fils d'Ariane des conditions pour afficher les menus d'application actifs et inactifs.
   Cette action supprime la condition de filtre par défaut.
3. Recherchez par **titre** le menu d'application **Self-service.**
   La recherche renvoie les applications de menu itil_self_service et mobile_self_service. Vous pouvez activer (afficher) le module **Enregistrement de visite** pour chaque application de menu.
4. Cliquez sur l'application de menu **Self-service** avec le **Nom : itil_self_service**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement du menu d'application Self-service s'affiche et la liste connexe des modules affiche les modules qui apparaissent dans le navigateur d'application.

5. Recherchez par **titre** le module **Enregistrement de visite**.
6. Cliquez sur **Enregistrement de visite**.
   L'enregistrement du module **Enregistrement de visite** s'affiche.
7. Dans l'onglet **Visibilité,** cliquez sur **Actif** pour activer le module **Enregistrement de visite**.
   Actif est défini sur **true** pour le module. Vous pouvez également activer le module à partir de la liste connexe des modules **Menus d'applications Self-service** :
   a. Double-cliquez sur le champ **Actif** à côté du nom du module **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules.
   b. Choisissez **vrai** (afficher) ou **faux** (masquer) pour le paramètre **Actif**.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez des menus d'application ou des modules, le navigateur d'application s'actualise automatiquement pour afficher les changements.
9. Pour activer l'affichage du module **Enregistrement de visite** sous **Self-service** dans l'application mobile, cliquez sur **Enregistrement de visite** dans la liste connexe des modules mobiles.
10. Cliquez sur le champ **Actif** pour activer le module pour les équipements mobiles.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer l'icône d'enregistrement en ligne Expérience de visite pour qu'elle apparaisse sur le portail de services

Les demandeurs peuvent s'enregistrer en ligne à un emplacement de visite via le Portail de services. Vous pouvez modifier la page d'accueil du portail de services pour remplacer le lien d'icône générique d'assistance informatique **Obtenir de l'aide** par le lien d'icône d'assistance d'enregistrement en ligne Expérience de visite.

Avant de commencer

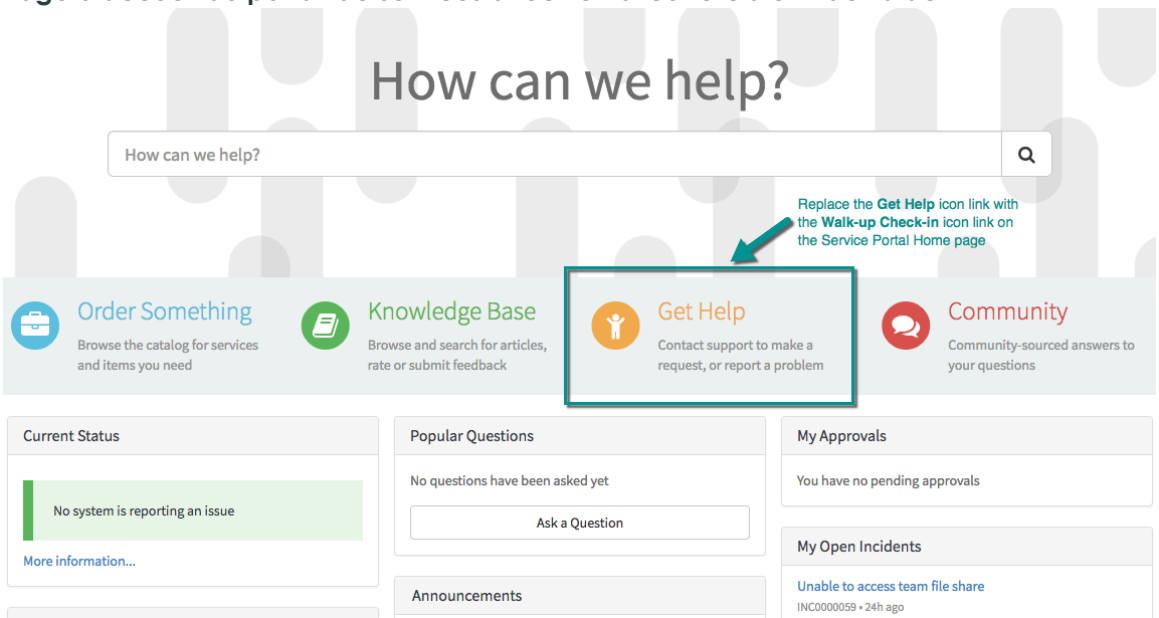
Le portail de services pour la gestion des services d'entreprise (com.glide.service-portal.esm) doit être activé.
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour remplacer le lien d'icône Obtenir de l'aide avec le lien d'icône Enregistrement de visite sur la page d'accueil du portail de services, accédez au concepteur de portail de services. Vous pouvez également ajouter au portail de services un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite, afin que le lien d'icône Obtenir de l'aide reste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Obtenir de l'aide



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Portail de services Configuration**.
2. Cliquez sur la vignette **Concepteur** sur la page de configuration.
3. Sélectionnez la page d'index du **portail de services** à modifier.
4. Assurez-vous d'être en mode de modification en vérifiant que **Modifier** est indiqué comme actif dans la bannière du concepteur de portail de services.
   En mode de modification, vous pouvez ajouter un nouveau conteneur pour le lien d'icône d'enregistrement de visite ou modifier un conteneur existant, selon l'endroit où vous souhaitez placer le lien d'icône.
5. Pour modifier un conteneur existant, sélectionnez le conteneur du lien d'icône **Obtenir de l'aide**.
6. Cliquez sur l'icône de modification dans le coin supérieur droit.
7. Modifiez les champs de formulaire avec les données et informations de présentation suivantes.

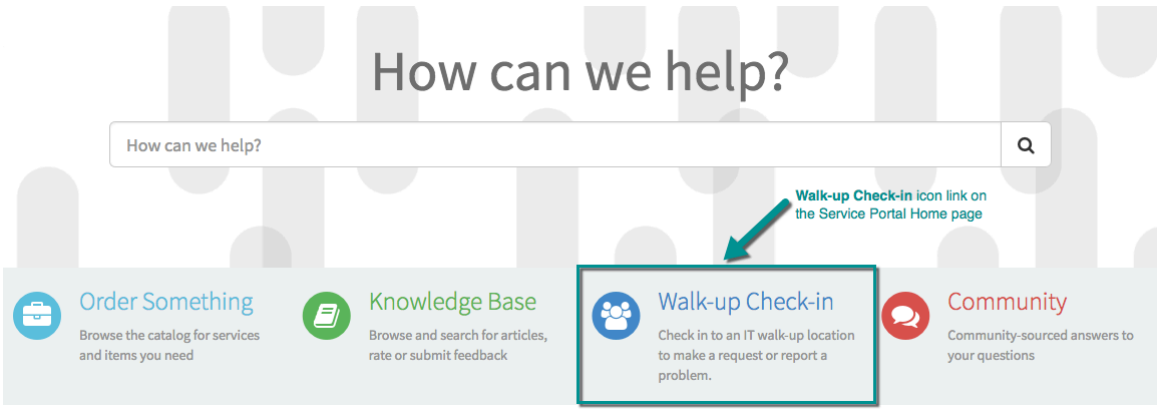
Champs	Entrée de configuration
Données	
Type	Sélectionnez **Page** pour intégrer la page walkup_online_checkin avec widget sur le lien d'icône.
Page	Sélectionnez **walkup_online checkin**.
Présentation	
Titre	Saisissez `Enregistrement de visite`.
Description courte	Saisissez les informations sur le lien d'icône que vous souhaitez afficher, par exemple `S'enregistrer dans un emplacement de visite informatique pour faire une demande ou signaler un problème`.
Couleur d'amorce	Sélectionnez **Par défaut**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Entrée de configuration
Nom de classe d'amorce	Saisissez un nom de classe ou laissez ce champ vide.
Glyphe	Sélectionnez un glyphe, ou bien sélectionnez le glyphe vide pour ignorer ce champ.
Modèle	Sélectionnez **Icône de cercle**.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page d'accueil du portail de services s'ouvre en mode de modification. Le lien d'icône Enregistrement de visite en ligne avec le glyphe et la description que vous avez sélectionnés s'affiche à la place de l'ancien lien d'icône **Obtenir de l'aide**.

Page d'accueil du portail de services avec lien d'icône Enregistrement de visite



9. Naviguez vers **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** pour vérifier et tester le lien d'icône Enregistrement de visite nouvellement créé.
10. Pour ajouter le lien d'icône Enregistrement de visite à un nouveau conteneur, consultez Créer et modifier une page à l'aide du concepteur de portail de services.
11. Modifiez les champs de formulaire de conteneurs avec les mêmes données et informations de présentation que décrites ci-dessus dans les descriptions d'entrée de configuration du formulaire et suivez les étapes pertinentes restantes.

Planifier votre visite dans le cadre de l'expérience de visite avec Centre des employés

Planifiez un ou plusieurs rendez-vous pour vous rendre au salon de visite ou au salon d'assistance Expérience de visite Centre des employés. Vous pouvez également obtenir de l'aide à distance.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le portail Centre des employés permet aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de service dans tous les services, notamment les services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et d'approvisionnement grâce à des workflows digitaux. Ce portail unifié ne se limite pas à la livraison de service de base. Il fournit une plateforme pour les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

expériences de communication, d'engagement et de contenu. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Centre des employés.

- Utilisez Centre des employés pour planifier un rendez-vous de visite afin d'obtenir de l'aide, par exemple pour demander du nouveau matériel, mettre à jour un logiciel ou mettre à niveau votre système.
- Vous pouvez prendre rendez-vous, demander le prochain rendez-vous disponible ou consulter vos rendez-vous à venir.

Procédure

1. Lancez le portail de services Centre des employés dans votre navigateur.
2. Sur la page d'accueil du portail, sélectionnez la rubrique **Informatique** dans le méga menu.
3. Sélectionnez le lien **Visite : planifiez votre visite**.
   Vous pouvez également sélectionner **Visites libres** sous le widget Mes éléments actifs.
4. Sur la page d'enregistrement de visite, rejoignez la file d'attente ou planifiez un rendez-vous pour le futur.
5. Sélectionnez l'onglet **Planifier un rendez-vous**.
6. Sélectionnez un motif pour votre visite.
7. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et sélectionnez un créneau horaire disponible.
8. Sélectionnez le type de rendez-vous.

Remarque : vous pouvez choisir le type de rendez-vous uniquement si l'emplacement accepte les rendez-vous en personne et à distance.

Type de rendez-vous	Description
En personne	Si vous souhaitez vous rendre au salon de visite en personne.
À distance	Si vous souhaitez obtenir de l'aide à distance.

9. Sélectionnez **Planifier un rendez-vous**.

Remarque :

Vous pouvez également planifier plusieurs rendez-vous en fonction de l'emplacement sélectionné. Lorsque vous atteignez la limite maximale de prise de rendez-vous, un message s'affiche.

Résultats

Un message de réussite s'affiche. Les détails du rendez-vous sont affichés sous la section **Vos rendez-vous à venir**.

Vous pouvez également consulter vos rendez-vous à venir sous le widget Mes éléments actifs de la page d'accueil du Centre des employés.

Gérer la file d'attente et les interactions de Expérience de visite

Les gestionnaires et les agents Expérience de visite peuvent gérer efficacement tous les aspects d'une file d'attente de l'emplacement de visite et des interactions. Les agents

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent afficher les emplacements de visite affectés, les interactions et les entrepôts associés utilisés pour l'exécution des demandes de visite.

Expérience de visite aide les agents à organiser et à gérer les files d'attente de visite.

Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour gérer les demandes. Espace de travail d'agent permet aux agents d'effectuer les activités suivantes.

- Accéder à une boîte de réception personnelle pour afficher les travaux affectés à partir de plusieurs canaux de service, y compris le canal de service Visite.
- Obtenir automatiquement des affectations dans leur boîte de réception à partir de la file d'attente d'interaction de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.
- Travailler avec n'importe quel demandeur dans la file d'attente à tout moment en le choisissant n'importe où dans la liste de file d'attente, ou tout en haut de la liste.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.

Avec Espace de travail d'agent, les agents peuvent exécuter les interactions sur une base de premier arrivé, premier servi car les interactions sont poussées vers des boîtes de réception de visite individuelles. Les interactions sont distribuées dans les boîtes de réception des agents de visite en fonction des configurations des règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Les agents peuvent ouvrir les incidents directement dans Espace de travail d'agent lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Les agents peuvent également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Catalogue de services lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

Expérience de visite inclut également un module **Agent** dans le navigateur d'application dans lequel les agents qui supportent un emplacement de visite peuvent effectuer les actions suivantes :

- Accéder à la boîte de réception de visite personnelle disposant d'un lien direct à Espace de travail d'agent.
- Afficher les interactions de visite affectées.
- Réaffecter et modifier les interactions de visite selon les besoins.
- Afficher tous les rendez-vous planifiés et à venir.
- Afficher les emplacements de file d'attente de visite.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Transférer des interactions de visite à d'autres agents ou emplacements de file d'attente si nécessaire.

Les applications suivantes sont incluses dans le module **Agent** de la barre de navigation Expérience de visite ainsi que dans l'interface Espace de travail d'agent Expérience de visite :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications Expérience de visite Agent

Vue et application d'interface utilisateur	Description
Plateforme : **Ma boîte de réception Visite** Espace de travail d'agent : **Boîte de réception**	Interactions de visite qui vous sont affectées sur Espace de travail d'agent. Les interactions sont poussées vers votre boîte de réception en fonction des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.
Plateforme : **Mes entrepôts de visites** Espace de travail d'agent : **Mes entrepôts**	Entrepôts et les actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite dont vous êtes en charge.
Plateforme : **Mes emplacements de visite** Espace de travail d'agent: **Emplacements de visite**	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Mes visites affectées**	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou d'exécuter. Ces interactions présentent un état **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Ouverts - Non affectés**	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour vos emplacements. Ces interactions présentent un état **Nouveau**, **Mis en file d'attente** ou **Travail en cours**.
Plateforme et Espace de travail d'agent : **Visites fermées**	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.
Plateforme : **Rendez-vous planifiés** Espace de travail d'agent : **Rendez-vous**	Tous les rendez-vous à venir planifiés pour votre emplacement de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services et Affectation de travail avancée.

Affichage de la boîte de réception Expérience de visite

Affichez une boîte de réception personnelle d'interactions Expérience de visite affectées automatiquement à l'aide de l'interface de la fonctionnalité Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons pour un agent d'afficher la boîte de réception de visite. Les agents accèdent principalement à Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment la boîte de réception. Toutefois, les agents peuvent également accéder à Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche, pour lier et afficher la boîte de réception dans Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Pour afficher la boîte de réception de visite à l'aide d'Espace de travail d'agent, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** dans la barre de navigation de gauche de l'interface.
   Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents peuvent définir le statut d'une boîte de réception sur **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.
3. Pour afficher la boîte de réception de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Expérience de visite** > **Technicien** > **Ma boîte de réception Visite**.
   Vous êtes directement lié à votre boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent. Les affectations d'interaction automatiquement poussées apparaissent dans la boîte de réception en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée.

Information associée

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Affichage des emplacements de Expérience de visite affectés

Les agents Expérience de visite peuvent afficher une liste des files d'attente de visite qui leur sont affectées. Les files d'attente de l'emplacement révèlent toutes les informations qu'un agent doit connaître pour gérer efficacement une file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez l'icône **Liste** dans le menu de navigation.
3. Sous **Visite**, sélectionnez **Emplacements de visite**.
4. Sélectionnez un nom de file d'attente pour afficher les détails de l'emplacement, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
5. Pour afficher les emplacements de visite via le menu de navigation, vous pouvez également accéder à **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes emplacements de visite**.
6. Sélectionnez un emplacement dans la liste pour afficher des détails, tels que les interactions, les rendez-vous, les motifs des visites et plus encore.
   Si la file d'attente comprend des interactions en attente sans invités associés, sélectionnez **Abandonner tout** pour annuler ces interactions.

Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement

Les agents intervenant dans des emplacements Expérience de visite peuvent afficher et gérer les interactions automatiquement poussées vers la boîte de réception Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les interactions Expérience de visite peuvent être poussées automatiquement vers une boîte de réception personnelle dans Espace de travail d'agent en fonction des calendriers des agents et des configurations de règles d'affectation dans la fonctionnalité Affectation de travail avancée. Les agents exécutent les interactions sur une base premier arrivé, premier servi à mesure qu'elles apparaissent dans la boîte de réception.

Pour affecter manuellement et gérer les interactions à l'aide des modules Agent de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application, reportez-vous à Gestion manuelle des interactions Expérience de visite.

Les agents définissent un statut dans la boîte de réception Espace de travail d'agent pour indiquer leur disponibilité à accepter des interactions. Les choix de statut sont **Disponible**, **Absent** et **Hors ligne**.

Même si des interactions sont automatiquement poussées vers la boîte de réception de visite, les agents peuvent travailler avec n'importe qui dans la file d'attente à tout moment.

Affichez les interactions de file d'attente qui vous sont affectées automatiquement dans votre boîte de réception de visite ou dans votre liste **Mes visites affectées**. Vous pouvez également afficher toutes les interactions **Ouverts - Non affectés** pour la file d'attente que vous gérez.

Avec Espace de travail d'agent, vous pouvez afficher les listes de toutes vos interactions de visite et rendez-vous connexes, vos tickets, comptes de demandeurs et contacts, incidents, demandes et plus encore à l'aide d'une interface pratique. La liste d'interactions connexe Expérience de visite comprend les éléments suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d'interactions connexe Expérience de visite

Élément de liste	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un invité quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Pour commencer à intervenir auprès d'un demandeur de file d'attente de visite, accédez à > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Boîte de réception** et assurez-vous que votre statut est défini sur **Disponible**.
   Affichez les interactions dans votre boîte de réception qui sont automatiquement poussées vers vous.
3. Sélectionnez l'interaction en haut de la liste et commencez à résoudre le problème ou à répondre à la demande.

   Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Catalogue de services, un onglet **Nouvel incident** ou un onglet **Nouvel élément de catalogue** s'ouvre en regard de l'onglet **Détails** de l'interaction d'origine. Remplissez le nouveau formulaire d'incident ou les actifs de commande. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le nouvel incident ou terminez la confirmation de la commande. Vous recevez un numéro de demande pour votre élément commandé.

   a. Si la résolution d'une interaction nécessite un temps inhabituel ou si la fermeture dépend de ressources qui ne sont pas facilement disponibles, vous pouvez mettre l'interaction en attente.
   Le demandeur ne perd pas sa position dans la file d'attente et vous pouvez aider un autre demandeur simultanément. La mise en attente d'une interaction n'affecte pas votre capacité pour de nouvelles interactions. Pour mettre une interaction en attente, cliquez sur le bouton **Mettre en attente**.

   b. Vous pouvez associer l'interaction à un autre enregistrement en sélectionnant **Associer l'enregistrement** à partir de l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur ooo dans l'en-tête d'interaction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur **Liste** dans le panneau de navigation de gauche de l'interface Espace de travail d'agent, puis cliquez sur **Mes entrepôts**.

d. Si vous ne pouvez pas résoudre un problème, cliquez sur le bouton **Créer un incident** dans l'en-tête d'interaction.
Si vous ne pouvez pas répondre à une demande à partir de l'entrepôt, cliquez sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur dans l'en-tête d'interaction pour afficher plus d'actions. Sélectionnez **Créer une demande** dans la liste pour accéder à Catalogue de services.

4. Lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction, sélectionnez le bouton **Fermer** dans l'en-tête d'interaction.
La fermeture d'une interaction affecte votre capacité car une nouvelle interaction sera poussée vers votre boîte de réception.

Information associée

Interface utilisateur d'Espace de travail d'agent

Espace de travail pour l'exploitation des services

Créer un incident

Créer une demande à partir d'un catalogue

Gestion manuelle des interactions Expérience de visite

Les agents intervenant dans des emplacements de visite peuvent gérer manuellement les demandes de file d'attente à l'aide de plusieurs modules liés aux interactions Expérience de visite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Gérez manuellement les interactions à l'aide des modules Technicien de Expérience de visite que l'on trouve dans le navigateur d'application. Pour gérer les interactions affectées automatiquement à partir de la boîte de réception Espace de travail d'agent, reportez-vous à Gestion des interactions Expérience de visite affectées automatiquement.

Les files d'attente de visite gèrent les demandeurs dans l'ordre dans lequel ils arrivent dans la file d'attente (premier arrivé, premier servi). Les agents gérant la file d'attente peuvent décider avec qui aura lieu la première interaction. Lorsque de nouveaux demandeurs entrent dans la file d'attente et soumettent des interactions, les techniciens partagent la charge de travail, en s'attribuant des interactions mises en file d'attente.

Certains demandeurs sont considérés comme des VIP. Le système les reconnaît lorsqu'ils entrent dans la file d'attente. Une interaction pour un VIP indique **vrai** pour **VIP** dans la liste Interactions. Les agents peuvent déplacer des demandeurs VIP vers l'avant de la file d'attente en les aidant en premier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La création manuelle d'interactions de type visite n'est pas prise en charge. Une interaction de visite est considérée comme valide pour l'enregistrement ou le rendez-vous uniquement si elle est créée via les interfaces d'enregistrement ou de prise de rendez-vous, et non via une table. Les agents ne peuvent pas s'enregistrer à un emplacement de visite au nom d'un utilisateur final.

Affichez les interactions de file d'attente de visite à l'aide de plusieurs modules Expérience de visite :

Modules d'interaction Expérience de visite

Module	Description
Mes visites affectées	Interactions que vous vous affectez lorsque vous acceptez une interaction active ou qui vous sont affectées. Les agents s'affectent des interactions lorsqu'ils acceptent une interaction en file d'attente. Les gestionnaires peuvent affecter des interactions à des agents spécifiques. Ces interactions présentent l'état Travail en cours. Une fois affecté, un agent peut transférer l'interaction à un autre agent ou la mettre en file d'attente pour terminer le travail, si nécessaire.
Ouverts - Non affectés	Toutes les interactions ouvertes mais non affectées associées à votre emplacement spécifique de service de file d'attente de visite. Lorsqu'un demandeur s'enregistre dans une file d'attente de visite, une interaction est créée. L'interaction est mise en file d'attente jusqu'à ce qu'un agent l'accepte ou qu'il se voit affecter l'interaction. À ce stade, l'état devient Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions Fermé terminé et Fermé abandonné affectées à une file d'attente d'emplacement de visite spécifique. Les agents peuvent abandonner une interaction lorsqu'un demandeur quitte la file d'attente avant de recevoir le support.

Procédure

1. Accédez à > **Expérience de visite** > > **Agent** > **Ouverts - Non affectés**.
2. Trouvez le nom du demandeur sous la colonne **Ouverts pour** de la liste Interactions.
3. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé au demandeur.
4. Saisissez votre nom dans le champ **Affecté à** du formulaire, définissez l'**État** sur **Travail en cours** et sélectionnez **Mettre à jour**.
   a. Pour fermer une interaction si le demandeur a quitté la file d'attente, cliquez sur **Abandonner** dans l'en-tête de formulaire ou choisissez **Fermé abandonné** dans le champ de formulaire **État** et cliquez sur **Mettre à jour**.
   b. Vous pouvez également associer l'interaction à un autre enregistrement en cliquant sur le bouton **Associer l'enregistrement** dans l'en-tête d'interaction.
5. Pour résoudre l'interaction, accédez à **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes visites affectées**.
6. Cliquez sur le numéro d'interaction dans la liste pour ouvrir le formulaire Interaction de visite.
7. Résolvez le problème ou répondez à la demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Définissez le statut d'interaction sur **En suspens** si le demandeur n'est pas présent pour un rendez-vous ou si l'interaction implique un long processus, par exemple une mise à niveau du système d'exploitation.

b. Pour afficher l'entrepôt de l'emplacement de visite pour les demandes d'exécution, cliquez sur le lien connexe **Entreposer les consommables**.

c. Si vous ne pouvez pas résoudre le problème ou répondre à la demande, cliquez sur le lien connexe **Créer un incident** ou **Créer une demande** pour créer un incident ou accéder à Catalogue de services.

Lorsque vous créez un incident ou une demande associé(e) via Catalogue de services, les listes connexes associées du formulaire se remplissent en conséquence. Les listes connexes comprennent les détails suivants :

- Incidents de l'interaction : incidents associés à l'interaction
- Demandes d'interaction : demandes de Catalogue de services associées à l'interaction
- Incidents par le même appelant : incidents créés pour un demandeur de visite
- Demandes par le même appelant : demandes créées pour un demandeur de visite

8. Définissez l'interaction **État** sur **Fermé terminé** et sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction lorsque vous avez terminé de résoudre l'interaction.
Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Créer un incident

Affichage des actifs et de l'entrepôt d'emplacement Expérience de visite

Les agents qui interviennent dans les emplacements Expérience de visite peuvent afficher et accéder aux entrepôts pour fournir des actifs matériels et logiciels couramment demandés aux invités de file d'attente de visite. L'inventaire de l'entrepôt est défini par les gestionnaires d'actifs et d'inventaires. Les agents d'emplacement de visite peuvent surveiller les inventaires et alerter les gestionnaires des actifs et d'inventaires lorsque des consommables supplémentaires sont nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents peuvent afficher les entrepôts d'emplacement de visite connexes des manières suivantes :

- Via Espace de travail d'agent.
- Via le menu de navigation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Pour afficher les emplacements de visite via le navigateur d'application, vous pouvez également accéder à **Tout** > **Expérience de visite** > **Agent** > **Mes entrepôts de visite**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
4. Sous **Visite**, sélectionnez **Mes entrepôts**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez le nom de votre entrepôt pour afficher des détails, tels que l'adresse physique, le groupe affecté à l'entrepôt et les actifs disponibles (matériel, consommables et licences logicielles).
6. Sélectionnez l'un des onglets de liste pour afficher l'inventaire disponible.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner **Consommables** pour afficher une liste de tous les consommables disponibles. Les onglets de liste Inventaire comprennent les éléments suivants.

Option	Description
Matériel	Câbles, connecteurs, batteries, etc.
Consommables	Écrans d'ordinateur, équipement vidéo, souris d'ordinateur, etc.
Licences de logiciels	Logiciels et outils disponibles.
Autres actifs	Autres actifs divers.

7. Sélectionnez le nom d'un consommable disponible pour afficher les détails de l'actif, tels que la quantité, le coût et les informations sur les dépenses.

Information associée

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Utilisation de la vue de plateforme pour répondre à une demande Expérience de visite à partir d'un entrepôt

Les agents Expérience de visite peuvent accéder à un entrepôt associé et répondre aux demandes des utilisateurs directement à partir d'une interaction dans la vue plateforme.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un demandeur de file d'attente de visite demande un consommable, tel qu'un écran d'ordinateur ou un clavier, vous pouvez rapidement répondre à la demande en accédant à un entrepôt associé sur site. Le demandeur de visite quitte la file d'attente avec l'élément demandé en main.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > > **Technicien** > **Mes visites affectées**.
   La liste Interaction s'ouvre.
2. Cliquez sur le **numéro** d'interaction associé à la demande.
3. Sélectionnez **Entreposer les consommables** dans la section Liens connexes de l'interaction.
   La liste Entrepôt associée s'ouvre, affichant tous les consommables disponibles.
4. Sélectionnez le **nom d'affichage** du consommable demandé.
5. Sélectionnez le bouton **Consommer**.
6. Mettez à jour le formulaire avec les informations suivantes : **Quantité**, **Actif** et **Utilisateur**.
7. Sélectionnez **OK**.
   Le formulaire Consommable indique qu'un élément a été consommé et attaché à l'utilisateur spécifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Récupérez l'élément dans l'entrepôt et donnez-le au demandeur.
9. Retournez à l'interaction dans votre module **Mes visites affectées** pour définir l'**État** sur **Fermé terminé** et cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'interaction.

   Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour terminer l'interaction.

   Si vous ne pouvez pas répondre à la demande à partir de l'entrepôt associé, cliquez sur le lien connexe **Créer une demande** à partir du formulaire d'interaction pour accéder à Catalogue de services. Reportez-vous à Créer une demande à partir d'un catalogue pour commander un élément pour le demandeur.

Utilisation de l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution Expérience de visite

Les agents Expérience de visite peuvent utiliser la fonctionnalité Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour accélérer les incidents et les demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assistant d'agent est une option de recherche contextuelle disponible dans Espace de travail d'agent lorsqu'un agent de visite crée un nouvel incident ou un nouveau ticket associé à une interaction Expérience de visite.

Procédure
1. Pour utiliser l'Assistant d'agent, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez une interaction de visite à partir de votre boîte de réception ou de **Mes visites affectées** sous **Listes** qui, d'après vous, nécessite l'association d'un nouvel incident ou d'un nouveau ticket.
3. Cliquez sur le bouton **Créer un incident** ou **Créer un ticket**.
   Un nouvel onglet d'incident ou de ticket s'ouvre en regard de l'onglet de détails pour l'interaction de visite associée d'origine.
4. Cliquez sur l'icône d'Assistant d'agent pour utiliser cette fonctionnalité.
   Pour plus d'informations détaillées sur l'assistant d'agent et son utilisation en vue d'accélérer les incidents et les demandes, consultez les rubriques Utiliser l'assistant d'agent dans l'espace de travail d'agent et Commander un élément de catalogue à l'aide de l'assistant d'agent.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite dans Espace de travail d'agent

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail.
Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents et gestionnaires de visite utilisent principalement Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, notamment l'affichage et la gestion des rendez-vous planifiés.

Remarque : vous pouvez également afficher et gérer les rendez-vous planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Les rendez-vous sont automatiquement acheminés vers votre boîte de réception Espace de travail d'agent en fonction de votre disponibilité. Vous pouvez également afficher une liste de rendez-vous planifiés et choisir lequel accepter.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente d'emplacement de visite sur place. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Remarque : Les rendez-vous à venir sont également affichés sur l'écran d'enregistrement en ligne avec la même icône de calendrier à côté du nom d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
   La page d'accueil de Espace de travail d'agent s'ouvre, vous saluant par votre nom.
2. Cliquez sur **Liste** dans la barre de navigation de gauche.
3. Sous **Visite**, cliquez sur **Rendez-vous**.
   Les rendez-vous de visite affectés à votre file d'attente sont répertoriés.
4. Cliquez sur un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Pour ouvrir l'interaction associée et afficher les détails, cliquez sur l'icône d'ouverture d'enregistrement en regard du numéro d'interaction.

   b. Cliquez sur **Accepter le rendez-vous** pour commencer à travailler sur l'interaction.

      Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un autre agent et ajouter des notes de travail.

      Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en cliquant sur l'icône Plus d'actions d'interface utilisateur dans l'en-tête d'interaction et en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser la fonction Interaction de visite

Gérez vos rendez-vous de visite dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.
3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Abandonner	Rejeter l'interaction de visite
Accepter	Accepter l'interaction de visite

6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

   Remarque : les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
4. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
5. Dans l'onglet **Détails**, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires.
6. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
7. Dans la fenêtre Prise de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour prendre un rendez-vous au nom du demandeur.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'onglet **Rendez-vous de visite** apparaît dans la liste connexe. La liste connexe **Rendez-vous de visite** doit être ajoutée manuellement à la plateforme.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

Affichage et gestion des rendez-vous Expérience de visite à partir du navigateur d'application

L'affichage des rendez-vous Expérience de visite planifiés à venir fournit aux techniciens une estimation de la demande de file d'attente future et de la charge de travail. Les gestionnaires peuvent afficher les rendez-vous futurs et ajuster les effectifs aux emplacements de file d'attente de visite pour satisfaire au mieux la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_walkup.walkup_technician

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents et les gestionnaires peuvent afficher et gérer les rendez-vous de visite planifiés à partir de Expérience de visite dans le navigateur d'application, ou via la barre de navigation de gauche.

Remarque : l'accès principal se fait via Espace de travail d'agent pour toutes les informations liées à Expérience de visite, y compris les rendez-vous planifiés.

Les rendez-vous à venir s'affichent également avec une petite icône de calendrier en regard du nom d'utilisateur sur l'écran mural de la file d'attente de l'emplacement de visite sur site. L'utilisateur ayant rendez-vous apparaît sur l'écran un peu avant le début de son rendez-vous.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience de visite** > **Agent** > **Rendez-vous planifiés**.
   Tous les rendez-vous de visite planifiés pour les 14 jours à venir s'affichent.
2. Sélectionnez un numéro de rendez-vous pour afficher les détails, tels que le nom du demandeur, le numéro et la description de l'interaction, ainsi que l'heure du rendez-vous.

   a. Si vous le souhaitez, pour prévisualiser les détails d'interaction associés, cliquez sur l'icône de prévisualisation des enregistrements  en regard du numéro de rendez-vous.

   b. Pour commencer à travailler sur l'interaction, cliquez sur **Accepter le rendez-vous** sur le formulaire **Rendez-vous de visite**.

   Si nécessaire, vous pouvez affecter le rendez-vous à un agent et ajouter des notes de travail.

   Si un délai important s'est écoulé et que le demandeur ne se présente pas au rendez-vous, vous pouvez supprimer le rendez-vous en sélectionnant **Supprimer**.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au formulaire d'interaction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller les performances de Expérience de visite

Le tableau de bord et le module de reporting Expérience de visite fournissent des rapports de base de haut niveau sur les types d'incidents et de demandes, le volume d'enregistrements, les temps d'attente et de service moyens, les affectations par agent et par emplacement, et bien plus encore. En consultant le tableau de bord, les responsables peuvent rapidement comprendre les opérations des emplacements de visite et communiquer les données de performance à la haute direction.

Pour afficher le tableau de bord Expérience de visite, un des rôles suivants doit vous être affecté :

- sn_walkup.walkup_manager
- sn_walkup.walkup_admin
- admin

Accédez au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Expérience de visite** > **Tableau de bord**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Vous pouvez enregistrer des graphiques sous forme de fichiers PNG ou JPEG à joindre à des e-mails ou à inclure dans les présentations de reporting. Tous les graphiques peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Visites terminées pour le trimestre	Nombre total d'enregistrements créés au cours du trimestre fiscal. Volume indiqué sous la forme d'une note unique.
Enquête de sortie CSAT pour cette année	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 3) au cours de l'enquête de sortie pour l'année civile en cours.
CSAT global au cours de l'année dernière	Compteur montrant le sentiment moyen de satisfaction des clients (1 à 5) recueilli par l'enquête par e-mail au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle).
Visites par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total d'interactions de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec incidents par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour incident par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.
Interactions de visite avec demandes par emplacement au cours de l'année dernière	Nombre total de visites pour demande par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Volume présenté sous la forme d'une courbe spline et réparti par mois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
Motifs de visite par emplacement au cours de l'année dernière	Motifs pour rejoindre une file d'attente de visite par emplacement au cours de la dernière année (364 jours à partir de la date actuelle). Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par jour de la semaine	Nombre total d'interactions de visite par jour au cours d'une semaine et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Visites par heure	Nombre total d'interactions de visite par heure et par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Consommables de visite	Nombre total d'actifs consommés par les clients en visite, par entrepôt d'emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Temps de service moyen par emplacement	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction par emplacement. Moyenne temporelle affichée sous la forme d'une courbe spline par mois.
Temps d'attente moyen par emplacement	Temps moyen pendant lequel un client en visite attend un service par emplacement. Données affichées sous la forme d'un histogramme.
Score CSAT de l'enquête de départ	Enquête de sentiment pour la visite conclue au centre technique.
Visite créée et fermée (par emplacement ou par motif)	Interaction de visite créée et fermée chaque semaine
% d'interactions de visite avec incident et demande (par emplacement)	Pourcentage d'interaction de visite fermée avec incident et demande associés.
Visite par jour de la semaine (par emplacement)	Interaction de visite créée par jour.
Visite par heure (par emplacement)	Interaction de visite créée répartie sur chaque heure de la journée.
Consommables de visite (par entrepôt)	Inventaire des consommables par entrepôt.
Temps de service et temps d'attente moyens (par emplacement)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Temps de service moyen et temps d'attente (par motif)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Temps de service moyen et temps d'attente (par groupe d'affectation)	Temps d'attente et temps de service moyens pour les interactions de visite.
Visites en tant que rendez-vous (à distance par rapport à en personne)	Rendez-vous d'interactions de visite planifiées
% d'interaction de visite (par type de visite)	Pourcentage d'interaction de visite réparti entre enregistrement, enregistrement en ligne et rendez-vous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique de rapport du tableau de bord	Description
% de visites abandonnées (par type de visite)	Pourcentage de visites abandonnées réparti entre enregistrements, enregistrements en ligne et rendez-vous.

Expérience de visite sur Now® Mobile

Vous pouvez créer et gérer vos rendez-vous dans un emplacement de visite comme Tech Lounge lorsque vous utilisez ServiceNow® Expérience de visite sur l'application Now® Mobile installée sur votre propre équipement mobile.

L'application Now® Mobile vous permet d'utiliser votre équipement mobile pour prendre des rendez-vous, consulter votre position dans la file d'attente et annuler ou modifier vos rendez-vous au salon Tech Lounge. Vous ne manquez plus aucun rendez-vous, car vous recevez des rappels pour vos rendez-vous à venir et des notifications si des modifications sont apportées à votre rendez-vous.

Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge

Réservez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge sur l'application Now® Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.

Onglet	Navigation
Mes éléments	Appuyez sur l'icône Casque ( ).
Services	Appuyez sur l'icône Autres options **(** **)** > **Se rendre à un salon Tech Lounge**.
Informations	Appuyez sur l'icône Casque ( ).

3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Prendre rendez-vous**.

> **Remarque :** l'option de réservation d'un créneau à l'avance n'est pas disponible dans tous les salons Tech Lounge. Si le champ **Nombre max. de jours jusqu'à la réservation** n'apparaît pas dans la vue Détails d'un salon Tech Lounge, cela signifie que ce centre en particulier ne prend pas en charge les créneaux à l'avance.

5. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de prise de rendez-vous

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Date	Date préférée pour la visite.
Créneau horaire	Créneau horaire préféré pour votre visite.

Si vous sélectionnez une date à laquelle le salon Tech Lounge est fermé ou non disponible pour les rendez-vous, le créneau horaire n'apparaît pas. Sélectionnez une date et un créneau horaire différents.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
   Votre confirmation de rendez-vous s'affiche à l'écran.
7. Facultatif : Appuyez sur **OUVRIR** sur votre rendez-vous pour afficher les détails.
   Pour afficher la confirmation de votre rendez-vous, vous pouvez également revenir à la liste des salons Tech Lounge, puis appuyer sur l'onglet **Visites**, ou revenir à la page d'accueil de l'application Now® Mobile et appuyer sur **Mes visites technologiques**.

Modifier un rendez-vous au salon Expérience de visite Tech Lounge

Modifiez ou annulez un rendez-vous dans un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La limite de temps pour modifier un rendez-vous peut varier d'un salon Tech Lounge à un autre. Vous ne pouvez pas modifier un rendez-vous confirmé dans la limite de temps définie pour un salon Tech Lounge donné. Ainsi, si un centre Tech Lounge a fixé cette limite de temps à deux heures et que votre rendez-vous est à 10h00, vous ne pouvez pas le modifier après 8h00 le jour même.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à votre carte de rendez-vous en sélectionnant l'une des options suivantes.

Onglet	Navigation
Mes éléments	Appuyez sur **Mes visites technologiques**.
Services	Appuyez sur l'icône Autres options **(** **)** > **Se rendre à un salon Tech Lounge** > **Visites**.
Informations	Appuyez sur l'icône Casque **(** **)** > **Visites**.

3. Appuyez sur la carte de rendez-vous pour l'ouvrir.
4. Choisissez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Modifier	Modifiez la date ou l'heure du rendez-vous.
Annuler	Annulez le rendez-vous.

Vous pouvez également faire glisser la carte de rendez-vous et appuyer sur votre action préférée pour modifier le rendez-vous.

Rejoindre la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Rejoignez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à partir de l'application Now® Mobile pour obtenir une aide immédiate en cas de problème.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ().
2. Accédez à la liste des salons Tech Lounge disponibles en sélectionnant l'une de ces options.

Onglet	Navigation
Mes éléments	Appuyez sur l'icône Casque ().
Services	Appuyez sur l'icône Autres options **(**  **)** > **Se rendre à un salon Tech Lounge**.
Informations	Appuyez sur l'icône Casque ().

3. Dans la liste des salons Tech Lounge actifs, appuyez sur votre salon Tech Lounge préféré.
4. Appuyez sur **Rejoindre la file d'attente**.

> **Remarque :** Cette option n'est affichée que lorsque le salon Tech Lounge est ouvert. Si le salon Tech Lounge est fermé, attendez que la file d'attente soit ouverte aux heures prévues pour la rejoindre. Vous pouvez également prendre rendez-vous si l'option est disponible. Pour en savoir plus sur le mode de réservation des rendez-vous, consultez Réserver un rendez-vous dans un salon Expérience de visite Tech Lounge.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Rejoindre la file d'attente

Champ	Description
Motif	Motif de votre visite.
Description	Brève description du problème.

6. Appuyez sur **Envoyer**.
Les détails de votre visite et votre position dans la file d'attente sont affichés à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quitter la file d'attente d'un salon Expérience de visite Tech Lounge

Quittez la file d'attente d'un salon ServiceNow Expérience de visite Tech Lounge à tout moment à partir de l'application Now® Mobile installée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now® Mobile ( ).
2. Accédez à **Mes éléments** > **Mes visites technologiques**.
3. Accédez à votre carte de file d'attente en utilisant l'une de ces options.

Onglet	Navigation
Mes éléments	Appuyez sur **Mes visites technologiques**.
Services	Appuyez sur l'icône Autres options ( ) > **Se rendre à un salon Tech Lounge** > **Visites**
Informations	Appuyez sur l'icône Casque ( ) > **Visites**.

4. Appuyez sur votre carte de visite pour l'ouvrir.
5. Appuyez sur **Quitter la file d'attente**.
   Vous pouvez également faire glisser votre carte de visite et appuyer sur **Quitter la file d'attente**.

Référence Expérience de visite

Obtenez des informations complètes et supplémentaires sur les services Expérience de visite.

Les rubriques suivantes offrent des informations supplémentaires sur Expérience de visite afin de vous aider à personnaliser l'application pour résoudre les problèmes IT auxquels sont confrontés vos employés.

- Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration
- Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite
- Rôles d'utilisateur et tables installés avec Expérience de visite

Séparation de domaine et l'application Expérience de visite

Il s'agit d'un aperçu de Séparation de domaine telle qu'elle se rapporte à l'application Expérience de visite et ses liens avec les pages, files d'attente d'interaction et configurations de Portail de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de Expérience de visite

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans l'application Walk-up Experience au niveau basique. Cependant, l'application dépend de Portail de services, qui n'est pas pris en charge pour Séparation de domaine. Séparation de domaine se rapporte à l'application Walk-up Experience de la manière suivante :

- Les files d'attente de l'emplacement de visite prennent en charge Séparation de domaine afin de définir quels utilisateurs finaux peuvent accéder à chaque file d'attente de l'emplacement.
- La table Interaction prend en charge Séparation de domaine standard pour la sécurité des données. Les tickets d'interaction sont ouverts pour un domaine spécifique.
- Les files d'attente de l'emplacement de visite et les interactions de visite prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, les agents travaillent également dans un environnement de domaines séparés lorsqu'ils traitent des tickets d'interaction associés à une file d'attente de l'emplacement.
- Les configurations de gestion et d'administration résident dans les enregistrements des files d'attente de l'emplacement de visite. Par conséquent, ces configurations sont disponibles pour leurs gestionnaires de domaine et administrateurs respectifs.
- Bien que les pages de Portail de services ne soient pas séparées par domaine, les pages du portail de l'application Walk-up Experience récupèrent des données dans le domaine spécifique de l'utilisateur. Ces pages peuvent donc être réutilisées sur différents portails de services conçus et configurés pour des domaines distincts. Les administrateurs doivent développer chaque portail eux-mêmes.
- Le champ **Domaine** est disponible dans la table wu_location_queue. Définir des domaines ici garantit que les utilisateurs ne voient que les files d'attente qui font partie de leurs domaines lors de l'enregistrement en ligne.
- Pour que l'acheminement de Affectation de travail avancée fonctionne, chaque wu_location_queue doit inclure une condition d'acheminement d'élément de travail qui ajoute explicitement une référence au domaine dont la file d'attente fait partie.

> **Remarque :** la fonctionnalité de prise de rendez-vous n'est pas séparée par domaine. Étant donné que les données de table Rendez-vous [itil_appointment] ne sont pas séparées par domaine, les vues de listes peuvent révéler des données dans tous les domaines.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans l'application Expérience de visite

Pour que cette application soit la plus efficace possible, les administrateurs de visite doivent configurer les emplacements de visite en conséquence. Pour ce faire, il faut configurer l'enregistrement `wu_location_queue` pour répondre aux besoins des demandeurs. Chaque domaine configuré sur un enregistrement de file d'attente de l'emplacement a son propre ensemble de règles. Il en va de même pour les autres tables de l'application de visite.

Remarque : les éléments de la plateforme Portail de services comme les paramètres, les portails et les widgets ne peuvent pas être séparés par domaine. Les données dans les widgets s'affichent toutefois en fonction de la façon dont le domaine est configuré. L'approche recommandée consiste à mettre en place des portails distincts pour chaque client MSP.

Les éléments du Portail de services suivants sont utilisés dans le cadre de l'expérience de visite :

- Portail (visite)
- Pages (`walkup_online_checkin, walkup_queue_on_site, walkup_home, walkup_survey, walkup_check_in`)
- Thème (thème de la visite)
- Widgets (expérience d'enregistrement en ligne, file d'attente de visite sur place, enregistrement de visite, enquête de fin de visite, accueil de la visite, planification de la visite)

Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et Portail de services.

Pour la séparation des données, l'application Walk-up Experience utilise le domaine du demandeur de visite pour déterminer dans quel domaine les données du demandeur doivent être placées.

- Les demandeurs ne peuvent s'enregistrer que dans les emplacements sur lesquels ils ont une visibilité.
- Les demandeurs peuvent sélectionner les motifs qui appartiennent uniquement à leur propre domaine.
- Les enregistrements d'interaction sont créés dans le domaine du demandeur.

L'application utilise le domaine de l'administrateur ou de l'agent de visite pour déterminer quels enregistrements sont visibles pour l'agent.

- Selon les règles de Séparation de domaine, les agents ne peuvent travailler que sur les interactions qui sont visibles pour eux.
- Les agents peuvent configurer uniquement les enregistrements de l'emplacement de visite qui appartiennent à leur domaine, qui font partie du domaine global ou qui suivent la hiérarchie parent-enfant.
- Les mêmes règles de visibilité s'appliquent pour la table Plusieurs à plusieurs `[wu_m2m_location_queue_reason]` qui contrôle le mappage entre un emplacement et le motif.
- Les enregistrements de contexte de visite prennent également en charge Séparation de domaine. Cela permet aux agents d'afficher les informations détaillées du demandeur uniquement pour les enregistrements visibles selon les règles de Séparation de domaine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables séparées par domaine

Dans le cadre de la Walk-up Experience, les enregistrements dans les tables suivantes peuvent être séparés de domaine.

- Files d'attente de l'emplacement de visite `[wu_location_queue]`
- Motifs des visites pour la consultation `[wu_reason]`
- Motifs des visites `[wu_m2m_location_queue_reason]`
- Contextes des visites `[wu_context]`
- Interactions `[interaction]`

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Rôles d'utilisateur et tables installés avec Expérience de visite

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Expérience de visite, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Connexion de visite [sn_walkup.walkup_login]	Utilisé pour se connecter au portail Expérience de visite sur place si besoin. Par exemple, au début d'une journée de travail pour un agent.	Aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : ce rôle est affecté à un enregistrement utilisateur aux fins de la connexion à l'appareil d'enregistrement, généralement une tablette, sur le portail Expérience de visite sur site. Il ne s'agit pas d'un être humain réel à qui un rôle a été affecté, mais d'un compte utilisé pour se connecter aux appareils du portail sur site. Seul ce rôle peut être affecté à l'enregistrement utilisateur afin d'accéder au portail Expérience de visite sur site. Le compte d'enregistrement utilisateur ne peut contenir aucun autre rôle associé. Pour des raisons de sécurité, le portail Expérience de visite n'est pas accessible avec le rôle administrateur.	
Technicien de visite [sn_walkup.walkup_technician]	Travaille à l'emplacement Expérience de visite pour répondre aux demandes des clients, notamment les problèmes et demandes liés à l'informatique.	• itil • interaction_agent • workspace_agent • awa_agent • sn_apptmnt_booking.appointment_booking
Gestionnaire de visite [sn_walkup.walkup_manager]	Gère les techniciens de l'emplacement Expérience de visite. Accédez au tableau de bord Expérience de visite pour superviser et surveiller les opérations et les performances.	• itil • sn_walkup.walkup_technician • sn_apptmnt_booking.appointment_booking

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin]	Administre et configure les modules Expérience de visite.	• itil • sn_walkup.walkup_manager • inventory_admin • schedule_admin • sp_admin • sn_apptmnt_booking.appointment_booking • awa_admin

Tables installées

Table	Description
Motif de la visite pour la consultation [wu_reason]	Enregistrement utilisé pour définir diverses raisons courantes pour lesquelles un utilisateur a besoin d'un support de visite.
Contexte de visite [wu_context]	Enregistrement utilisé pour configurer un canal d'enregistrement en ligne pour que les demandeurs rejoignent une file d'attente de visite avant d'arriver physiquement à l'emplacement de visite. Identifie un demandeur de visite et la description de l'interaction associée.
File d'attente de l'emplacement de la visite [wu_location_queue]	Enregistrement utilisé pour configurer un emplacement de visite. Prolonge la table File d'attente [awa_queue].
Motif de la visite [wu_m2m_location_queue_reason]	Enregistrement utilisé pour définir l'ordre de priorité des motifs de visite dans un emplacement de visite.
Rendez-vous de visite [wu_appointment]	Enregistrement utilisé pour configurer les rendez-vous planifiés. Prolonge la table Tâche [task].

Tests de démarrage rapide pour Expérience de visite

Validez que Expérience de visite fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Expérience de visite nécessitent l'activation du module d'extension Expérience de visite (com.snc.walkup) et le chargement des données de démonstration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Expérience de visite - Tests

Test	Description	Version
Créer un emplacement	Assurez-vous que les utilisateurs avec le rôle Administrateur de visite [sn_walkup.walkup_admin] peuvent accéder à toutes les files d'attente de visite existantes, créer de nouveaux emplacements de file d'attente et configurer les files d'attente de manière appropriée.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ITIL)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ITIL peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (utilisateur ESS)	Vérifiez que les utilisateurs avec le rôle ESS peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando
Enregistrement sur site (invité)	Vérifiez que les utilisateurs invités peuvent s'enregistrer dans un emplacement de file d'attente sur site.	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Afficher les journaux d'analyse de Badge Scanner Integration

Surveillez l'activité des erreurs d'utilisation de lecteur à un emplacement Expérience de visite sur site en consultant les journaux d'analyse. Chaque fois qu'un appareil de lecture de badge déclenche une erreur, un événement d'analyse est enregistré dans le module **Journaux d'analyse de badge**.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_badge.badge_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module **Journaux d'analyse de badge** stocke uniquement les messages d'erreur de Badge Reader Integration. Il n'affiche pas de messages d'erreur pour les analyses de badges spécifiques à Expérience de visite. Vous pouvez corriger l'erreur et réexécuter l'application pour obtenir le résultat souhaité.

Les erreurs d'analyse de badge Expérience de visite peuvent être trouvées dans le journal système.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Badge Reader Integration** > **Journaux d'analyse de badge**.
2. Sélectionnez un événement dans la liste des journaux d'analyse de badge pour afficher le **Message**, le **Lecteur de badge** et le **Badge d'utilisateur** associés.

Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'un seul emplacement à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM . À l'aide de cette application, vous pouvez gérer efficacement les compétences et les calendriers de votre équipe, lui transmettre les affectations de travail et surveiller ses performances.

Optimisation des effectifs pour ITSM en action

Voici comment les responsables utilisent Optimisation des effectifs pour ITSM. Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Premiers pas

Optimisation des effectifs pour ITSM vous permet d'effectuer ces tâches :

- Acheminer automatiquement du travail vers des agents.
- Planifier le travail de vos équipes.
- Affecter ou réaffecter le travail à partir d'un emplacement central.
- Surveiller et mesurer les performances de l'équipe et fournir un commentaire à l'aide d'évaluations.
- Créer des opportunités pour coacher et former vos équipes en fonction des évaluations.
- Récompenser l'excellent travail accompli par votre équipe.

Optimiser vos effectifs



Découvrez comment les gestionnaires peuvent utiliser Optimisation des effectifs pour ITSM

Canaux



Envoyez le travail à des groupes spécifiques afin d'affecter les tâches adéquates aux agents appropriés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier



Gérez efficacement le calendrier de vos agents

Planificateur de travail



Affectez des éléments de travail complexes aux agents en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité

Équipes



Organisez vos équipes en groupes d'affectation

Coaching



Évaluez la qualité des interactions réalisées par vos équipes

Reconnaissance



Reconnaissez les réussites de vos équipes

Référence



Obtenez des détails sur les composants Optimisation des effectifs pour ITSM tels que les rôles, les tables et les propriétés système

Demander des applications dans la boutique

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Optimisation des effectifs pour ITSM pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement le travail de vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Vue d'ensemble de Optimisation des effectifs pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder aux calendriers de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Écoutez le podcast qui vous donne un aperçu de Optimisation des effectifs pour ITSM.

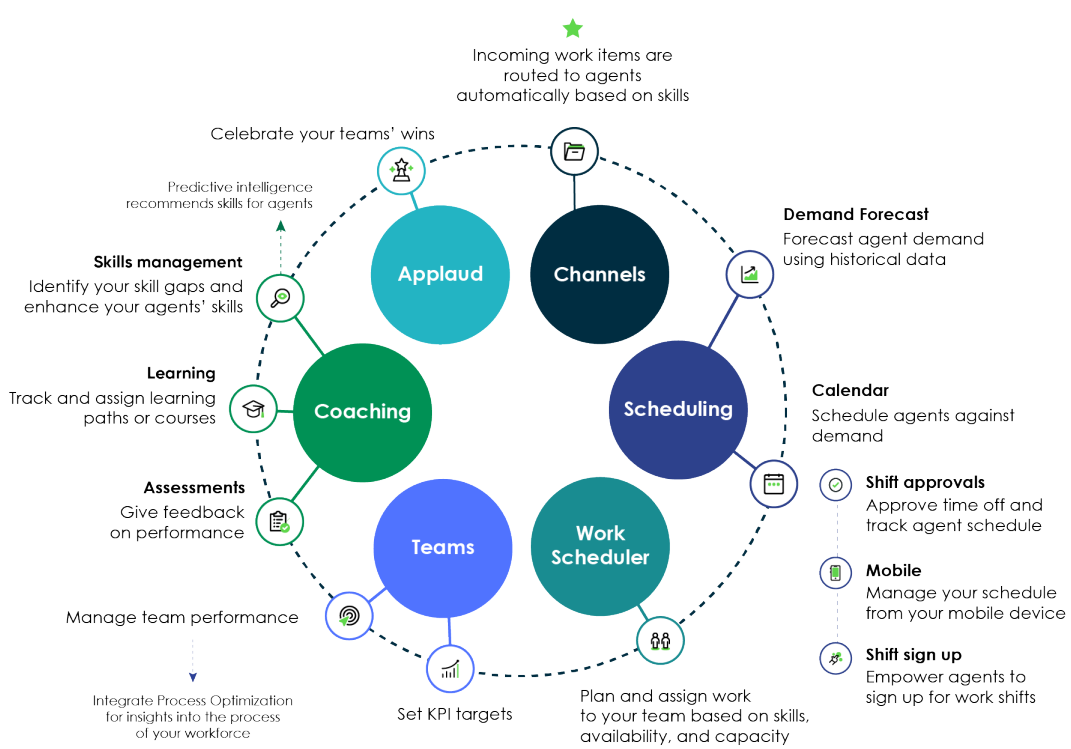
Vue d'ensemble d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Pour planifier votre implémentation Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Premiers pas avec Optimisation des effectifs pour ITSM.

Workflow Optimisation des effectifs pour ITSM

L'image illustre le workflow du gestionnaire entre les différents modules dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Chacun de ces modules peut être utilisé indépendamment ou conjointement dans l'application.

Workflow Optimisation des effectifs pour ITSM



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Channel Management

Surveillez votre équipe en temps réel et accédez à l'aide, si besoin.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Acheminer le travail vers des groupes spécifiques en fonction des compétences de l'agent
- Passez en revue les performances en temps réel à mesure que l'équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux
- Surveiller les éléments de travail en attente dans une file d'attente

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Affecter des agents à des équipes
- Définir le temps de pause
- Prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe
- Approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents

Planificateur de travail

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité, de leur capacité et de leur fuseau horaire.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Afficher les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes
- Affecter ou réaffecter des éléments de travail à partir d'un emplacement central
- Utiliser des règles de correspondance pour classer les membres de l'équipe
- Ajouter des critères pour les règles de correspondance afin d'affecter des éléments de travail en fonction des règles

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- Accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation
- Explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les problèmes que les agents ont résolus. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences de l'agent ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- Analyser les lacunes de compétences et recommander une formation

Applaud

Appréciez les réussites de vos équipes à l'aide de Applaud.

Cette application vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Féliciter votre équipe
- Notifier les autres membres de l'équipe de la reconnaissance
- Analyser l'activité de reconnaissance dans le tableau de classement des applaudissements

Mise en route de Optimisation des effectifs pour ITSM

Trouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans un module Optimisation des effectifs pour ITSM.

Optimisation des effectifs pour ITSM modules	Avantage	Recherche des tâches à accomplir dans le module
Canaux	Transmettre automatiquement le travail à des groupes affectés	Premiers pas avec Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Programmation	Planifier le travail de vos équipes à l'aide de Planification	Premiers pas avec Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Planificateur de travail	Affecter du travail à l'aide de Planificateur de travail	Premiers pas avec Planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Équipes	Analyser les performances de l'équipe à l'aide de Teams	Premiers pas avec Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Coaching	Former vos équipes avec Coaching avec Apprentissage	Premiers pas avec Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation des effectifs pour ITSM modules	Avantage	Recherche des tâches à accomplir dans le module
Applaudissement	Célébrer les victoires de vos équipes avec Applaud	Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Premiers pas avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Familiarisez-vous avec les bases de la mise en place et du fonctionnement d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

Pour commencer, vous devez activer Optimisation des effectifs pour ITSM, organiser vos équipes en groupes d'affectation, puis attribuer un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

Activer Optimisation des effectifs pour ITSM

Le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Enterprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Modules d'extension de Optimisation des effectifs pour ITSM

Module d'extension	Description
Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active les modules d'extension connexes qui vous permettent d'utiliser les applications Planification, Planificateur de travail, Coaching, Teams et Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
MetricBase (com.snc.clotho)	Vous permet d'utiliser Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour utiliser Demand Forecast, vous devez activer le module d'extension MetricBase avant d'activer le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Optimisation des effectifs pour ITSM (suite)

Module d'extension	Description
	Lorsque vous activez ces deux modules d'extension, le module d'extension Agent Forecast (com.sn_agent_forecast) est activé.
Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active Agent virtuel ITSM et vous permet d'utiliser un agent virtuel pour créer des demandes de congé.
ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active ITSM Agent mobile et permet aux agents de demander des échanges d'équipe ou des congés, et aux gestionnaires d'approuver les demandes à l'aide de l'application ITSM Agent mobile.
Module d'extension Optimisation de processus (com.sn_po).	Intègre Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM.

Vous pouvez également obtenir ces modules d'extension de l'application Optimisation des effectifs pour ITSM à partir du ServiceNow Store.

Module d'extension	Description
Team Performance (sn_team_perf) **Remarque :** lorsque vous installez ce module d'extension, assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible : • Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation des effectifs Common (sn_wfo_common).	Vous permet de suivre et d'analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. **Important :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension	Description
Coaching (sn_coaching) **Remarque :** Lorsque vous installez le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible : • Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm). • Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws). • Optimisation des effectifs Common (sn_wfo_common).	Vous permet d'évaluer la capacité de vos équipes à résoudre efficacement les incidents. **Important :** Ce module d'extension est automatiquement installé lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Configurer des groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez gérer et optimiser l'ensemble de vos effectifs à l'aide d'Optimisation des effectifs pour ITSM à partir d'un emplacement central. L'organisation en groupes de vos équipes, par exemple les différents niveaux d'employés de votre organigramme, est la base sur laquelle repose Optimisation des effectifs pour ITSM.

Par conséquent, après avoir configuré vos équipes sous forme de groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM, en tant que gestionnaire, vous pouvez acheminer le travail, établir des calendriers, former vos équipes et analyser tous les aspects liés à vos effectifs au même emplacement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification de l'implémentation d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Avant de commencer à implémenter Optimisation des effectifs pour ITSM, procédez comme suit :

Important : Le terme « groupes » désigne les groupes d'affectation. Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais un groupe doit être identifié comme son groupe d'affectation primaire. Si ce n'est pas le cas, ce membre de l'équipe ne peut pas consulter ses calendriers dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur les calendriers dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

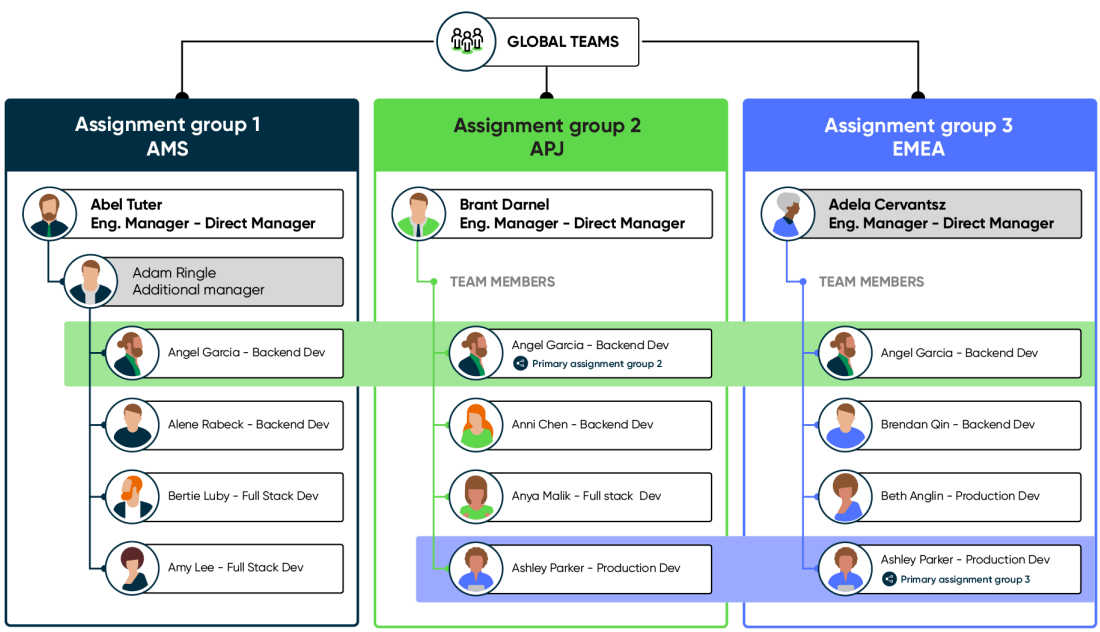
1. Identifier vos équipes

Définissez les différentes équipes que vous souhaitez gérer au sein de votre organisation. Chacune de ces équipes sera configurée en tant que groupe dans la table Groupes d'utilisateurs [sys_user_group]. Lorsqu'un utilisateur se connecte à Optimisation des effectifs pour ITSM, l'espace de travail affiche uniquement les équipes de l'utilisateur connecté et les informations relatives à ces équipes.

2. Affecter un groupe d'affectation primaire à chacun des membres de votre équipe

Un membre de l'équipe peut appartenir à plusieurs groupes, mais vous devez identifier un groupe comme étant le groupe primaire de chaque membre de l'équipe et le lui attribuer. Cela détermine le calendrier de l'équipe du groupe d'affectation que le membre de l'équipe peut consulter dans le module Calendriers de l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Cela détermine également des activités telles que le coaching et les approbations. Pour en savoir plus sur la définition d'un groupe d'affectation primaire, consultez Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent.

Vous trouverez ci-dessous une représentation de l'affectation d'un groupe primaire à un membre de l'équipe qui appartient à plusieurs groupes.



3. Ajouter un gestionnaire à chaque groupe

Un gestionnaire doit être affecté à chaque équipe. Ce gestionnaire supervise directement l'équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe

Pour chaque groupe que vous créez, vous pouvez également ajouter des gestionnaires qui ne gèrent pas directement le groupe mais qui ont besoin d'une visibilité sur celui-ci. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires.

Si vous disposez de trois équipes basées dans des régions différentes et que la première équipe se trouve en Amérique (AMS), la deuxième en Asie-Pacifique (APJ) et la troisième dans la zone Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA), vous devez créer un groupe d'affectation pour chacune d'entre elles et associer chaque membre de l'équipe à l'un des groupes, qui deviendra le groupe d'affectation primaire de ce membre. Vous pouvez également associer d'autres gestionnaires à une équipe, bien qu'ils ne gèrent peut-être pas directement cette équipe. Ces gestionnaires sont appelés gestionnaires supplémentaires et ont une visibilité sur ce que fait l'équipe.

Information associée

Exclure l'accès à des groupes spécifiques dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisation des points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Manager Workspace Optimisation des effectifs pour ITSM

Affecter un groupe d'affectation primaire à chaque agent

Associez chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation primaire pour lui permettre d'afficher les mesures de KPI des groupes auxquels il appartient.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant de configurer Optimisation des effectifs pour ITSM, vous devez affecter chaque agent de votre équipe à un groupe d'affectation identifié comme groupe d'affectation primaire auquel il appartient.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateur** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Afficher** > **WFO**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation primaire**, sélectionnez un groupe comme groupe d'affectation primaire pour chaque agent.
   Si le champ **Groupe d'affectation primaire** n'est pas disponible, sélectionnez l'icône d'engrenage et ajoutez le champ **Groupe d'affectation primaire** à la colonne **Sélectionné**, puis cliquez sur **OK**.

Console d'administration dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez une approche guidée pour simplifier l'installation et la configuration des groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM à partir d'un emplacement central.

Configurez l'accès à chaque application dans Optimisation des effectifs pour ITSM en fonction des besoins de votre organisation. La base sur laquelle Optimisation des effectifs pour ITSM fonctionne repose sur l'organisation de toutes les équipes en groupes d'affectation. Pour plus d'informations, consultez Configurer des groupes dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La console d'administration guide les administrateurs tout au long du processus de configuration de Optimisation des effectifs pour ITSM.

À l'aide de la console d'administration, les administrateurs peuvent :

1. Gérer des groupes d'affectation WFO.
   - Ajouter des groupes qui se trouvent dans la liste **Groupes** > **d'administration utilisateur**.

     Remarque :

     - Lorsque vous sélectionnez les groupes souhaités et que vous les ajoutez à la console d'administration, les groupes sont marqués comme étant de type **WFO_ITSM**. Les autorisations des utilisateurs du groupe sont conservées telles quelles.
     - Vous ne pouvez afficher que les groupes de type **WFO_ITSM**, également appelés groupes d'affectation WFO, dans la console d'administration.

   - Ajouter des gestionnaires aux groupes.
     - Affecter un gestionnaire primaire à chaque groupe.
     - Affecter les autres gestionnaires qui ont besoin d'une visibilité sur les groupes.
   - Ajouter des membres aux groupes et affectez un groupe primaire à chaque membre de l'équipe.
2. Définir l'accès à l'application.

   Donner aux agents et aux gestionnaires l'accès à chaque application dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Définir des groupes en tant que groupes d'affectation WFO dans la console d'administration de Optimisation des effectifs pour ITSM

Identifiez les groupes existants pertinents pour WFO et ajoutez-les à la console d'administration afin de pouvoir les configurer facilement en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Console d'administration** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Tous**.
2. Dans la section **Gérer les groupes d'affectation**, sélectionnez **Configurer**.
   L'écran **Gérer les groupes d'affectation** s'affiche.
3. Sélectionnez **Ajouter des groupes**.

   Remarque : L'écran affiche tous les groupes qui se trouvent dans la liste **Groupes** > **d'administration utilisateurs** et qui ne sont pas encore définis en tant que **groupes d'affectation WFO**.

4. Sélectionnez tous les groupes que vous souhaitez ajouter en tant que **groupe d'affectation WFO** à la console d'administration.
5. Sélectionnez **Enregistrer la sélection.**

Résultats
Tous les groupes sélectionnés sont maintenant définis en tant que **groupes d'affectation WFO**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'accès à chaque application dans la console d'administration dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Configurez l'accès des groupes d'affectation à chaque application dans Optimisation des effectifs pour ITSM en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

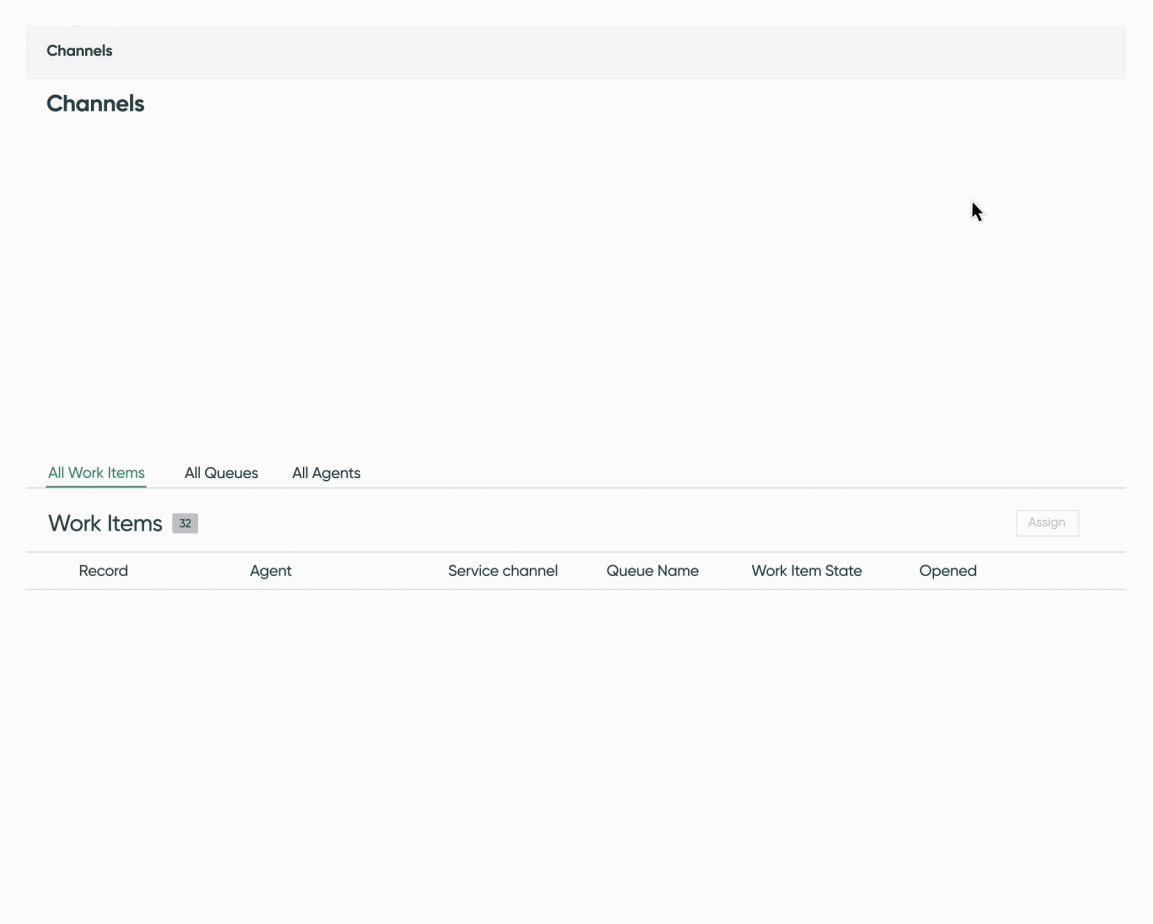
1. Accédez à **Console d'administration** > **Optimisation des effectifs pour ITSM** > **Tous**.
2. Dans la section **Définir l'accès à l'application**, sélectionnez **Configurer**.
   L'écran **Définir l'accès à l'application** s'affiche.
3. Sélectionnez n'importe quelle application que vous souhaitez configurer, puis sélectionnez **Modifier l'accès**.
4. Dans l'onglet **Accès aux groupes**, sélectionnez **Ajouter des groupes**.
   a. Sélectionnez les groupes auxquels vous souhaitez accorder l'accès pour cette application.
   b. Facultatif : Ajoutez les gestionnaires des groupes sélectionnés.
   c. Sélectionnez **Soumettre**.
      Les gestionnaires et les membres de l'équipe des groupes ont accès à l'application.
5. Dans l'onglet **Accès du gestionnaire**, sélectionnez **Ajouter des gestionnaires**.
   a. Sélectionnez les gestionnaires auxquels vous souhaitez accorder l'accès à cette application.
   b. Sélectionnez **Soumettre**.
      Les gestionnaires sélectionnés ont accès à l'application.

Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment utiliser des canaux pour acheminer le travail vers des groupes spécifiques et avec l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que l'agent concerné reçoit le travail approprié. Surveillez l'intégrité de vos files d'attente en examinant les performances en temps réel et en vous impliquant pour contribuer aux escalades.

Gérez les files d'attente et surveillez les performances d'équipe en temps réel à partir d'un emplacement central à l'aide de Channel Management.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez :

- associer des groupes d'affectation à des files d'attente ;
- surveiller l'intégrité de vos files d'attente en temps réel ;
- suivre les performances de l'équipe ;
- surveiller les éléments de travail en attente dans la file d'attente.

Premiers pas avec Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Canaux.

Ordonnancement

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Canaux
Activez Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Canaux
Reportez-vous aux composants tels que les rôles, les propriétés système et les rapports utilisés dans Canaux.	Tout rôle Canaux	Comprendre les composants utilisés dans Canaux dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordonnancement (suite)

Avantage	Rôle	Rechercher des tâches à effectuer dans Canaux
Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents.	Administrateur de Channel Management	Configurer Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés.	Utilisateur de Channel Management	Acheminer automatiquement des éléments de travail vers des agents

Exemple d'utilisation de Channel Management à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment acheminer le travail vers des groupes spécifiques et surveiller les performances en temps réel à l'aide de Channel Management.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. Il doit s'assurer que le travail entrant est effectivement acheminé vers les groupes appropriés sur tous les canaux.

En tant que gestionnaire, il doit s'assurer qu'il peut configurer **Channel Management** pour surveiller les performances de l'équipe comme suit :

- Ajouter des canaux de service et des files d'attente pour acheminer les éléments de travail
- Ajouter des KPI aux canaux et aux files d'attente pour mesurer les performances de l'équipe
- Surveiller le travail et les performances en cours de ses équipes
- Rejoindre les conversations de messagerie instantanée pour aider les agents

Pour en savoir plus sur la configuration des canaux à l'aide d'Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Configuration des canaux à l'aide d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer les canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Configurez des canaux de service, des files d'attente et des indicateurs clés de performance (KPI) pour acheminer les éléments de travail automatiquement vers les agents en fonction de la disponibilité, de la capacité et des compétences d'un agent.

Avec Optimisation des effectifs pour ITSM :

- En tant qu'administrateur de canal, vous pouvez configurer des canaux de service et des files d'attente d'éléments de travail, puis acheminer automatiquement le travail entrant vers les agents. Vous pouvez également configurer des intervalles d'actualisation en temps réel pour les mesures et les listes afin que les gestionnaires puissent toujours afficher les dernières informations sur leurs équipes.
- En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher les mesures opérationnelles en temps réel du travail effectué par vos équipes et les éléments spécifiques traités par vos équipes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : en tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des filtres pour affiner la recherche et afficher les résultats ciblés. Les filtres sont conservés sur toutes les pages de gestion des canaux de la session. Pour afficher la liste des filtres interactifs par défaut et des rapports de KPI pour les canaux, les files d'attente, les agents et les groupes que vous pouvez mapper aux filtres interactifs, reportez-vous aux tables de configuration des filtres pour les canaux. Par défaut, le filtre Groupe d'affectation est appliqué à l'ensemble des listes et groupes que vous gérez. Vous pouvez désactiver les filtres interactifs à l'aide de la propriété *sn_channel_mgmt.filter_config.enable*.

Ajouter des canaux de service et des files d'attente

Ajoutez des canaux de service et des files d'attente pour acheminer automatiquement les éléments de travail entrants vers les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un canal de service est un moyen d'affecter un type spécifique d'éléments de travail aux agents. Vous pouvez modifier les canaux de service existants ou créer votre propre canal de service personnalisé.

Procédure

1. Pour créer un canal de service, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer un canal de service pour créer le canal de service.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le canal de service est créé.
2. Pour créer une file d'attente, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente** ou sélectionnez le canal de service et cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
   b. Cliquez sur **Nouveau** et consultez Créer une file d'attente des éléments de travail pour créer la file d'attente.
   La file d'attente est créée dans le canal de service.

Créer des règles et des groupes d'affectation

Définissez des règles d'affectation d'agent et spécifiez des groupes d'agents éligibles pour recevoir des affectations de travail de débordement pour une file d'attente.

Avant de commencer
Vous devez d'abord créer une règle d'affectation avant de créer un canal de service. Pour en savoir plus, consultez Créer un canal de service. Utilisez Explorer Affectation de travail avancée (AWA) pour acheminer automatiquement des éléments de travail vers les agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un groupe d'affectation éligible peut être composé d'un ou de plusieurs groupes d'agents disponibles pour travailler sur les éléments de la file d'attente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez une file d'attente pour définir une règle d'affectation.
3. Dans l'onglet **Éligibilité d'affectation**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Définition
Règle d'affectation de l'agent	Nom de la règle pour affecter des éléments de travail aux agents.
Éligible à	Durée pendant laquelle cette règle d'affectation est valide pour un ensemble d'agents.
Groupes	Ensemble de groupes éligibles pour l'affectation. ◦ Cliquez sur l'icône de verrou pour la déverrouiller et sélectionnez les groupes d'agents dans le pool d'affectation éligible. ◦ Cliquez sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer le pool éligible ou **Mettre à jour** en cas de modification d'un pool d'affectation éligible.
   La table Files d'attente [awa_queues] est mise à jour avec le groupe d'affectation éligible.

> **Remarque :** Pour un nouveau canal de service, vous devez d'abord créer une nouvelle règle d'affectation, puis créer un canal de service.

Configurer des KPI pour le canal de service

Configurez des indicateurs clés de performances dans les canaux de service pour suivre le travail en cours et les performances en temps réel de vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les rapports de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour ITSM ou créez un rapport KPI plus pertinent pour vous. Les indicateurs clés de performance aident les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Passer en revue les performances en temps réel, car l'équipe travaille activement sur les tâches entre les canaux et les files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et explorer les performances des agents, de l'équipe et des résultats individuels.
- Explorer toutes les files d'attente et surveiller les incidents, les interactions et les tâches en cours.
- Accéder aux agents de support pour obtenir de l'aide sur les éléments de travail demandés en utilisant les messages privés de la messagerie instantanée ou ajouter des notes de travail à une tâche.
- Affiner les données dans le tableau de bord à l'aide du filtre interactif Groupe d'affectation sans modifier les rapports. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer ou désactiver l'actualisation automatique du score du KPI

- Par défaut, les scores des KPI font l'objet d'une actualisation automatique toutes les cinq secondes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété système *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds*.
- Pour désactiver l'actualisation automatique, définissez la propriété **sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable** sur **false**.

Actualiser automatiquement ou manuellement les cartes Canal de service

- Par défaut, les cartes Canal de service font l'objet d'une actualisation automatique toutes les deux minutes. Vous pouvez modifier l'intervalle à l'aide de la propriété système **sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds**.
- Pour actualiser manuellement les cartes Canal de service, sélectionnez l'icône d'actualisation.

Pour en savoir plus sur les propriétés, consultez Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter des KPI.
3. Dans l'onglet **Rapports**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque : Vous devez ajouter la liste connexe Rapports si vous ne voyez pas l'onglet **Rapports**.

4. Ajoutez des rapports configurés par défaut dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour en savoir plus sur les rapports de Channel Management, consultez Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

   Remarque : passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Ajouter des KPI Optimisation des effectifs pour ITSM filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Facultatif : Pour créer un rapport KPI qui s'applique explicitement à vos équipes, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Rapports** > **Créer** > **.**
   b. Renseignez les détails dans le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Rapport à score unique.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

      Le rapport KPI est créé.

   d. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
   e. Sélectionnez **Filtre Groupes de Channel Management**.
   f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis **Nouveau**.

      La page Référence de filtre interactif - Filtre Groupes de Channel Management s'affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI. Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre interactif de champ de référence.

h. Sélectionnez **Envoyer**.

Répétez les étapes ci-dessus pour ajouter d'autres rapports.

- Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
- Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Les KPI sont ajoutés au canal de service et s'affichent dans la page Canaux. Les cinq premiers KPI dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans les cartes des canaux de service.

Configurer des KPI pour les agents

Configurez des indicateurs clés de performance (KPI) dans les canaux de service pour vos agents afin de suivre leur travail en cours et leur performance en temps réel.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des indicateurs clés de performance aux canaux pour aider les gestionnaires à effectuer les actions suivantes :

- Consulter la performance en temps réel des agents qui travaillent activement sur les tâches dans différents canaux et files d'attente.
- Suivre la progression par rapport aux KPI et examiner la performance des agents et les résultats individuels.

Les scores des KPI sont automatiquement actualisés toutes les 30 secondes. Toutefois, vous pouvez modifier l'intervalle d'actualisation en ajoutant la *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* propriété système. En outre, la carte Canal de service s'actualise automatiquement au bout de 2 minutes, comme configuré dans *sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds*. Vous pouvez également procéder à une actualisation manuelle en cliquant sur l'icône Actualiser.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Cliquez sur le canal de service auquel vous souhaitez ajouter les KPI.
3. Cliquez sur la liste connexe Rapports d'agent.
4. Ajoutez les rapports d'agent de Channel Management qui sont configurés par défaut avec Optimisation des effectifs pour ITSM.

   Remarque : passez en revue la définition du rapport et ajoutez les filtres correspondants qui sont applicables au canal de service qui vous importe le plus.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Facultatif : Pour créer un rapport KPI explicitement applicable à vos équipes, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Rapports** > **Créer nouveau**.

b. Renseignez les détails.
Pour en savoir plus, consultez Créer un rapport de score unique.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
Le rapport KPI est créé.

d. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.

e. Cliquez sur **Filtre Agent de Channel Management**.

f. Sélectionnez la liste connexe des références de filtres interactifs, puis cliquez sur **Nouveau**.
La page Référence de filtre interactif - Filtre Agent de Channel Management s'affiche.

g. Sélectionnez le nom de la table et le nom du champ du rapport KPI.
Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre interactif de champ de référence.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Répétez les étapes 1 à 4 pour que chaque rapport KPI soit ajouté au canal de service.

- Les rapports KPI sont ajoutés avec un **ordre** affiché en tant que 100, 200, etc. Vous pouvez également modifier l'ordre d'un rapport KPI pendant la sélection.
- Par défaut, le nom du rapport est considéré comme le **Nom**. Toutefois, vous pouvez modifier le nom d'affichage selon vos besoins professionnels.

Résultats
Les KPI configurés dans le canal de service s'affichent dans la section Travail actuel de la page Vue d'ensemble de l'agent. Pour en savoir plus, reportez-vous à Suivre et analyser la performance de l'agent.

Configurer des KPI pour les files d'attente

Configurez les indicateurs clés de performance dans les files d'attente pour suivre le travail entrant pour des catégories de travail spécifiques dans un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Procédure
1. Ajoutez des KPI à une file d'attente.

Pour	Effectuez les actions suivantes
Ajouter à partir d'un canal de service	a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canal de service** b. Sélectionnez un canal de service. c. Sélectionnez l'onglet **File d'attente**. d. Sélectionner une file d'attente

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez les actions suivantes
Ajouter à partir d'une file d'attente	**a.** Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Files d'attente**. **b.** Sélectionner une file d'attente

2. Cliquez sur l'onglet **Rapports**.

   Remarque : Vous devrez peut-être configurer la liste connexe pour afficher l'onglet **Rapports**.

3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Ajouter des KPI Optimisation des effectifs pour ITSM (rapports) filtrés en fonction de **Mes groupes gérés**.
   Pour créer des rapports qui s'appliquent explicitement à vos équipes gérées, consultez Créer un rapport.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les indicateurs clés de performances sont ajoutés à la file d'attente et s'affichent dans la page **Toutes les files d'attente** de Manager Workspace. Par défaut, les indicateurs sont automatiquement actualisés à un intervalle de cinq secondes. Vous pouvez ajouter la propriété *sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds* aux propriétés système pour modifier l'intervalle de temps.

Configurer des listes de superviseurs pour le canal de service

Configurez les listes de superviseurs dans un canal de service pour afficher la liste des éléments de travail actifs dans les différents canaux de service et files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une vue de base de données qui définit les jointures de tables est utilisée pour générer des rapports pour une liste de superviseurs. Par exemple, vous pouvez créer une vue de base de données qui peut joindre la table Incident aux tables Interaction et Mesures. Lorsque vous utilisez cette vue de base de données et que vous créez une liste de superviseurs pour signaler les éléments de travail actifs, vous pouvez inclure des champs de l'une de ces trois tables. Pour plus d'informations, consultez Création de vues de base de données pour la génération de rapports.

Remarque : vous pouvez configurer trois listes de superviseurs pour chaque canal de service. les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

Procédure

1. Accédez **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Sélectionnez le canal de service auquel vous souhaitez ajouter une liste de superviseurs.
3. Cliquez sur l'onglet **Listes de superviseurs**.

   Remarque : Si l'onglet **Listes de superviseurs** n'est pas disponible, vous devez configurer la mise en page du formulaire et la liste connexe Rapports.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire des listes de superviseurs

Champ	Description
Titre de liste	Le nom d'affichage de la liste.
Titre de l'onglet	Titre de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail du gestionnaire.
Canal de service	Canal de service dans lequel la liste s'affiche.
Nom de vue	Vue de base de données pour le canal de service.
Ordre	Numéro qui affiche l'ordre. **Remarque :** les trois premières listes dont le numéro d'ordre est le plus bas s'affichent dans Channel Management.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste de superviseurs est ajoutée aux canaux de service et apparaît dans le module Canaux de Manager Workspace.

Planifier la génération d'un rapport quotidien

Générez et distribuez un rapport planifié quotidien qui résume la performance de travail de l'agent par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_channel_mgmt.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Quand	Alors
Le travail planifié *Send Daily Agents Report* est exécuté	L'événement *sn_channel_mgmt.agents_report* est exécuté
L'événement *sn_channel_mgmt.agents_report* est exécuté	La notification *Daily Agents Report* est déclenchée
La notification *Daily Agents Report* est déclenchée	Le script d'e-mail *daily_agents_reports* est exécuté
Le script d'e-mail *daily_agents_reports* est exécuté	Un e-mail est envoyé à tous les gestionnaires

Remarque : pour modifier le rapport existant, modifiez le script d'e-mail *daily_agents_reports*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez **Envoyer le rapport d'agents quotidien**.
   Le formulaire du script planifié s'affiche.
3. Cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
5. Dans le champ **Exécuter**, assurez-vous que l'option **Quotidien** est sélectionnée.
   Par défaut, le script envoie quotidiennement le rapport de synthèse du travail des agents aux gestionnaires.
6. Sélectionnez le **fuseau horaire**.
7. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour mettre à jour le travail planifié, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour exécuter le script planifié, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats

Tous les gestionnaires et les gestionnaires supplémentaires des équipes reçoivent une notification par e-mail qui résume les performances de leurs agents.

Point d'extension Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts permettant de configurer l'ordre de tri des listes dans Channel Management.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés. Pour en savoir plus sur l'implémentation des points d'extension, consultez Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur.

Points d'extension à configurer

Script d'extension	Description
sn_channel_mgmt.ChannelMgmtExtensionPoint	Ajoutez ou modifiez les colonnes et le sens de tri dans la section `vardata` pour configurer le mécanisme de tri des listes All Agents (Tous les agents) et All Queues (Toutes les files d'attente) dans Channel Management. Par exemple, la colonne État de présence définie sur le sens de tri **ASC** dans le script d'extension affiche les enregistrements État de présence dans l'ordre croissant dans la liste All Agents (Tous les agents).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Points d'extension à configurer (suite)

Script d'extension	Description
	Remarque : Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Toutefois, l'implémentation dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée.
sn_channel_mgmt.AgentListColumns	Ajoutez ou mettez à jour `getColumns` pour modifier l'implémentation actuelle de manière à configurer les colonnes de la liste All Agents (Tous les agents) dans Channel Management.
sn_channel_mgmt.QueueListColumns	Ajoutez ou mettez à jour `getColumns` pour configurer les colonnes de la liste All Queues (Toutes les files d'attente) dans Channel Management.

Acheminer des éléments de travail à l'aide de canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Acheminez les éléments de travail vers des groupes affectés à l'aide de canaux. Utilisez l'acheminement basé sur les compétences pour vous assurer que le travail approprié est transmis à l'agent adéquat. Passez en revue les performances en temps réel à mesure que votre équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux. Lorsque vous constatez des escalades, vous pouvez aider vos agents à résoudre des problèmes sans que le demandeur en soit conscient.

Surveiller le travail en cours dans les canaux de service et les files d'attente

Surveillez les données entrantes et le travail en cours effectué par vos agents par rapport à chaque canal de service et file d'attente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent de vous et des équipes sur lesquelles vous avez une visibilité. Explorez les données d'un élément de travail, d'un agent spécifique, d'un canal de service, d'une file d'attente ou d'un groupe d'affectation. Filtrez les agents en fonction des files d'attente affectées et des groupes d'affectation. Affectez les éléments de travail ou aidez les agents selon les besoins.

Explorez l'enregistrement spécifique et effectuez les actions suivantes sur chaque canal et file d'attente :

- Informations en temps réel sur les incidents, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Travail effectué pendant la journée.
- Éléments de travail en attente qui doivent être affectés.
- Explorez et consultez les informations sur l'agent dans un ou plusieurs groupes d'affectation.
- Informations récapitulatives sur les files d'attente et les agents

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prendre ou changer la propriété.
- Ajoutez des commentaires.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. À l'aide de l'une des méthodes suivantes, sélectionnez un canal de service :
   - Dans la section **Vue d'ensemble**.
   - À partir de l'onglet **Éléments de travail actifs**.
3. Surveillez le travail en cours auprès des agents.

Gérer les canaux de service et les files d'attente

Gérez le travail en cours de vos agents par rapport à chaque file d'attente. Surveillez les données entrantes des canaux de service et suivez la performance en temps réel de vos équipes qui dépendent directement de vous et des équipes de gestion supplémentaires, à l'aide des rapports d'indicateurs clés de performance dans les canaux de service et les files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les vues d'élément de travail affichent la liste des éléments de travail en attente et mis dans la file d'attente de tous les canaux et files d'attente. Explorez l'enregistrement spécifique pour avoir une idée de la quantité de travail à disposition au sein de l'équipe sur les différents canaux et files d'attente relatifs aux groupes d'affectation. L'élément de travail est alloué à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. En utilisant des canaux et des files d'attente, les gestionnaires peuvent en un coup d'œil obtenir une visibilité sur le travail en cours de l'équipe, la qualité du service et améliorer les performances de l'agent et l'expérience de l'utilisateur final.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Cliquez sur l'onglet **Files d'attente**.
4. Sélectionnez une file d'attente et effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Affectez des éléments de travail à des agents.
   - Prenez ou modifiez la propriété de l'élément de travail.
   - Passez en revue la performance de l'agent.

Aider les agents en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée

Aidez les agents en temps réel en rejoignant leur conversation de messagerie instantanée et collaborez sur n'importe quel enregistrement en vous connectant instantanément aux bonnes personnes pour obtenir une résolution plus rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez les interactions de messagerie instantanée de travail en cours et vérifiez si l'un des agents a défini le marqueur **Aide demandée** sur **Oui**. Ouvrez l'enregistrement d'interaction et affichez tous les messages échangés entre l'utilisateur final et l'agent, obtenez le contexte et choisissez de rejoindre la conversation en envoyant des messages internes ou en rejoignant la conversation en public.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez sur le marqueur **Aide demandée** sur la page de destination.
   - Cliquez sur l'icône **Canaux**, sélectionnez une file d'attente, puis cliquez sur l'onglet **Interactions actives**.
   - Dans **Listes**, cliquez sur **Surveillance des conversations**.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction pour lequel vous souhaitez rejoindre la conversation.
4. Choisissez **Rejoindre la conversation** pour commencer à interagir avec l'agent ou **Envoyer un message privé** pour envoyer un message adressé uniquement à l'agent.
   La conversation de messagerie instantanée est établie.

Allouer des éléments de travail manuellement aux agents

Allouez des éléments de travail en attente aux agents pour terminer le travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager
Assurez-vous que l'agent possède les compétences, la disponibilité et l'accès appropriés à au moins une file d'attente dans le canal de service.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments de travail actifs restent dans la file d'attente en attente d'allocation manuelle pour l'une des raisons suivantes :

- La capacité maximale de l'agent a été dépassée.
- Les éléments de travail ne peuvent pas être acceptés par les agents disponibles.
- Les agents possédant les compétences requises ne sont pas disponibles.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône **Canaux**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes pour allouer manuellement les éléments de travail.

Accédez à	Effectuez cette action
Onglet Éléments de travail actifs	Sélectionnez l'élément de travail, puis cliquez sur **Allouer**.
Page Canal de service	**a.** Cliquez sur un canal de service. Par exemple, Messagerie instantanée. **b.** Cliquez sur l'onglet **Éléments de travail**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à	Effectuez cette action
	c. Sélectionnez l'élément de travail. **d.** Cliquez sur **Allouer**.
Onglet Toutes les files d'attente	**a.** Cliquez sur une file d'attente. **b.** Cliquez sur l'onglet **Éléments de travail**. **c.** Sélectionnez l'élément de travail. **d.** Cliquez sur **Allouer**.

La liste des agents disponibles s'affiche avec des détails tels que l'état de présence, la capacité et les compétences correspondantes.

4. Sélectionnez l'agent pour affecter l'élément de travail.
   Par exemple, si la capacité est 0/4, cela signifie que la capacité maximale de l'agent est de 4 éléments de travail.

   Remarque : Vous pouvez allouer un seul élément de travail à la fois pour l'agent.

5. Cliquez sur **Allouer**.
   L'élément de travail est alloué à l'agent sélectionné. L'agent obtient une alerte sur l'élément de travail affecté.
   - Si l'agent accepte l'élément de travail et que l'état passe de **Acceptation en attente** à **Accepté** . Le champ **Affecté à** est mis à jour avec le nom de l'agent.
   - Si l'agent rejette l'élément de travail et que l'état devient **Mis en file d'attente**.
   - Si l'agent n'accepte pas l'élément de travail pendant une période prolongée, et ce dernier reste à l'état **Acceptation en attente** et que vous devez le réallouer.

Suivre et analyser la performance de l'agent

Affichez le profil et les informations récapitulatives de votre agent dans Agent 360 et passez en revue sa performance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez explorer les données pour un agent spécifique et afficher les détails suivants.

- Informations en temps réel sur les tickets, les interactions et d'autres tâches en cours.
- Congé à venir.
- Tâches de formations affectées.
- Ensemble de compétences, calendrier et profil

Procédure

1. Accédez **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Channel Management** > **Canaux de service**.
2. Pour afficher des informations sur l'agent et son travail, cliquez sur l'onglet **Tous les agents**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Agent	Nom de l'agent. Cliquez sur le nom de l'agent pour afficher le résumé du profil de l'agent dans Agent 360.
Canal de service	Nom du canal de service.
Capacité totale	Nombre d'éléments affectés automatiquement aux agents (remplacements en attente). ◦ Messagerie instantanée : la valeur par défaut est 4. ◦ Incident : la valeur par défaut est 2.
Capacité en cours d'utilisation	Nombre d'éléments de travail en cours.
Utilisation	Condition qui détermine ce qui constitue un élément actif qui compte à l'égard de la charge de travail/la capacité de l'agent en pourcentage.
Groupe d'affectation	Groupe auquel l'élément de travail est affecté.

3. Sélectionnez un agent pour afficher les rapports en temps réel.
   Vous pouvez également consulter l'historique de présence de l'agent, par exemple sa fréquence d'activité ou de pauses un jour donné.

Remplacer la capacité du canal pour un agent

Modifiez le nombre d'éléments de travail par défaut qu'un agent peut prendre en charge pour un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la capacité de remplacement est valide pendant 12 heures. L'administrateur peut modifier la durée à l'aide de la propriété système *sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_override_time.minutes*. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée. La tâche planifiée *Reset Temporary Capacity Override* est exécutée toutes les deux minutes pour vérifier si la capacité remplacée est expirée ou n'est pas valide, et rétablit la valeur précédente.

Remarque : vous pouvez remplacer la capacité du canal pour un seul agent à la fois. Vérifiez si l'agent pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité du canal doit être associé à Affectation de travail avancée et aux canaux requis.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Accédez au profil d'un agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour définir la capacité de remplacement	Effectuez cette action
À partir de Channels	**a.** Cliquez sur l'icône Channels. **b.** Cliquez sur l'onglet **Tous les agents**. **c.** Cliquez sur l'enregistrement d'un agent.
À partir de Teams	**a.** Cliquez sur l'icône Teams. **b.** Cliquez sur le groupe de KPI. **c.** Sélectionnez l'onglet **Membres de groupe**. **d.** Cliquez sur l'enregistrement d'un agent.

3. Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble**.
4. Dans la section **Canaux**, sélectionnez le canal de service pour lequel vous souhaitez remplacer la capacité.
5. Cliquez sur **Remplacement de capacité**.
   La page **Remplacement de capacité de l'agent** s'affiche.
6. Dans le champ **Remplacer la capacité**, saisissez la nouvelle capacité.
7. Cliquez sur **Appliquer**.

Résultats

Un message s'affiche indiquant que la mise à jour de capacité est valide pour la durée définie. La capacité se réinitialise à la valeur précédente après la durée spécifiée.

Utiliser Fonctions vocales avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Fonctions vocales pour détourner les incidents de vos agents à l'aide de bots. Vous pouvez enregistrer les interactions téléphoniques lorsque les agents résolvent les problèmes. En outre, vous pouvez surveiller ces interactions pour évaluer et améliorer la qualité des résolutions d'incidents.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Fonctions vocales : Vue d'ensemble de Centre d'appel cloud

Avec l'application Fonctions vocales, vous pouvez :

- permettre à vos effectifs d'utiliser le canal vocal et d'obtenir des enregistrements d'appels, des transcriptions d'appels et les rapports d'analyse des sentiments lorsque les agents interagissent avec les appelants ; consulter toutes ces informations au sein de l'application Channels dans Optimisation des effectifs pour ITSM ;
- analyser les transcriptions des appels et les sentiments des utilisateurs à l'issue d'une interaction, afin que vous puissiez effectuer des évaluations, fournir des commentaires et former des agents ;
- synchroniser la présence de l'agent dans la file d'attente.

Remarque : Vous pouvez intégrer n'importe quel service de téléphonie tiers à l'application ServiceNow Voice Center. Par défaut, vous pouvez intégrer Fonctions vocales à l'application Amazon Connect .

Vous pouvez visualiser les mesures des files d'attente téléphoniques Amazon Connect qui sont acheminées via Fonctions vocales à l'aide de l'application Canaux dans Optimisation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des effectifs pour ITSM. L'application Fonctions vocales utilise Affectation de travail avancée pour signaler les données des files d'attente Amazon Connect .

Workflow d'intégration de Fonctions vocales Amazon Connect

Voici comment Fonctions vocales s'intègre à Amazon Connect :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Name: Zeke Smith
Title: Sales Manager
Location: San Diego
VIP: False

Let's try and deflect the call

Cloud Call Center recognizes this is Zeke and identifies that there is a wifi issue in his office location

There is a wifi issue in San Diego. Is this why you are calling?



"No, can you please tell me the status of my request?

Zeke

I will look up the status of your request.



Need an external hardrive

Need an external hardrive

Data lookup

Operation handlers find Zeke's request

Your request should be completed in 5 days.

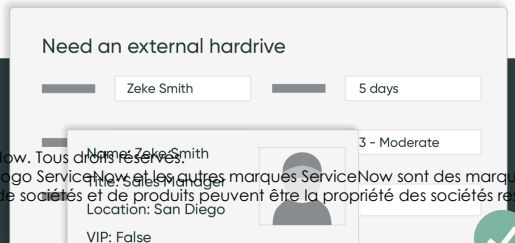


That's way too long! Please transfer me to an agent.

Zeke

Transferring you to a live agent...





Agent receives interaction with the needed information and resolves the request

Queue integration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de l'utilisation de Fonctions vocales avec Optimisation des effectifs pour ITSM

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- surveiller les appels de vos agents à mesure que ces derniers résolvent les problèmes des clients ;
- afficher les états de présence des agents synchronisés dans l'application Canaux dans Optimisation des effectifs pour ITSM ;
- évaluer vos agents en examinant les enregistrements de l'interaction de l'agent et les transcriptions des appels ;
- analyser les sentiments des transcriptions d'appels et utiliser ces informations pour coacher et former vos agents.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- trouver des informations sur l'appelant avant de répondre à un appel entrant ;
- analyser les transcriptions des appels et écouter les enregistrements une fois que vous avez terminé une interaction ;
- placer des appels sortants à l'aide de la numérotation automatique sortante.

Associer les files d'attente Amazon Connect pour ITSM à une instance ServiceNow

Configurez des files d'attente téléphoniques pour Amazon Connect afin de gagner en visibilité dans les files d'attente utilisant Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa) pour créer des files d'attente Amazon Connect . Vous devez activer ce module d'extension avant d'activer le module d'extension de base Centre d'appel cloud (sn_cti_core) afin que vous puissiez intégrer correctement les deux applications.

Après avoir installé les applications Centre d'appel cloud, lorsque vous activez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa), le canal de service (téléphonique) d'Amazon Connect apparaît dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin ou sn_cti_amzn_cct.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent a terminé un appel, Optimisation des effectifs pour ITSM vous permet de déterminer les éléments suivants :

- Auteur de l'appel et durée de l'attente
- Durée des appels
- Agents disponibles et période
- Nombre d'agents disponibles et leur utilisation actuelle

Vous pouvez consulter les files d'attente suivantes lorsque vous installez les données de démonstration avec l'exemple de flux de contact :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Files d'attente téléphoniques Amazon Connect

Les appels sont acheminés vers cette file d'attente	Quand
File d'attente de base	Une déclaration est générique, par exemple, « Je souhaite parler à un agent ».
File d'attente VIP	Un utilisateur dont le champ VIP est activé appelle l'assistance.
IT Equipment Support (Assistance concernant l'équipement informatique)	Une déclaration inclut l'assistance concernant l'équipement informatique ou des problèmes matériels.
Assistance concernant les applications	Une déclaration inclut l'assistance concernant les applications.

Un profil d'acheminement relie les files d'attente aux agents. Chaque agent doit avoir un profil d'acheminement dans l'instance Amazon Connect qui est intégré à l'instance ServiceNow. Pour en savoir plus, reportez-vous à Créer un profil d'acheminement.

Remarque :

- Vous pouvez associer chaque profil à plusieurs files d'attente Amazon Connect .
- Vous devez associer chacune de ces files d'attente dans votre instance Amazon Connect à la file d'attente correspondante dans votre instance ServiceNow à l'aide d'un numéro ARN Amazon Connect . Cette association vous permet de générer des statistiques de file d'attente et des mesures d'appel dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Procédure

1. Créez des files d'attente des espaces réservés pour un canal de service (téléphonique) Amazon Connect si vous avez besoin de files d'attente supplémentaires.
   Pour en savoir plus sur la création d'une file d'attente, reportez-vous à Créer une file d'attente des éléments de travail.

   Remarque : n'ajoutez pas de conditions d'acheminement des éléments de travail lorsque vous créez les files d'attente des espaces réservés.

2. Associez l'enregistrement de file d'attente ServiceNow Affectation de travail avancée (AWA) à l'ARN de file d'attente Amazon Web Services (AWS).
   a. Dans l'instance Amazon Connect , accédez à **Acheminement** > **Files d'attente**.
   b. Sélectionner une file d'attente
   c. Copiez l'ARN pour la file d'attente.
   d. Dans l'instance ServiceNow, accédez à **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente** et sélectionnez la file d'attente correspondante.
   e. Dans le champ **ID source du centre d'appel cloud**, entrez le numéro ARN.
   f. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   g. Répétez ces étapes pour chaque file d'attente.
3. Ajoutez des groupes d'affectation à une file d'attente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez une file d'attente d'éléments de travail.

b. Cliquez sur la liste connexe Priorités de la file d'attente du groupe.

> **Remarque :** Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

c. Cliquez sur **Nouveau**.

d. Dans le champ **Groupe**, ajoutez un groupe d'affectation qui inclut les agents capables de gérer cette file d'attente.

e. Dans le champ **Ordre**, sélectionnez le numéro d'ordre pour le groupe d'affectation qui indique la priorité dans laquelle les appels entrants sont traités.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Écouter un appel d'agent

Surveillez les appels des agents lorsqu'ils résolvent les problèmes des appelants externes à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Vous devez avoir une session active avec Amazon Connect et être en mesure de surveiller les conversations en direct. Pour en savoir plus, reportez-vous à Surveiller les conversations en direct.

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'application Amazon Connect répond à un appel à partir d'une source externe, un enregistrement d'interaction est créé.

Procédure

1. Surveillez la file d'attente des appels de votre agent lorsqu'un agent discute avec un appelant externe dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
2. Ouvrez l'enregistrement d'interaction actif lorsque l'appel téléphonique est en cours.
3. Cliquez sur **Surveiller l'appel** et écoutez l'appel dans Amazon Connect .

Analyser les transcriptions et les sentiments pour le canal téléphonique Amazon Connect

Analysez les enregistrements d'appels, les transcriptions et les rapports de sentiment de votre agent. Grâce à ces informations, vous pouvez évaluer la qualité des appels et former vos agents à mieux gérer les appels dans le futur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cti_core.user_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un agent interagit avec un appelant externe, l'appel est enregistré et transcrit. L'application balise chaque déclaration au sein d'une transcription avec un score de sentiment. Une fois l'appel terminé, un rapport de sentiment est généré automatiquement.

> **Remarque :** le gestionnaire doit avoir une session active avec Amazon Connect pour afficher les transcriptions et les sentiments. Les transcriptions et les sentiments sont générés dans l'application Amazon Connect . Ils sont ensuite affichés dans l'application Channels dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Workspace Optimization for ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez un enregistrement d'interaction pour l'analyse.

Pour analyser les transcriptions et les sentiments des appels	Effectuez cette action
À partir de Channels	**Remarque :** vous pouvez afficher les transcriptions et les sentiments des appels pour toutes les interactions qui ont été fermées aujourd'hui. **a.** Cliquez sur **Amazon Connect (téléphone)**. **b.** Dans l'onglet **Toutes les interactions**, sélectionnez un enregistrement d'interaction.
À partir de Teams	**a.** Sélectionnez une équipe. **b.** Sélectionnez un utilisateur. **c.** Cliquez sur l'onglet **Interactions**. **d.** Sélectionnez un enregistrement d'interaction.
À partir de Coaching	**Remarque :** lorsque vous avez des évaluations déclenchées à partir d'appels, vous pouvez afficher les transcriptions des appels et les sentiments de ces interactions. **a.** Cliquez sur l'onglet **Évaluation**. **b.** Sélectionnez un enregistrement d'interaction.

3. Cliquez sur **Analyse de l'appel**.
   L'application Amazon Connect génère les interactions et l'analyse des sentiments de ces interactions et les affiche sous forme de rapport dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Analyser les compétences de vos équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez des compétences à des groupes et affichez les affectations de compétences pour vos équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Sélectionnez une équipe pour laquelle vous souhaitez analyser les compétences.
4. Ajoutez une compétence pour le groupe.

Remarque : Un groupe est synonyme d'équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.

> **Remarque :** Dans le panneau droit, vous pouvez analyser les 5 principales compétences que votre équipe utilise à tout moment. Sélectionnez une compétence pour analyser les données de compétences telles que le nombre d'utilisateurs utilisant cette compétence ou de tâches affectées qui ont besoin de cette compétence, la couverture globale des compétences et le nombre d'experts dont vous disposez actuellement et qui ont cette compétence.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence.

d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

e. Dans le champ **Hérité de**, sélectionnez la compétence dont cette compétence est héritée.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM dispose de rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et de rapports pour analyser les données dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.user]	Accorde un accès en lecture aux rapports de canal, à la vue de canal et aux tables de rapport de file d'attente.	awa_manager
Administrateur de Channel Management [sn_channel_mgmt.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des rapports de canal, une vue de canal et des tables de rapport de file d'attente.	• sn_channel_mgmt.user • awa_admin • sn_wfo.admin • report_admin

Propriétés

> **Remarque :** pour utiliser les propriétés de gestion des canaux, ils doivent ajouter la table Propriété système [sys_properties]. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une propriété système, consultez Ajouter une propriété système.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.enable	Attribuez la valeur **false** à cette propriété pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.channels_card_auto_refresh.enable	Attribuez la valeur **false** à cette propriété pour désactiver l'actualisation automatique des listes dans Channel Management. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.list_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données de la liste de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 30
sn_channel_mgmt.kpi_auto_refresh.interval.seconds	Définit la fréquence d'actualisation des données des indicateurs de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
sn_channel_mgmt.channel_card_auto_refresh.interval.seconds	Définit l'intervalle d'actualisation automatique pour les cartes situées sur le conteneur de la vue d'ensemble de gestion des canaux. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 120
sn_channel_mgmt.filter_config.enable	Lorsque cette propriété est définie sur **true**, elle affiche le filtre inactif **Groupe d'affectation** dans les canaux. • **Type** : true ou false • **Valeur par défaut** : true
sn_channel_mgmt.awa_agent_temporary_overflow_duration	Remplace la durée définie pour la capacité du canal. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 12 heures

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Nom du rapport	Description
Éléments de travail d'interaction affectés aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail d'interaction affectés un jour donné.
Éléments de travail d'interaction abandonnés	Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés
Éléments de travail d'interaction non affectées	Nombre d'éléments de travail d'interaction non affectés à des agents.
Score CSAT de l'élément de travail moyen	Score de satisfaction des clients pour un élément de travail moyen.
Éléments de travail d'incident non affectés	Nombre d'éléments de travail d'incident non affectés à des agents.
Éléments de travail d'interaction terminés	Nombre d'éléments de travail d'interaction terminés par des agents.
Temps de service d'interaction moyen du jour	Temps moyen nécessaire pour fermer une interaction.
Éléments de travail d'interaction résolus aujourd'hui	Nombre moyen d'éléments de travail d'interaction résolus un jour donné.
Nouveaux éléments de travail d'incident créés aujourd'hui	Nouveaux éléments de travail créés pour des incidents un jour donné.
Délai de gestion moyen pour les éléments de travail d'interaction	Temps moyen nécessaire pour résoudre les éléments de travail d'interaction.
Agents disponibles pour prendre des éléments de travail d'interaction	Nombre d'agents disponibles pour travailler sur des éléments de travail d'interaction.
Éléments de travail des incidents de SLA rompus	Nombre d'éléments de travail avec des SLA rompus.
Ouvrir les éléments de travail de l'incident P1	Nombre d'éléments de travail ouverts pour les incidents P1.
Éléments de travail d'incident résolus aujourd'hui	Nombre d'éléments de travail résolus un jour donné.
Temps d'attente moyen pour les interactions de visite	Durée moyenne que passe un utilisateur dans la file d'attente avant de commencer une interaction de visite.
Élément de travail d'interaction actuellement en attente	Éléments de travail actuellement dans la file d'attente en attente de traitement.

Filtres interactifs pour les rapports

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Agent de Channel Management	Filtre les rapports en fonction d'un agent.	[sys_user]
Filtre Groupe de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des groupes.	[sys_user_group]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du filtre interactif	Description	Table de référence
Filtre Files d'attente Channel Management	Filtre les rapports en fonction des files d'attente.	[awa_queue]
Filtre Canal de service de Channel Management	Filtre les rapports en fonction des canaux de service.	[awa_service_channel]

Planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment planifier des changements avec des temps de pause automatiquement échelonnés pour que vos agents gèrent efficacement leur calendrier dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Publiez des calendriers pour la prochaine période de planification afin d'obtenir un instantané de l'agent prévu pour résoudre les problèmes pour cette période.

Planification des équipes

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Utilisez Planification d'astreinte avec Optimisation des effectifs pour ITSM pour avoir des membres d'équipe dédiés afin de résoudre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.

L'image fournit une vue d'ensemble approfondie de l'application de planification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scheduling

Manage on-call and regular shifts from a central location. Get the coverage you need and have dedicated agents to resolve issues as they arise.

Plan
Create shift plans that automatically stagger breaks to maximize coverage

Schedule
Create schedule plans, view them in real time, and publish the schedule for the next time period

Manage
Create time-off requests and swap shifts for your agents without going through an approval process

Forecast
Model demand scenarios to analyze agent forecast and view updated demand on the calendar

View team schedule
Know when your peers are working and when they are taking time off

Add events
Create events such as a meeting, training, or an ad hoc work shift

Request time off
Send a request for the span of time you want to take off

Swap shifts
Trade shifts with your peers

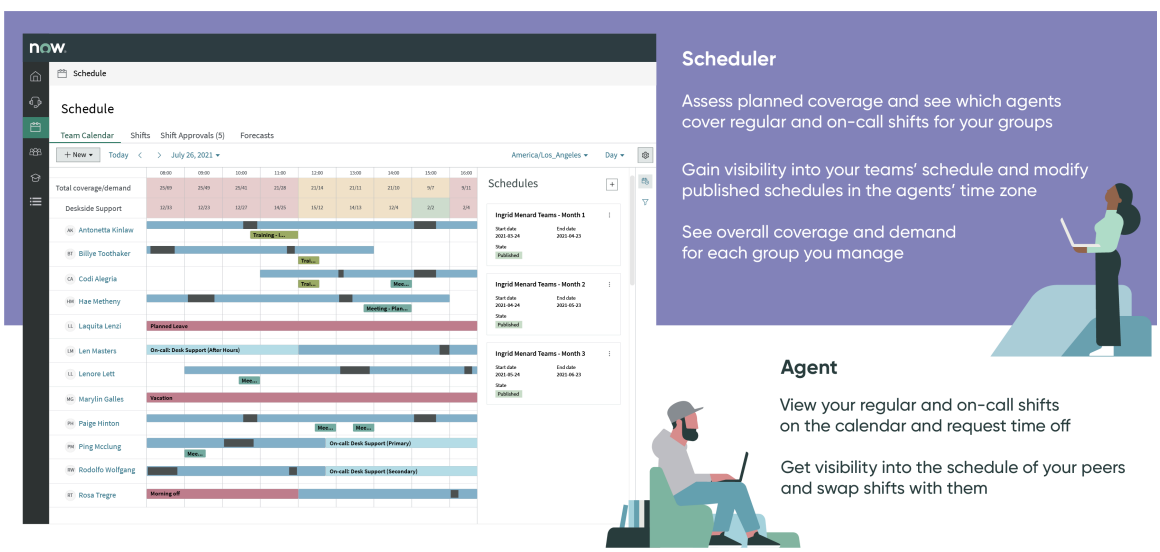


Scheduler
sn_shift_planning.admin

Agent
sn_shift_planning.agent



L'image fournit une vue d'ensemble approfondie des tâches que les planificateurs et les agents peuvent effectuer sur le calendrier.



En tant qu'administrateur de la planification des équipes, vous pouvez :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer des changements pour garantir la couverture d'équipe pour la durée requise ;
- ajouter des pauses aux changements qui échelonnent automatiquement la disponibilité de l'agent pour ces équipes ;
- prévisualiser la planification et apporter les changements nécessaires avant de la publier pour vos agents ;
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement.

En tant qu'agent de planification des équipes, vous pouvez :

- chercher votre calendrier et demander un congé quand vous en avez besoin ;
- échanger votre place dans une équipe avec l'un de vos pairs.

Prise en main de Planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Ordonnancement

Avantage	Utilisateur	Rechercher des tâches à accomplir dans Planification
Activez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.	administrateur	Activer Planification
Consultez les rôles, les propriétés système et autres utilisés dans Planification et Respect du calendrier.	Tout rôle de planification	Comprendre les composants utilisés dans Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez les catégories d'événements, l'accès aux types d'événements, etc.	Administrateur de planification	Configurer Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez efficacement votre main d'œuvre en planifiant vos équipes et le plans de calendrier. Vous pouvez également planifier et gérer les calendriers et les besoins en personnel de vos équipes à partir d'un seul emplacement.	Gestionnaire de planification	Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Découvrez comment fonctionne le respect du calendrier.	Tout rôle	Comprendre le respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Déterminez si vos agents respectent leurs calendriers et affinez vos besoins en personnel en conséquence.	Gestionnaire de planification	Suivre le respect du calendrier par vos agents
Prédisez les ressources en fonction des données historiques.	Administrateur de planification	Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'utilisation de la planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment vous configurer et publier des calendriers d'agent et comment vos agents peuvent gérer leur propre calendrier en fonction d'un exemple.

Un gestionnaire gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune de ses équipes comporte 20 à 50 agents. À un moment donné, il a besoin d'accéder clairement au calendrier de ses équipes. Il doit également être en mesure de créer des équipes et d'approuver ou de rejeter les demandes d'échange ou de congés de ses agents.

En tant que gestionnaire, il peut gérer le calendrier complet de ses équipes à l'aide de la **planification**. L'équipe d'Ingrid peut gérer son propre calendrier de manière efficace en demandant des changements d'équipe ou un congé.

Le gestionnaire et son équipe peuvent gérer les calendriers en effectuant les étapes suivantes à partir d'un emplacement central :

1. Créer un plan d'équipe
2. Créer un plan de calendrier
3. Affecter des agents à des équipes de travail
4. Publier le calendrier
5. Les agents font des demandes de changement du calendrier ou pour prendre des congés

   Pour plus d'informations, référez-vous à Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

6. Approuver les demandes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez créer des plans d'équipe et affecter des agents aux équipes à l'aide du plan de calendrier dans cette vidéo. Créer des plans de calendrier et des équipes

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez surveiller les changements et planifier l'ensemble de votre équipe à partir d'un seul emplacement dans cette vidéo.

Optimisation des effectifs pour ITSM Surveiller un calendrier d'équipe

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les agents utilisent l'espace de travail pour gérer leur calendrier.

Optimisation des effectifs pour ITSM Agent Schedule

Pour en savoir plus sur la création et la gestion de calendriers avec Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Planifier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer la planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez des événements à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez créer différents types de catégories d'événement et utiliser des points d'extension scriptés pour personnaliser les types d'événements.

Configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation d'équipe

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congés et des demandes d'échange d'équipe.

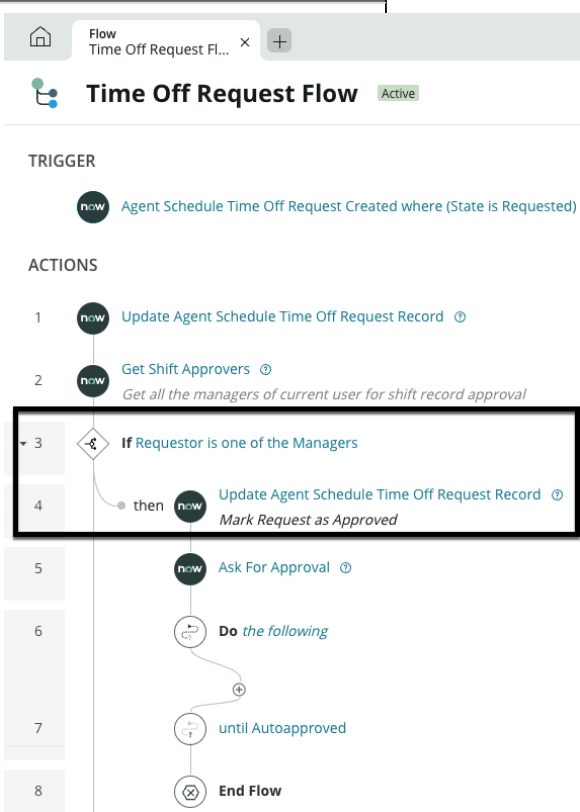
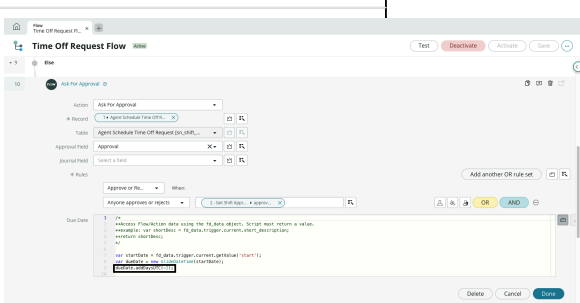
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Assurez-vous que votre application se trouve dans le champ d'application de planification des équipes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les flux afin de limiter les utilisateurs autorisés à approuver les demandes. Par exemple, vous pouvez limiter les privilèges d'approbation au gestionnaire du groupe d'affectation primaire de l'agent. Si l'agent envoie la demande d'approbation dans les deux jours avant la date de début du congé de l'agent, la demande d'approbation est rejetée automatiquement.

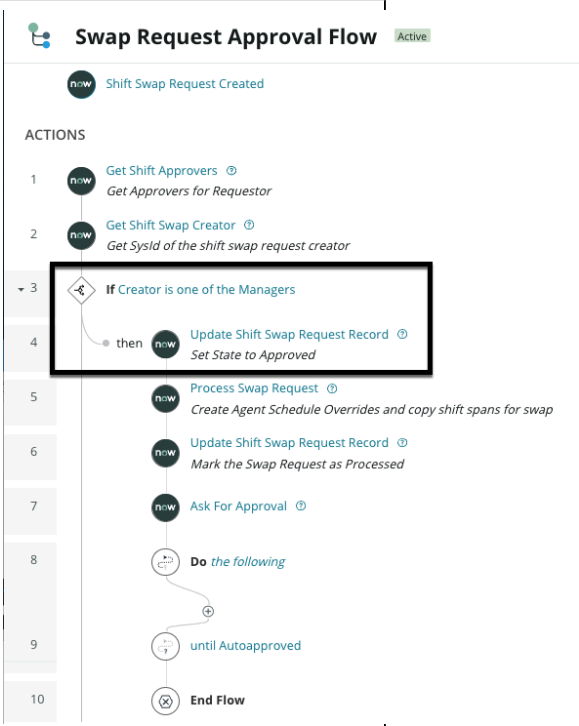
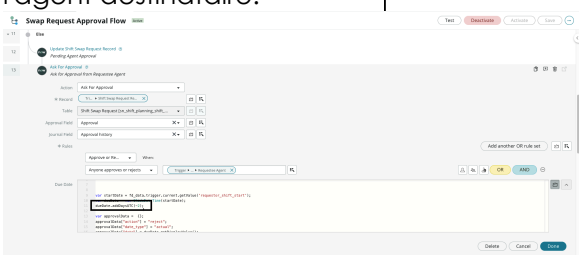
Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   Chaque flux a un workflow de demandeur et d'approbateur.
2. Configurez la logique de date d'échéance pour le flux de demande de congé.

Si	Alors	Image de référence
Le demandeur est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le demandeur est l'agent	Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. **a.** Ouvrez le flux **Sinon** > **Demander l'approbation**. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ).	

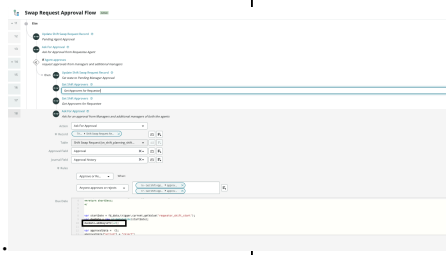
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	c. Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	

3. Configurez la date d'échéance pour le flux d'approbation de demande d'échange.

Si	Alors	Image de référence
Le demandeur d'échange d'équipe est l'un des gestionnaires	La demande est approuvée automatiquement.	
Le **demandeur d'échange d'équipe est un agent (destinataire)** et l'**approbateur d'échange d'équipe est le gestionnaire**	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. **a.** Ouvrez le flux **Sinon** > **Demander l'approbation** - Demander l'approbation de l'agent destinataire. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ).	Saisissez la date d'échéance d'approbation de l'agent destinataire. 

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors	Image de référence
	c. Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**. Saisissez la date d'échéance d'approbation de la demande. **a.** Ouvrez le flux **Demander l'approbation** - Demander une approbation des gestionnaires et des gestionnaires supplémentaires des deux agents. **b.** Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône de flèche vers le bas ( ). **c.** Dans la fenêtre de script **Date d'échéance**, mettez à jour la valeur du paramètre `dueDate.addDaysUTC(-2);` sur le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez définir la date d'échéance d'approbation. **d.** Sélectionnez **Terminé**.	Saisissez la date d'échéance d'approbation de la  demande.

Information associée

Créer votre premier flux dans Flow Designer

Configurer les catégories d'événement pour ITSM Manager Workspace

Ajoutez une catégorie d'événement. Créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements. Vous pouvez également indiquer si une catégorie d'événement doit être exclue lorsque la couverture d'équipe des agents est calculée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travail
- Réunion
- Formation
- Événement personnalisé
- Temps de repos
- Pause

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Planification** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante, si nécessaire :

Remarque :

- vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.
- Par défaut, les agents peuvent ajouter des participants aux types d'événements de réunion et de formation.

```
{
            "create": {                 //Creates an event type form
                "attendees": {          //Adds the Attendees field
                "mandatory": true,      //Sets this field as mandatory
                "readOnly": false,      //Sets this field as read-only
                "allowAllUsers": false //Allows you to only add users
 managed by the logged-in user; to add any user, set this value to true
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the
 form
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field
 that displays on the form
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of
 the table referenced by the field
                    "field": "name", //Any field from the selected
 table whose display values must be shown in the custom field
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            },
            "edit": {                    //Edit an event type form
                "attendees": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false
                },
                "attendeesFieldForAgent": { //Add attendees to events
                "mandatory": true,
                "visible":true,
                "readOnly": false,
                "allowAllUsers": false,
                "label":"Attendees"
                },
                "startDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                "endDate": {
                "mandatory": true,
                "readOnly": false
                },
                 "description":{              //Add text fields to the
form
     "mandatory":false,
     "readOnly":false,
     "label":"Notes"
     },
                "additionalSelectors":[
                {
                    "fieldLabel": "Select Shift",
                    "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                    "field": "name",
                    "value": "",
                    "mandatory": true,
                    "additionalQueryString": ""
                }
                ]
            }
        }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un ordre de chargement d'événements dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher d'abord vos catégories d'événements préférées sur le calendrier.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Planification de l'équipe**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	`sn_shift_planning.event_load_order`
Périmètre de l'application	Planification de l'équipe
Type	Chaîne
Valeur	`{ "fastLoad":[ "07e433f449a11010f877de942e7c1d18" ] }` où *`fastLoad`* est le tableau des sys_ids pour les catégories d'événements que vous souhaitez charger en premier. Les autres catégories d'événements personnalisées sont chargées une fois que toutes les catégories d'événements avec des catégories *`fastLoad`* sont chargées et mises à jour sur le calendrier.
Rôles de lecture	sn_shift_planning.agent
Rôles d'écriture	sn_shift_planning.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événements à ajouter au calendrier de l'équipe ou autoriser l'accès à ceux-ci

Créez plusieurs événements à partir de la même catégorie et ajoutez-les au calendrier dans ITSM Manager Workspace. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Créez un type d'événement.
   a. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Planification** > **Types d'événements**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de type d'événement

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le type d'événement.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée. Par exemple, imaginons que vous assistez à un événement de travail pendant quatre heures sur la même journée. Vous avez marqué cette fenêtre de temps comme étant un type d'événement Congé et Réunion. Si l'ordre de priorité du congé est supérieur, l'application exclut ce type d'événement de la couverture.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.
Utiliser des couleurs personnalisées	Couleur préférée que vous pouvez sélectionner pour afficher l'arrière-plan et la bordure du type d'événement dans le calendrier de l'équipe.
Actif	Option qui, lorsqu'elle est activée, affiche le type d'événement sur le calendrier.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Personnalisé, Réunion, Pause ou Congé.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Permettez aux agents ou aux gestionnaires de créer des types d'événements spécifiques. Pour en savoir plus sur l'ajout ou la suppression de l'accès des utilisateurs aux types d'événements, consultez Inclure ou exclure l'accès aux types d'événements.

Que faire ensuite

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Créer des types d'événements personnalisés à l'aide de points d'extension

Lorsque vous créez des points d'extension pour des événements personnalisés, tenez compte des éléments suivants :

- Quels utilisateurs peuvent créer un événement ?
- L'événement doit-il passer par un processus d'approbation ?
- S'agit-il d'un événement de type professionnel ou hors travail ?

Voici quelques exemples qui fournissent des conseils sur certains des points que vous pouvez prendre en compte lorsque vous créez un nouvel événement personnalisé à l'aide de points d'extension :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous créez un événement pour des réunions d'équipes mensuelles, prenez en compte les éléments suivants :
  - Seuls les gestionnaires peuvent créer ce type d'événement.
  - Il s'agit d'un événement de type hors travail.
  - L'événement n'a pas besoin de passer par un processus d'approbation.
- Lorsque vous créez un événement pour les demandes de congés, prenez en compte les éléments suivants :
  - N'importe quel employé peut créer cet événement.
  - Il s'agit d'un événement de type hors travail.
  - L'événement doit passer par un processus d'approbation du gestionnaire.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension *sn_shift_planning.EventManager*.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

Nom du point d'extension	Description
sn_shift_planning.EventManager	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Catégorie	Script d'extension
Réunion	*AgentScheduleMeetingEventManager*
Pause	*AgentScheduleBreakEventManager*
Formation	*AgentScheduleTrainingEventManager*
Congé	*AgentScheduleTimeOffEventManager*
Travail	*AgentScheduleWorkEventManager*

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Synchroniser le calendrier de l'agent dans Optimisation des effectifs pour ITSM avec le calendrier Microsoft Outlook

Rationalisez la façon dont les agents gèrent leur calendrier afin de pouvoir consulter leur calendrier dans un seul emplacement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser le calendrier des agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM avec leur calendrier Microsoft Outlook.

Lorsque les deux calendriers sont intégrés, les agents disposant du rôle d'Agent de planification d'équipe (sn_shift_planning.agent) peuvent également afficher les informations du calendrier dans leur calendrier Microsoft Outlook en temps réel. Ces informations comprennent les équipes, les calendriers et les événements de l'agent tels que les réunions, les formations et les congés.

Remarque : Lorsque vous créez des événements de type **personnalisé**, vous devez utiliser des points d'extension pour synchroniser les événements personnalisés dans les deux calendriers.

Configurer l'intégration du calendrier de l'agent Optimisation des effectifs pour ITSM à son calendrier Microsoft Outlook

Affichez également les calendriers, les équipes et les événements du calendrier de l'agent dans son calendrier Microsoft Outlook lorsque vous synchronisez les deux calendriers

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Configurez Spoke Microsoft Exchange Online.

   Remarque : Vérifiez que les autorisations Microsoft Graph suivantes sont correctement définies dans le portail Microsoft Azure :

Autorisation	Type	Description
Calendars.ReadWrite	Délégué	Accès complet aux calendriers de l'utilisateur
Calendars.ReadWrite.Shared	Délégué	Accès en lecture et en écriture au calendrier de l'utilisateur et aux calendriers partagés
Calendars.ReadWrite	Application	Accès en lecture et en écriture aux calendriers dans toutes les boîtes de réception

2. Définissez la propriété système *sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync* sur **true**.
   Pour plus d'informations, consultez Composants de planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
3. Ajoutez les ID d'e-mail des utilisateurs que vous souhaitez synchroniser à la table Utilisateur [sys_user].
   Le calendrier Optimisation des effectifs pour ITSM de vos agents est maintenant synchronisé avec leur calendrier Microsoft Outlook.

   Important : Si les équipes échangées n'apparaissent pas dans le calendrier Microsoft Outlook, vérifiez que vous avez suivi toutes les étapes de cette procédure pour vous assurer que le calendrier des équipes a été synchronisé avec Microsoft Outlook.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier le travail de vos équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez efficacement vos effectifs en planifiant des équipes pour chaque jour et en affectant des utilisateurs aux équipes. Avec la planification, vous pouvez utiliser efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers et les besoins en personnel parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à Planification d'astreinte, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Vous pouvez ajouter une réunion, une formation, une demande de congé ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation, de leur plan de calendrier, des membres de leur équipe ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent.

Important : Vous devez indexer de nouvelles tables pour les afficher dans la planification du travail. Pour en savoir plus sur l'indexation des tables, reportez-vous à Configurer une table pour l'indexation et la recherche.

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer que vous couvrez toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine dont vous pourriez avoir besoin pour remplacer les équipes planifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'onglet **Équipes**, vous pouvez afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte dans des onglets distincts. Les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives, puis inactives, dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes**. Vous pouvez parcourir les équipes à l'aide de la pagination.

Remarque : Votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de la pagination afin d'afficher les équipes de travail et les équipes d'astreinte. Pour en savoir plus, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
   - **Rechercher des plans d'équipe :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Équipe de travail ou Équipe d'astreinte pour accéder facilement aux plans d'équipe connexes.
   - **Filtrer les plans d'équipe :** utilisez l'icône de filtre ( ) pour afficher les équipes en fonction de leur état, à savoir Brouillon ou Publié.
     - Pour filtrer les équipes de travail, dans l'onglet **Équipe de travail**, cliquez sur l'icône de filtre ( ) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher à l'aide du champ **État**. Utilisez le filtre **Jours de la semaine** pour réduire l'affichage des équipes en fonction des jours souhaités d'une semaine.
     - Pour filtrer les équipes d'astreinte, dans l'onglet **Équipe d'astreinte**, cliquez sur l'icône de filtre (filtre) et sélectionnez l'état des équipes que vous souhaitez afficher.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur l'icône (+).
5. Créez une équipe.

Pour	Effectuez cette action
Créer une équipe de travail	**a.** Créez une équipe de travail. **i.** Cliquez sur **Équipe de travail**. **ii.** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe. **iii.** Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe. **1.** Dans le champ **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l'équipe. **Remarque :** Pour ajouter une équipe pour les agents qui travaillent dans leurs fuseaux horaires locaux, sélectionnez l'option **Utiliser le fuseau horaire de l'agent**. Le système utilise le fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement utilisateur de l'agent. **2.** Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement. **3.** Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez terminer le changement. **iv.** Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe. **v.** Cliquez sur **Enregistrer**. **b.** Ajoutez des pauses dans le calendrier de l'équipe. **i.** Sélectionnez l'équipe que vous avez créée. **ii.** Cliquez sur **Ajouter une pause**. **iii.** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la pause. **iv.** Définissez une durée pour la pause. **1.** Dans le champ **Durée**, entrez la durée de la pause. **2.** Dans le champ **Première heure de début**, entrez la première heure de début de la pause. **3.** Dans le champ **Dernière heure de fin**, entrez la dernière heure de fin de la pause. Par exemple, vous pouvez définir la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00, et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez quatre agents à cette équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
	vous assurer que vos quatre agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée du roulement de l'équipe. **4.** Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez afficher le nombre d'agents pour chaque heure ou chaque jour dans la fenêtre de l'équipe.
Créer une équipe d'astreinte	**a.** Créez une équipe d'astreinte. **i.** Cliquez sur **Équipe d'astreinte**. **ii.** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe. **iii.** Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe que vous souhaitez affecter pour l'équipe. **iv.** Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe. **1.** Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement. **2.** Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez terminer le changement. **3.** Dans le menu **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l'équipe. **v.** Définissez les jours de la semaine auxquels vous souhaitez appliquer l'équipe. **vi.** Dans le champ **Date de début de rotation**, cliquez sur l'icône Calendrier (), sélectionnez la date de début de la rotation d'astreinte pour l'équipe, puis cliquez sur **OK**. **vii.** Cliquez sur **Enregistrer**. **b.** Créez la rotation d'astreinte. **i.** Sélectionnez l'équipe que vous avez créée. **ii.** Cliquez sur **Créer une rotation**. **iii.** Dans le champ **Agents**, sélectionnez les noms des agents que vous souhaitez intégrer à l'équipe. Lorsque vous cliquez sur le champ, le nom de tous les agents qui appartiennent au groupe pour lequel l'équipe d'astreinte est créée s'affiche. **iv.** Dans le champ **Intervalle de rotation**, choisissez si vous souhaitez que la rotation soit quotidienne ou hebdomadaire. **v.** Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
	Remarque : Le champ **Type d'escalade** est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Alterner les listes** si plusieurs listes ont été créées pour la rotation. Si ce n'est pas le cas, il est renseigné avec la valeur du champ **Alterner les membres**. **c.** Cliquez sur **Publier** pour rendre l'équipe active et la publier dans le calendrier. **Remarque :** ◦ Vous pouvez sélectionner une équipe d'astreinte active et cliquer sur **Annuler la publication** pour rendre l'équipe inactive et la supprimer du calendrier. ◦ Vous pouvez afficher toutes les équipes d'astreinte publiées dans le calendrier d'agent et le calendrier de l'équipe. Lorsque vous ajoutez de nouveaux agents à la rotation d'astreinte, l'actualisation des données sur le calendrier de l'équipe peut prendre un certain temps. ◦ Vous pouvez cliquer sur une équipe d'astreinte dans le calendrier de l'équipe pour afficher plus de détails. Vous pouvez afficher le nom de l'agent principal pour chaque équipe d'astreinte sur le calendrier de l'équipe.

Information associée

Planification d'astreinte

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité. De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de la *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* propriété système.

Si vous effectuez l'une des opérations suivantes :

- Importation des calendriers des agents à l'aide de l'importation de tables
- Désactivation des règles métier et utilisation d'un script pour charger les données

vous devez exécuter manuellement le *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache* travail planifié pour effacer le cache.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : votre administrateur peut définir les préférences utilisateur pour la taille de pagination afin d'afficher les plans de calendrier. Pour en savoir plus, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

      Remarque : vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.
   c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur l'icône +.

      Conseil :

      - **Rechercher des calendriers :** saisissez des mots-clés dans le champ de recherche Calendriers pour accéder facilement aux plans de calendrier connexes.
      - **Filtrer les calendriers :** sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis sélectionnez les états de calendrier souhaités à l'aide du filtre **État des plans de calendrier**, ainsi que les dates de début et de fin souhaitées à l'aide du filtre **Dates des plans de calendrier** pour affiner l'affichage des calendriers dans le calendrier de l'équipe.

      Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. La date de début devient le lendemain de la date actuelle et la date de fin devient 30 jours à compter de la date actuelle.

   d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.
   e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   g. Dans la section **Groupes d'affectation**, affectez le plan de calendrier à vos groupes.
      - Pour l'affecter à tous les groupes que vous gérez, sélectionnez **Groupes que je gère**.
      - Pour l'affecter à des groupes spécifiques, sélectionnez **Groupes spécifiques**.

      Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.
   h. Cliquez sur **Save schedule** (Enregistrer le calendrier).
   .
4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

   Remarque : Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Ajouter une équipe**.

b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

c. Dans le champ **Type d'événement**, sélectionnez l'événement de travail qui classe l'équipe de travail.

5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

a. Dans le champ **Affecter des agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes. Pour en savoir plus sur la publication d'un plan de calendrier, consultez Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe.

Permettre à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail

Permettez à vos équipes de s'inscrire à des équipes de travail en fonction de leurs disponibilités et de leurs préférences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un plan de calendrier est activé pour l'inscription, vous pouvez recevoir des notifications. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Important : Votre administrateur doit définir la valeur de la propriété *glide.ui_notification.max_recipients* sur le nombre maximal d'agents pour lesquels vous souhaitez envoyer les notifications.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Ajoutez une plan de calendrier.

a. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseil : Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis l'état d'inscription et les dates d'inscription souhaités pour affiner les plans de calendrier activés pour l'inscription.

Dans les filtres, pour ajouter l'élément souhaité	Procéder comme suit
État d'inscription	**i.** Double-cliquez sur un ou plusieurs états d'inscription dans la colonne **Disponible** pour les déplacer vers la colonne **Appliqué**. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.
Dates d'inscription	**i.** Sélectionnez une option prédéfinie telle que **7 derniers jours** ou sélectionnez la date de début et de fin pour laquelle vous souhaitez afficher les plans de calendrier activés pour l'inscription. **ii.** Sélectionnez **Appliquer**.

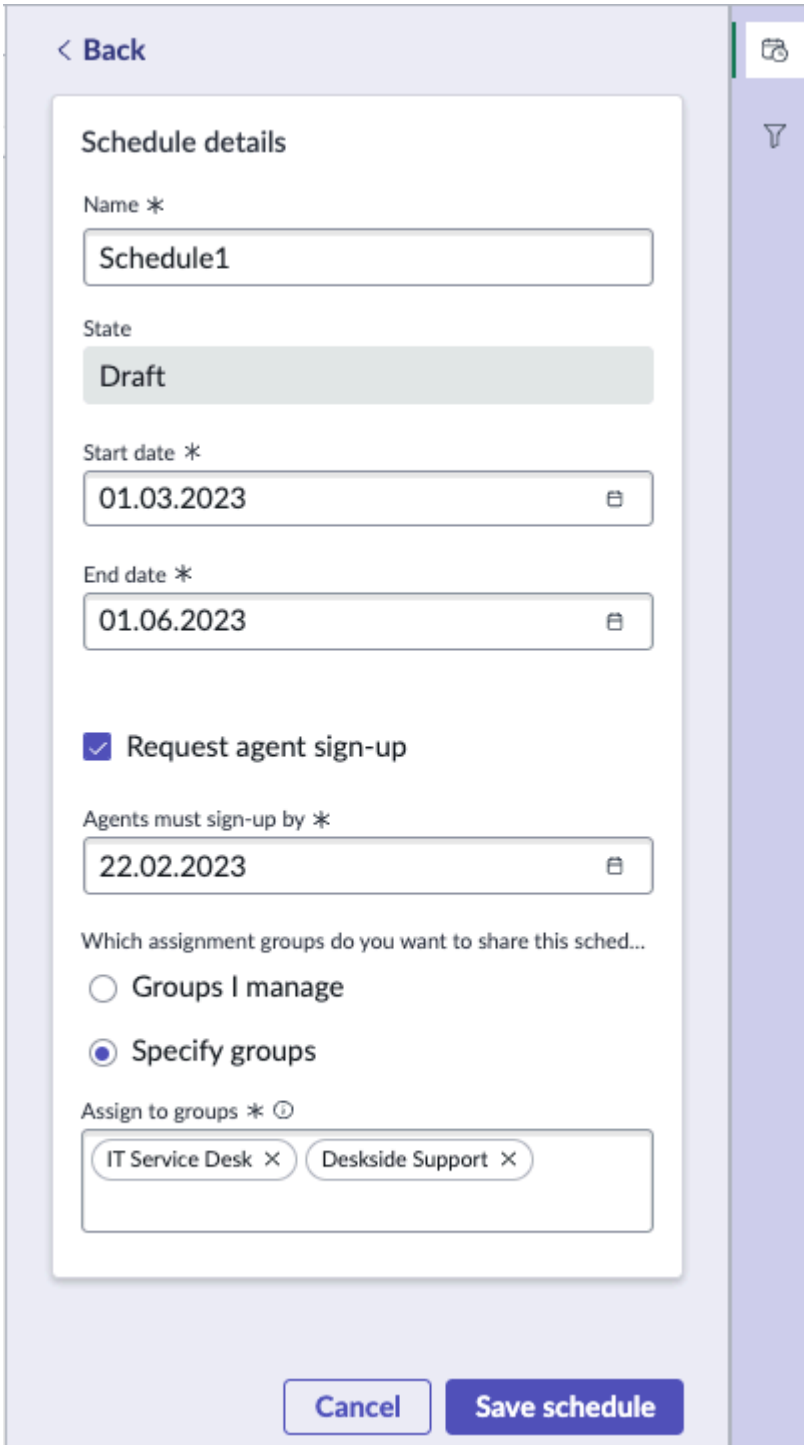
c. Dans le panneau Calendriers, sélectionnez l'icône +.

Vous pouvez dupliquer un calendrier existant pour en créer un autre. Après avoir dupliqué un calendrier pour lequel l'inscription d'équipe est activée, vous pouvez mettre à jour la date de début, la date de fin et la date à laquelle les agents doivent s'inscrire au calendrier.

Remarque : Si aucun agent n'est associé au calendrier, les équipes associées à celui-ci ne sont pas dupliquées.

d. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
L'image ci-dessous est un exemple de formulaire Calendrier renseigné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Pour permettre à vos agents de s'inscrire à des équipes de travail, procédez comme suit :

i. Cochez la case **Demander l'inscription de l'agent**.

ii. Dans le champ **Les agents doivent s'inscrire avant**, entrez la date à laquelle ils doivent s'inscrire aux équipes de ce calendrier.

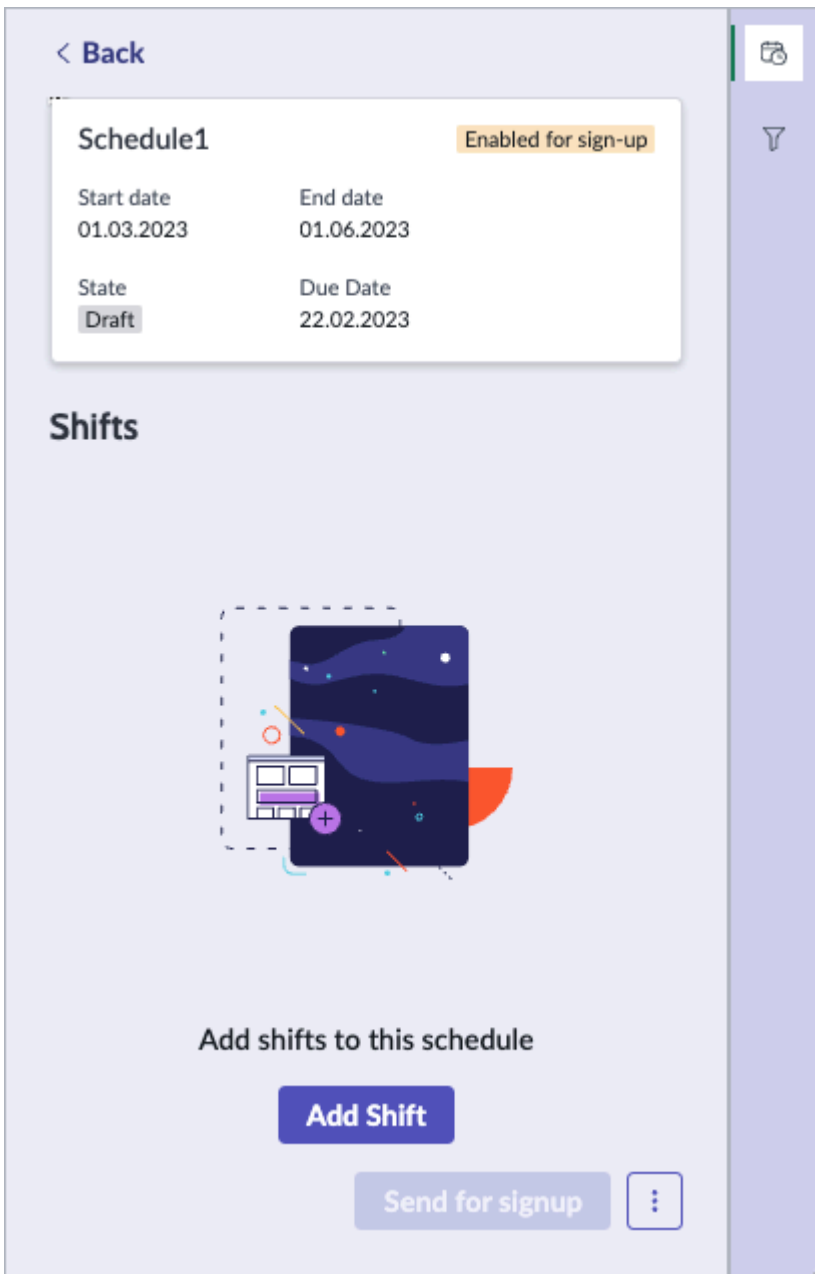
Conseil : Si vos agents se sont inscrits pour faire partie de leurs équipes préférées, le champ **Affecté à** est automatiquement renseigné en conséquence.

f. Sélectionnez **Enregistrer le calendrier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

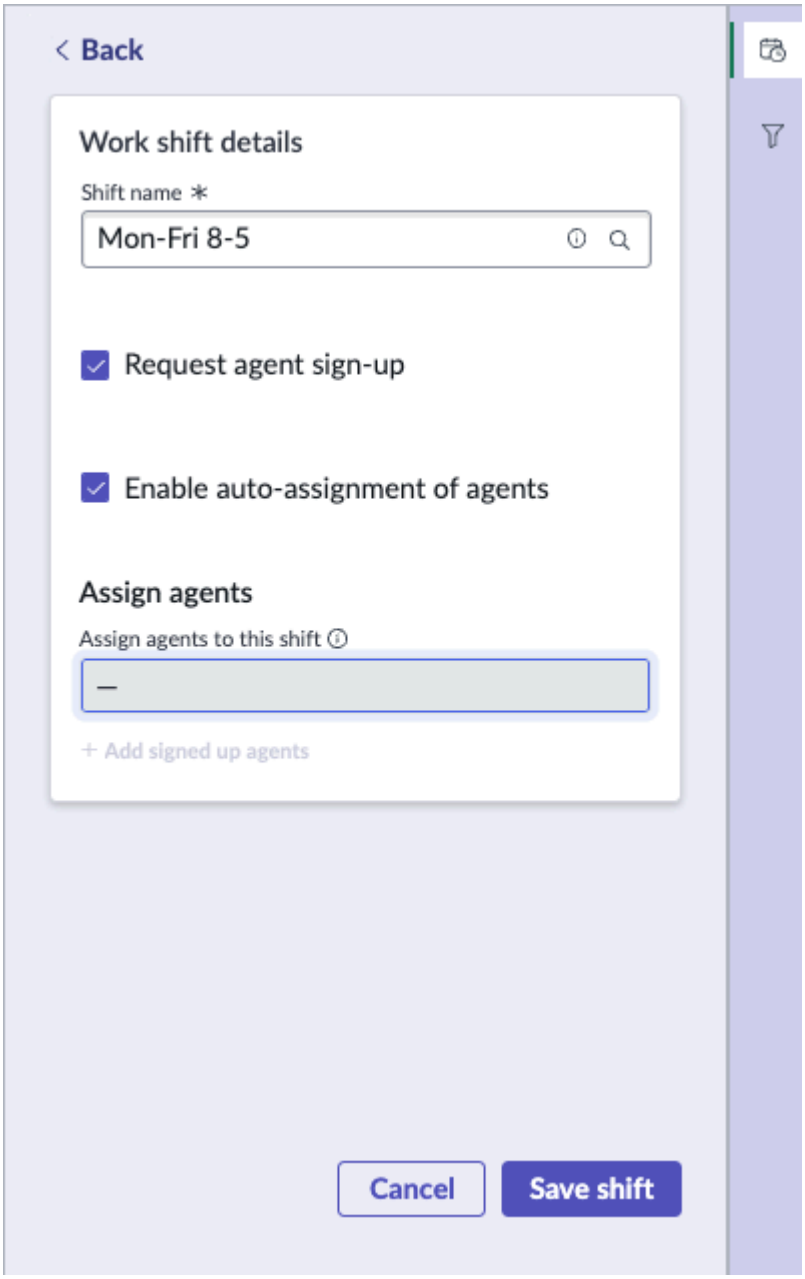
4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

   a. Sélectionnez le plan de calendrier que vous avez créé.
   L'image ci-dessous affiche le plan de calendrier créé.



   b. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
   L'image ci-dessous fournit un exemple de formulaire permettant d'entrer les détails d'une équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.

Remarque : Si le plan de calendrier a été activé pour permettre aux agents de s'inscrire à des équipes, les champs suivants sont automatiquement activés :

- **Demander l'inscription de l'agent**
- **Activer l'affectation automatique d'agents**

Si vous souhaitez affecter des agents manuellement, vous pouvez décocher ces cases à tout moment.

d. Si les équipes sont activées pour l'inscription, vous pouvez sélectionner **Envoyer pour inscription**.
Toutes les équipes activées pour l'inscription sont envoyées aux agents pour leur permettre de s'y inscrire. Vous pouvez sélectionner **Fermer l'inscription** pour fermer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'inscription des agents à une équipe avant la date limite et affecter manuellement les agents.

- L'étiquette **Activé pour l'inscription** en surbrillance est remplacée par **Fermé pour l'inscription**.
- Le système ferme automatiquement les inscriptions après la date limite d'inscription.

5. Ajoutez des agents aux équipes de travail.

À	Procéder comme suit
Affecter automatiquement des agents	Cochez la case **Activé pour l'affectation automatique des agents**. Les agents qui ont défini l'équipe en tant que préférence sont automatiquement affectés. Le nombre d'équipes affectées automatiquement dépend de la valeur définie dans la propriété système *sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign*.
Affecter des agents manuellement	**a.** Dans le champ **Affecter des agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe. **b.** Pour ajouter des agents inscrits à des équipes, sélectionnez **+Ajouter des agents inscrits**. Vous pouvez afficher les agents inscrits ainsi que leurs préférences en matière d'équipe. Si vous ne souhaitez pas afficher les agents déjà affectés à une équipe dans ce plan de calendrier, activez le bouton bascule **Masquer les agents déjà affectés à d'autres équipes**. **Remarque :** Cette option est uniquement disponible après avoir fermé les inscriptions d'agents pour l'équipe. **c.** Sélectionnez **Enregistrer la sélection**.

6. Sélectionnez **Enregistrer l'équipe**.
L'état du plan de calendrier devient **Génération d'un aperçu**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour publier le plan de calendrier, sélectionnez **Publier**.

Remarque : L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

La table décrit les différents états d'inscription d'équipe dans le plan de calendrier.

État d'inscription dans le plan de calendrier	Description
Inscription non activée	Le plan de calendrier n'est pas activé pour l'inscription.
Activé pour l'inscription	◦ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription, mais n'est pas encore prêt pour que les agents s'inscrivent aux équipes. ◦ Le plan de calendrier ne peut pas être publié lorsqu'il est activé pour l'inscription.
Ouvert pour l'inscription	◦ Le plan de calendrier est activé pour l'inscription et prêt pour que les agents s'inscrivent. ◦ Le plan de calendrier ne peut pas être publié ou supprimé lorsqu'il est ouvert pour l'inscription. ◦ Ouvert pour l'inscription : ▪ La date limite d'inscription ne peut pas être modifiée. ▪ Les détails de l'équipe de travail ne peuvent pas être modifiés. ▪ Il est impossible d'ajouter de nouvelles équipes. ▪ Si l'affectation automatique est activée, l'affectation d'un agent dans une équipe ne peut pas être modifiée.
Fermé pour l'inscription	Le plan de calendrier est fermé pour que les agents s'inscrivent.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.

Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

Lorsque vous annulez la publication d'un calendrier :

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, l'application définit l'état du calendrier sur **Brouillon**.
- Si vous supprimez un ou plusieurs groupes d'un plan de calendrier, tous les agents qui font partie des groupes supprimés sont supprimés des équipes du calendrier. Une fois les groupes supprimés, le calendrier passe à l'état Brouillon, et le calendrier de l'équipe est actualisé avec les données mises à jour.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Générez un aperçu d'un calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
   b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.
   Le calendrier de l'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.
4. Publiez un calendrier.
   a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.
   b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

   Remarque : Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

   Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

   Remarque : vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les calendriers de vos agents.

Suivre et gérer le calendrier de vos équipes

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du calendrier de l'équipe, vous pouvez accéder à la liste de tous vos agents par groupe d'affectation. Lorsque vous sélectionnez une équipe pour un agent, vous pouvez voir le calendrier de travail de l'agent, y compris l'heure de pause. Vous pouvez également afficher le nombre d'agents qui sont planifiés à chaque intervalle de temps pour chaque groupe.

Procédure
1. Modifiez l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
   b. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
   c. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   d. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier ( ).
   e. Modifiez l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

      Remarque : Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

   Remarque : vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Dans le cas contraire, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour en savoir plus, consultez **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe** dans Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans l'espace de travail configurable.

   a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande. Vous pouvez utiliser le champ **Composer** pour communiquer avec l'agent.
   b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :
      - Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
      - Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

   Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier de l'équipe en fonction des approbations.

Information associée

Gérer votre calendrier à l'aide de Espace de travail pour l'exploitation des services

Analyser l'alignement de votre personnel à l'aide de Demand Forecast

Utilisez Demand Forecast pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement de votre personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement de votre personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Analysez l'alignement de votre personnel pour chaque équipe.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.

Pour analyser l'alignement du personnel	Faites ce qui suit
Pour chaque jour	Sélectionnez **Jour** dans la liste. La ligne Couverture/demande totale affiche le nombre d'agents couvrant chaque poste d'une journée. Elle indique également la demande pour le nombre d'agents prévus pour ce jour-là. Par exemple, 24/20 affiche les éléments suivants : ◦ Vous avez 24 agents planifiés pour toutes les équipes pour ce jour-là. ◦ La prévision de la demande d'agent pour ce jour est 20. Vous pouvez également consulter le nombre d'agents dont vous disposez et la demande pour chaque heure pour chaque groupe. La couverture d'agent actuelle et la demande sont surlignées comme suit :

Couleur de surlignage pour chaque jour pour un groupe	Description
Vert	Le nombre d'agents planifiés pour cette heure et la demande pour cette heure correspondent exactement :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

<table>
<tr><th>Pour analyser l'alignement du personnel</th><th>Faites ce qui suit</th></tr>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><th>Couleur de surlignage pour chaque jour pour un groupe</th><th>Description</th></tr>
<tr><td></td><td>vos besoins en personnel sont parfaitement alignés.</td></tr>
<tr><td>Jaune</td><td>Le nombre d'agents planifiés est supérieur à la demande que vous avez pour cette heure.</td></tr>
<tr><td>Rouge</td><td>Le nombre d'agents planifiés est inférieur à la demande que vous avez pour cette heure.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Pour une semaine donnée</td><td>
a. Sélectionnez Semaine dans la liste.

La ligne Couverture/demande totale comporte des indicateurs pour l'alignement du personnel.

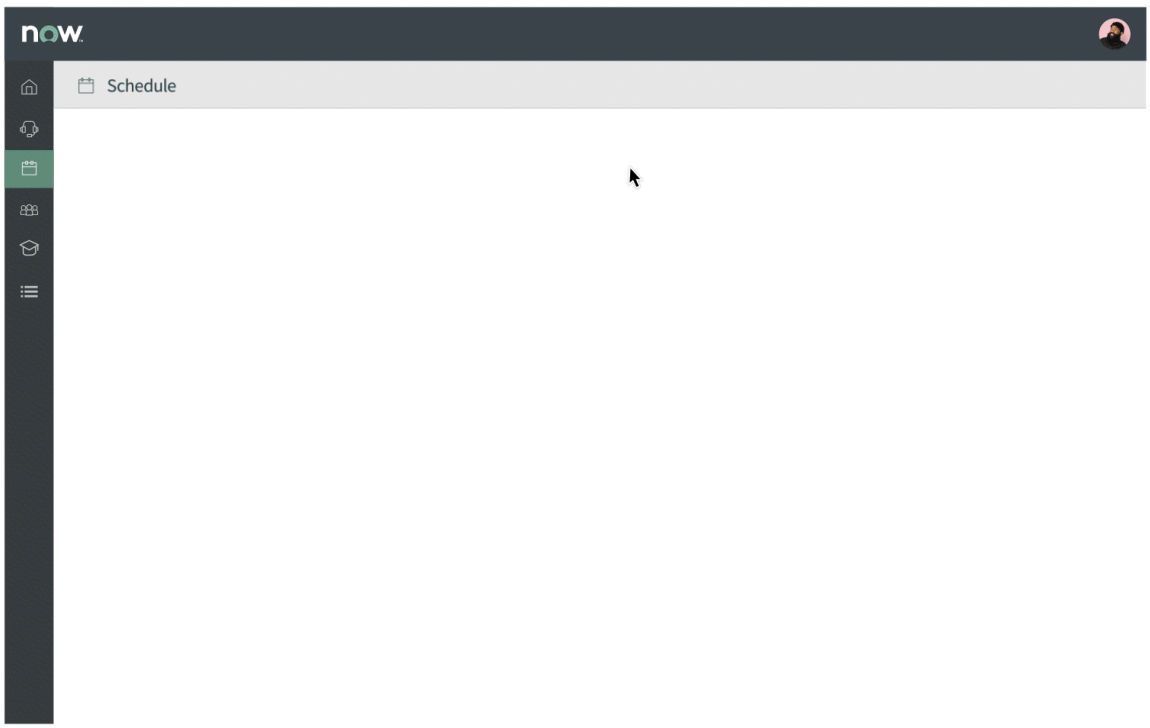
<table>
<tr><th>Si la ligne s'affiche</th><th>Alors</th></tr>
<tr><td>Une flèche qui pointe vers le bas</td><td>La prévision faite est inférieure au nombre d'agents dont vous avez besoin pour ce jour-là.</td></tr>
<tr><td>Une flèche qui pointe vers le haut</td><td>La prévision faite est supérieure au nombre d'agents dont vous avez besoin pour ce jour-là.</td></tr>
<tr><td>Une coche</td><td>L'alignement de la prévision faite et du nombre d'agents requis est parfait.</td></tr>
</table>
b. Cliquez sur l'une des indications affichées dans la ligne Couverture/demande totale pour analyser d'autres détails sur la prévision.

Vous pouvez également consulter la couverture et la demande pour chaque heure pour chaque groupe.
</td></tr>
</table>

L'image suivante montre un exemple d'alignement des effectifs dans une vue Semaine. L'indicateur de dotation mal aligné dans la fenêtre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contextuelle montre que le gestionnaire de prévision a programmé quatre agents pour chaque équipe, mais qu'il faut plus d'agents pour les couvrir.



Comprendre les critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Gérez l'accès des utilisateurs pour tout type d'événement, notamment les demandes de réunion, de formation et de congé dans le calendrier de l'équipe.

Vous pouvez inclure ou exclure des droits Créer, Lire, Écrire ou Mettre à jour et Supprimer (CRUD) pour les types d'événements à l'aide de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion. Vous pouvez effectuer les opérations CRUD pour les utilisateurs, les groupes ou les rôles.

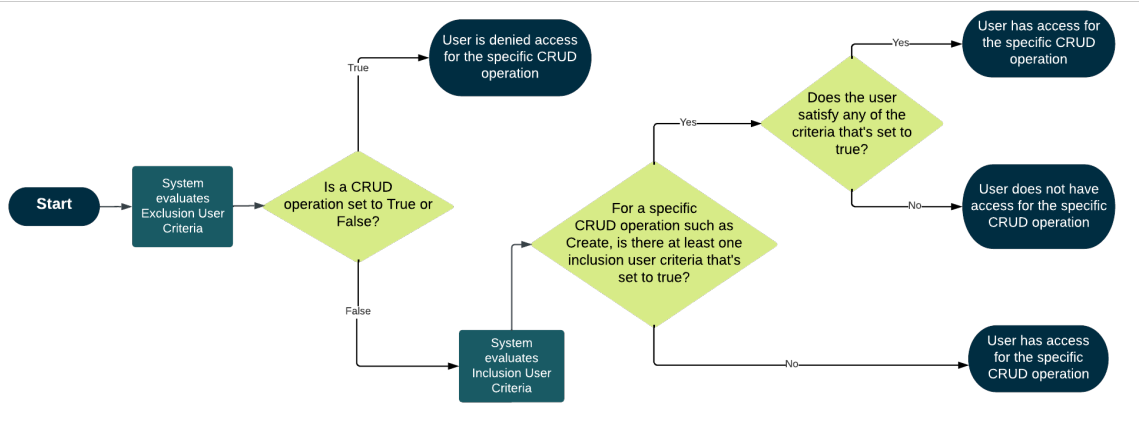
Remarque : Par défaut :

- Les utilisateurs disposent d'un accès basé sur les rôles pour gérer les types d'événements.
- Les membres de l'équipe n'ont pas d'accès en lecture aux événements de type **Travail réel**.

Pour plus de flexibilité dans la gestion de l'accès CRUD, vous pouvez définir les critères d'utilisateur pour chaque type d'événement. Par exemple, si les membres de l'équipe n'ont pas accès à la modification de leurs équipes de travail à l'aide de leur accès basé sur les rôles, vous pouvez définir cet accès à l'aide de critères d'utilisateur. Vous pouvez définir cet accès pour des membres spécifiques de l'équipe ou pour l'ensemble du groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme de flux présente la logique de fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion pour les types d'événements.



Fonctionnement de l'accès aux critères d'utilisateur d'inclusion et d'exclusion

Les règles de critères d'utilisateur sont évaluées dans l'ordre suivant :

1. Le système évalue d'abord l'accès d'exclusion pour chaque critère.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **true**, le système évalue les critères d'utilisateur.
     a. Si l'utilisateur ne dispose pas d'un accès en fonction de son rôle, l'accès à l'opération CRUD spécifique lui est refusé.
     b. Si l'accès n'est pas refusé à l'utilisateur, le système évalue les critères d'inclusion.
   - Si l'accès d'exclusion pour une opération CRUD est défini sur **false**, le système évalue les critères d'inclusion.
2. En ce qui concerne l'accès d'inclusion, pour une opération CRUD spécifique telle que Créer, le système vérifie si au moins l'un des critères d'utilisateur d'inclusion est défini sur **true**. Si tel est le cas, le système évalue les critères d'utilisateur en fonction de l'accès du rôle de l'utilisateur.
   - Si l'utilisateur :
     - Dispose d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur peut effectuer cette action. Par exemple, si le type d'événement est une formation et que l'opération CRUD est **Créer**, l'utilisateur peut créer les types d'événements de formation.
     - Ne dispose pas d'un accès à l'opération CRUD en fonction de son rôle d'utilisateur, l'utilisateur ne peut pas effectuer cette action.
   - Si au moins un des critères d'inclusion n'est pas défini sur **true**, l'utilisateur n'a pas accès à l'opération CRUD spécifique. Dans cet exemple, l'utilisateur ne peut pas créer les types d'événements de formation.

Remarque : L'accès d'exclusion a toujours priorité sur l'accès d'inclusion. Si aucun accès d'inclusion ou d'exclusion n'est défini, l'accès basé sur les rôles est utilisé pour gérer les types d'événements.

Créer des critères d'utilisateur pour les types d'événements dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour déterminer les utilisateurs, rôles et groupes pouvant accéder aux types d'événements dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Critères d'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique des critères d'utilisateur
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux types d'événements.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux types d'événements.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux types d'événements lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Actif	Activez la case à cocher pour que les critères d'utilisateur soient disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux types d'événements.
Emplacement	Emplacements pouvant accéder aux types d'événements.
Départements	Départements pouvant accéder aux types d'événements.
Respecter tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Information associée

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services

Inclure ou exclure l'accès des utilisateurs aux types d'événements

Accordez ou révoquez l'accès des utilisateurs à un type d'événement afin qu'ils puissent visualiser des types d'événements qui ne sont pertinents que pour eux.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Planification** > **Types d'événements**.
2. Sélectionnez un événement.
3. Excluez ou incluez un accès CRUD spécifique des utilisateurs aux événements.

Pour	Procédez comme suit
Excluez les utilisateurs pour lesquels vous ne souhaitez pas activer un accès spécifique aux types d'événements. **Important :** En ce qui concerne l'exclusion, un accès de type **Créer** empêchera l'utilisateur de créer des événements, car il exclut cet accès pour l'utilisateur. Le même principe s'applique à toutes les opérations CRUD.	**a.** Sélectionnez l'onglet **Évaluer l'accès pour l'exclusion**. **Remarque :** Vous pouvez définir l'accès CRUD pour chaque critère d'utilisateur afin d'exclure l'utilisateur de certaines opérations CRUD. **b.** Pour créer un **Critère d'utilisateur pour l'exclusion des événements**, sélectionnez **Nouveau**. **c.** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom, c'est-à-dire une entité d'utilisateurs évaluée en fonction des critères d'exclusion des utilisateurs pour le type d'événement sélectionné. Cette entité identifie et associe les critères d'utilisateur au type d'événement.. **d.** Dans le champ **Critères d'utilisateur**, sélectionnez l'enregistrement de critères d'utilisateur pour lequel vous souhaitez définir des opérations CRUD d'exclusion. **e.** Sélectionnez les opérations CRUD auxquelles vous ne souhaitez pas donner accès. **f.** Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Procédez comme suit
Incluez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez activer un accès spécifique aux types d'événements. **Important :** En ce qui concerne l'inclusion, pour une opération CRUD spécifique de type **Créer**, le système vérifie si au moins un des critères d'utilisateur pour l'inclusion est défini sur **true** : ◦ Si l'un des critères est défini sur true, le système vérifie si l'utilisateur répond aux critères. ▪ Si l'utilisateur répond aux critères, il a accès à l'opération CRUD en question. ▪ Si l'utilisateur ne répond pas aux critères, il n'a pas accès à l'opération CRUD. ◦ Si aucun des critères n'est défini sur true, l'utilisateur a accès à l'opération CRUD en question. Ceci est basé sur le comportement par défaut selon lequel tous les utilisateurs ont un accès reposant sur leurs rôles avant qu'ils ne soient ajoutés aux critères d'utilisateur.	**a.** Sélectionnez l'onglet **Évaluer l'accès pour l'inclusion**. **b.** Pour créer un **Critère d'utilisateur pour l'inclusion des événements**, sélectionnez **Nouveau**. **c.** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour les critères d'utilisateur pour l'inclusion des événements. **d.** Dans le champ **Critères d'utilisateur**, sélectionnez l'enregistrement de critères d'utilisateur pour lequel vous souhaitez définir l'accès aux critères d'inclusion. **e.** Sélectionnez les opérations CRUD auxquelles vous souhaitez donner accès. **f.** Sélectionnez **Envoyer**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Vérifier les critères d'accès d'un groupe ou d'un membre de l'équipe dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Vérifiez les droits de création, de lecture, de mise à jour et de suppression d'événements dont disposent vos groupes ou les membres de votre équipe afin de vous assurer qu'ils disposent des autorisations appropriées dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Dans le module Listes, accédez à **Planification** > **Type d'événement**.
3. Sélectionnez un événement pour lequel vous souhaitez vérifier l'accès des utilisateurs.
4. Sélectionnez l'onglet **Accès utilisateur**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Procéder comme suit
Vérifier l'accès des utilisateurs pour tous vos groupes	Sélectionnez **Tous mes groupes**.
Groupes et membres d'équipe spécifiques	**a.** Sélectionnez **Groupes et membres d'équipe spécifiques**. **b.** Dans le champ **Groupes spécifiques**, saisissez les groupes pour lesquels vous souhaitez vérifier l'accès des utilisateurs. **c.** Dans le champ **Membres de l'équipe**, sélectionnez les membres de votre équipe dont vous souhaitez vérifier l'accès. **d.** Sélectionnez **Vérifier l'accès de l'utilisateur**.

L'écran indique que les colonnes Créer, Lire, Écrire et Supprimer sont définies sur **true** pour chaque membre de l'équipe ayant accès au type spécifique d'accès à l'événement sélectionné.

Ajouter des événements au calendrier de l'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé, un événement personnalisé ou une équipe de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des types d'événements personnalisés et ajouter ou supprimer les champs souhaités. Pour en savoir plus, consultez Configurer les types d'événements pour ITSM Manager Workspace.

Remarque : Dans le calendrier de l'équipe, lorsque vous sélectionnez un événement pour un membre de l'équipe et que vous le supprimez, cet événement est également supprimé pour les autres participants à l'événement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ().
3. Sélectionnez l'onglet **Calendrier de l'équipe**.
4. Sélectionnez **+Nouveau**.
5. Créez un événement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuer ces tâches
Créer une réunion, une formation ou une demande de congé	**a.** Effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour planifier une réunion, sélectionnez **Réunion**. ▪ Pour créer un événement de formation, sélectionnez **Formation**. ▪ Pour créer une demande de congé, sélectionnez **Congé**. **b.** Remplissez le formulaire de l'événement. **i.** Dans le champ **Titre**, saisissez un nom pour la réunion. **ii.** Ajoutez les noms requis pour l'événement : ▪ Pour une réunion, dans le champ **Participants**, saisissez les noms des participants à la réunion. ▪ Pour une formation, saisissez les noms des agents qui souhaitent être formés dans le champ **Stagiaires**. ▪ Pour une demande de congé, saisissez les noms des agents dans le champ **Agents**. Dans le champ **Participants**, commencez à saisir le nom de chacun des participants pour la réunion, puis sélectionnez le nom. **iii.** Dans le champ **Date de début**, sélectionnez l'icône Calendrier, la date à laquelle vous souhaitez démarrer la réunion, puis **OK**. **iv.** Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez l'icône Calendrier, la date à laquelle vous souhaitez finir la réunion, puis **OK**. **v.** Si la réunion s'étend sur toute la journée, sélectionnez le curseur **Toute la journée**. **vi.** Faites de cet événement un événement récurrent. **vii.** Dans le champ **Description**, saisissez la description de la réunion.
Créer un événement personnalisé	**a.** Sélectionnez **Événement personnalisé**. **b.** Dans le champ **Agents**, commencez à saisir le nom de chacun des participants pour la réunion, puis sélectionnez le nom. **c.** Dans le champ **Date de début**, sélectionnez l'icône Calendrier, la date à laquelle vous souhaitez démarrer la réunion, puis **OK**. **d.** Dans le champ **Heure de début**, entrez l'heure de début de cet événement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuer ces tâches
	e. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez l'icône Calendrier, la date à laquelle vous souhaitez finir la réunion, puis **OK**. **f.** Dans le champ **Heure de fin**, entrez l'heure de fin de cet événement. **g.** Dans le champ **Notes**, entrez toutes les informations que vous souhaitez capturer pour l'événement. **Remarque :** L'administrateur peut personnaliser l'étiquette de ce champ. **h.** Dans le champ **Sélectionner une équipe**, sélectionnez une équipe à associer à cet événement. **i.** Dans le champ **Sélectionner un incident**, sélectionnez un événement à associer à cet événement.
Créer une équipe de travail	**a.** Sélectionnez **Travail**. **b.** Dans le champ **Agents**, commencez à saisir le nom de chacun des participants pour la réunion, puis sélectionnez le nom. **c.** Dans le champ **Date de début**, sélectionnez l'icône Calendrier, la date à laquelle vous souhaitez démarrer la réunion, puis **OK**. **d.** Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez l'icône Calendrier, la date à laquelle vous souhaitez finir la réunion, puis **OK**. **e.** Sélectionnez le champ **Sélectionner l'équipe** et sélectionnez une équipe.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Composants de planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM dispose de rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, et de propriétés pour configurer le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier. Les agents peuvent demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Propriétés

Propriété	Description
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_past	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements passés de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre -1 et -31. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** -31
sn_itsm_ mobile_agent.events_query_days_future	Le nombre maximal de jours pendant lesquels les événements futurs de vos équipes peuvent être affichés sur votre application mobile. Vous pouvez saisir des valeurs comprises entre 1 et 90. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 90

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break	Permet aux agents de modifier l'heure de début et de fin de leur temps de pause au sein d'une équipe. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break	Permet aux agents d'ajouter ou de supprimer leur temps de pause au sein d'une équipe. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.max_shifts_to_autoassign	Nombre d'équipes préférées d'un plan de calendrier qui seront affectées automatiquement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup	Nombre maximal d'équipes pour lesquelles les agents peuvent s'inscrire dans un plan de calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 1
sn_shift_planning.enable_agent_signup	Permet aux agents de s'inscrire à leurs propres équipes. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :**true
sn_shift_planning.enable_schedule_signup_link	Active ou désactive le lien dans la section À venir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services où les agents peuvent voir les équipes auxquelles ils sont affectés le jour même et le lendemain. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
sn_shift_planning.days_to_signup_due_date	Le nombre de jours avant la date d'échéance de l'inscription d'équipe lorsque les agents et les gestionnaires sont informés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 2
sn_shift_planning.display_shift_name	Définissez cette propriété sur vrai pour afficher le nom de l'équipe. Si la valeur est définie sur faux, le type d'événement s'affiche. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** vrai **Remarque :** Il faudra 24 heures pour que toute modification apportée à la valeur de la propriété prenne effet. Pour afficher les changements immédiatement, exécutez le travail planifié *Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache*.
assignShiftAgentsTypeaheadDisableAutoClose	Désactive la fermeture de la liste de suggestion automatique **Affecter des agents à cette équipe** chaque fois qu'un agent est sélectionné. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_ux_page_property.LIST` et appuyez sur **Entrée**. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_wfo_outlook.enable_outlook_sync	Définissez cette propriété sur **vrai** pour activer la synchronisation entre le calendrier de l'agent et le calendrier Microsoft Outlook. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :** faux

Travaux planifiés

Tâche planifiée

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée (suite)

Nom	Description
	• S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.

Préférences utilisateur

Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et ajoutez les préférences répertoriées dans la table ci-dessous.

Remarque : Pour définir une préférence utilisateur à l'échelle du système, cochez la case **Système**.

Pour en savoir plus sur la définition des préférences utilisateur, consultez Préférences utilisateur.

Préférence d'utilisateur	Description
workspace.onCallShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes d'astreinte à afficher par page dans l'onglet **Équipes d'astreinte** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.onCallShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes d'astreinte que vous souhaitez afficher par page.
workspace.workShiftsPageSize	Définissez le nombre maximal d'équipes de travail à afficher par page dans l'onglet **Équipes de travail** du panneau latéral Équipes. • **Nom :** workspace.workShiftsPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré d'équipes de travail que vous souhaitez afficher par page.
workspace.schedulePlanPageSize	Définissez le nombre maximal de plans de calendrier à afficher par page dans le panneau latéral Calendriers. • **Nom :** workspace.schedulePlanPageSize • **Type :** nombre entier • **Valeur :** saisissez le nombre préféré de calendriers que vous souhaitez afficher par page.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Analysez la façon dont vos agents respectent leurs activités planifiées. Vous pouvez également analyser s'ils effectuent le temps total de travail qui leur a été planifié. Utilisez ces mesures pour aligner vos besoins en personnel et prévoir la demande d'agents plus efficacement.

Le respect mesure la façon dont vos agents respectent leur calendrier afin d'effectuer les tâches qui leur ont été affectées. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.

Utilisez le respect du calendrier pour :

- obtenir un aperçu de la façon dont les ressources d'agent ont été utilisées par le passé et planifier vos besoins en matière de personnel en fonction de ces données,
- mesurer si l'effort consacré à la prévision de la demande de l'agent et à la planification des membres de l'équipe est mené de manière optimale,
- découvrir des opportunités de coaching pour vos agents en cas de problèmes de respect. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Coaching.

En tant que gestionnaire, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- découvrir si votre équipe respect les calendriers publiés,
- augmenter les performances de votre équipe en fixant des objectifs en matière de respect,
- consulter la présence de vos agents via des détails tels que les heures de pointage à l'entrée et à la sortie,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,
- modifier les heures de pointage à l'entrée et à la sortie de vos agents.

En tant qu'administrateur, vous pouvez définir les pourcentages de seuil et modifier les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité.

En tant qu'agent, vous pouvez pointer à l'entrée et à la sortie de votre période de travail. Pour plus d'informations, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification.

Voici un workflow typique de respect du calendrier et de conformité :

1. L'administrateur définit la règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* comme active pour enregistrer les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents de Optimisation des effectifs pour ITSM.
2. Un agent travaille pour l'équipe ITSM et dépend d'un gestionnaire. Supposons que ce scénario est une journée de travail classique :
   a. L'agent se connecte à Espace de travail d'agent pour ITSM.
   b. L'agent passe l'état de présence à **Disponible** et commence à travailler. L'événement de pointage à l'entrée est généré.
   c. L'agent passe l'état de présence à **Pause** et va déjeuner. L'événement de pointage à la sortie est généré.
   d. Lorsque l'agent revient du déjeuner et répond à un appel téléphonique, l'état de présence passe à **Occupé** et l'événement de pointage à l'entrée est généré.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. L'agent se déconnecte ensuite de CSM Espace de travail d'agent ou passe l'état de présence à **Hors ligne**. L'événement de pointage à la sortie est généré.

f. À la fin de la journée, le récapitulatif du temps de travail de l'agent est généré avec des indicateurs clés de performance (KPI), tels que l'heure de début, l'heure de fin, le travail planifié, le temps non travaillé, le temps non planifié disponible, le temps de travail et le pourcentage de respect et de conformité.

3. Le gestionnaire de l'agent se connecte à Manager Workspace pour afficher le temps de travail de l'agent dans le calendrier **Calendrier de l'équipe**. Le gestionnaire peut également afficher le temps de travail réel et le modèle de travail de l'agent pour tous les jours historiques. Si nécessaire, le gestionnaire peut coacher l'agent vers une performance souhaitée qui correspond à la culture d'équipe.

Suivre le respect du calendrier par vos agents

Évaluez si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Recherchez les domaines pour lesquels les activités d'agent dont la valeur ajoutée est faible peuvent être réduites ou supprimées, et affinez vos exigences de niveau de dotation en personnel en fonction de leur respect.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et résolvent les éléments de travail lorsque cela est attendu. Un taux de respect faible indique que vous devriez analyser les processus ou les décisions et les modifier afin de gérer efficacement le calendrier de vos équipes. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules permettant de calculer le respect du calendrier et la conformité, ainsi que sur les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut personnaliser les points d'extension du respect du calendrier pour configurer les formules selon les besoins.

  Composants et formules utilisés pour le respect du calendrier :

  - La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent. Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions.
  - Formules :
    - Le respect du calendrier est calculé comme suit : `(Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires)`.
    - La conformité est calculée comme suit : `(Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes`.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

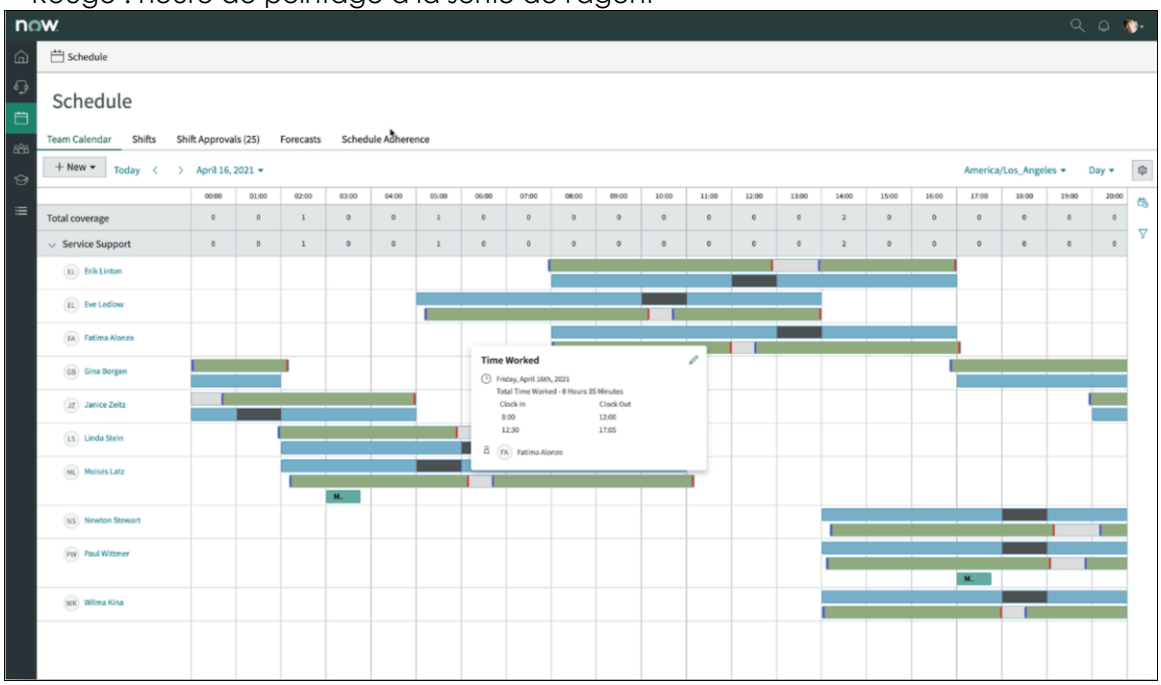
Pour	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l'organisation ou de l'équipe	Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme affiche le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. Cliquez sur l'histogramme pour l'explorer et afficher plus d'analyses.
Analyser le calendrier planifié par rapport au calendrier réel pour les membres de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. **b.** Sélectionnez une date sur le calendrier. **c.** Cliquez sur l'histogramme représentant le temps de travail réel d'un agent afin d'afficher le récapitulatif. **Remarque :** Les heures de pointage à l'entrée et à la sortie sont les heures de travail réelles de vos agents. Les événements sont générés en fonction des connexions et déconnexions de l'agent, et son état de présence. Si un agent oublie de pointer à la sortie, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie après 60 minutes, par défaut. Toutefois, votre administrateur peut modifier ce réglage à l'aide de *Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)*. Exemple : un événement de pointage à l'entrée est généré lorsqu'un agent se connecte ou modifie son état de présence sur **Disponible**. De même, un événement de pointage à la sortie est généré lorsqu'un agent se déconnecte du système ou fait passer son état de présence à **Hors ligne** ou **Pause**. Si un agent oublie de pointer à la sortie jusqu'à 60 minutes après l'heure de fin de son équipe, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie.

L'image ci-dessous montre un exemple de la façon dont les membres de l'équipe respectent leurs calendriers de travail. Les couleurs des barres sont représentées comme suit :

- Bleu : équipe de travail planifiée
- Gris : agent non disponible
- Vert : l'agent est disponible

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Violet : heure de pointage à l'arrivée de l'agent
- Rouge : heure de pointage à la sortie de l'agent



Utiliser le récapitulatif du temps de travail pour analyser le respect du calendrier de l'agent et la conformité

Analysez si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Utilisez l'historique du respect pour déterminer le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Le respect de l'historique fournit des rapports du respect en temps réel.
- Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents. Votre administrateur peut modifier les configurations pour le respect du calendrier et la conformité. Pour en savoir plus, consultez Référence du respect du calendrier.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la catégorie **Respect du calendrier**, effectuez l'une des actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour analyser le récapitulatif du temps de travail de vos agents, sélectionnez **Récapitulatif du temps de travail**.
- Pour analyser le temps de présence de vos agents, sélectionnez **Temps de présence**.

Remarque : le champ **Durée non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme heure de pointage à l'entrée. Par conséquent, la durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.

Example:
Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l'exemple d'un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 16h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 16h.
- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque : Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Planifier des points d'extension du respect du calendrier dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez les points d'extension du respect du calendrier pour appeler des scripts personnalisés pour le respect du calendrier de l'agent et la conformité.

Pour accéder aux points d'extension, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

Points d'extension pour le respect du calendrier

Nom du point d'extension	Description
sn_shift_planning.ScheduleAdherenceCalculator	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique du respect du calendrier et de la conformité.

Information associée

Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application

Configurer les propriétés pour le respect du calendrier et de la conformité

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect et la conformité de vos agents afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Planification de l'équipe** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure à définir pour un enregistrement anticipé. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'horaire d'une équipe de travail d'un agent est de 8h à 17h et que l'agent pointe à 7h, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage à définir pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur que vous pouvez définir pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Respect du calendrier dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment utiliser Demand Forecast pour prédire les ressources en fonction des données historiques.

La vidéo ci-dessous montre une vue d'ensemble de l'application Demand Forecast.

Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Demand Forecast utilise MetricBase pour prévoir la demande des équipes.

Lorsque vous créez des configurations de prévision de demande, l'application crée des mesures :

- pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour les interactions ;
- pour résoudre les incidents tout au long d'une journée donnée.

Remarque : vous pouvez créer des configurations de prévision pour toutes les tables.

Analyser la prédiction de ressources Demand Forecast

Regardez cette vidéo pour découvrir comment modéliser les scénarios de demande et afficher la demande mise à jour sur le calendrier.

Prévision de la demande - Scénarios de demande de modèle

En tant que gestionnaire ayant le rôle d'administrateur de la prévision, vous pouvez créer des paramètres de prévision dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace. Modifiez les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision et prévisualiser les données des séries chronologiques avant de les publier. Vous pouvez créer n'importe quel nombre de prévisions pour prévisualiser les données des séries chronologiques en temps réel.

Vous pouvez également effectuer des ajustements manuels pour modifier la prévision et analyser le modèle de prévision. Vous pouvez superposer les ajustements manuels sur les données de prévision visualisées et afficher les données des séries chronologiques pour analyser le modèle de prévision. Par exemple, si vous avez un modèle spécifique pour la semaine à venir, mais que vous savez qu'un jour férié tombe au milieu de la semaine où vous avez besoin de plus d'agents, car vous vous attendez à une augmentation des ventes, vous pouvez modifier manuellement la prévision pour l'augmenter de 10 % et analyser ces données.

Prévision de la demande

L'application Demand Forecast comprend les quatre modules suivants :

Modules de l'application Demand Forecast

Nom du module	Description
Définitions des collectes de données	Configurez des conditions pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou une table.
Paramètres de formule	Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre de ressources par heure dans une journée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de l'application Demand Forecast (suite)

Nom du module	Description
Formule de conversion de ressource	Ajoutez des formules pour convertir la prévision en ressources.
Configuration des prévisions de groupe	Associez la formule configurée pour la conversion des ressources en groupes.

En tant qu'administrateur de la prévision (sn_agent_forecast.admin), vous pouvez prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin pour une équipe.

Pour prévoir la demande :

1. Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données
2. Créez des paramètres de prévision.
3. Créez des formules pour convertir le nombre d'incidents prévu en nombre de ressources nécessaires pour répondre à ces incidents.
4. Associez les formules à des groupes d'affectation.
5. Affichez la demande prévue sur le calendrier.

Remarque : Consultez Demand Forecast dans l'espace de travail configurable Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour en savoir plus sur les composants et les configurations par défaut installés avec Demand Forecast.

Collecter les données en configurant les définitions de collecte des données

Utilisez l'application **Data Collection Definitions** pour définir les données que vous souhaitez collecter pour les agents de prévision.

- Utilisez la tâche planifiée *`Collect daily data for automated forecast configurations`* pour collecter des données pour les mesures définies dans les définitions de collecte des données. La tâche planifiée récupère les enregistrements du jour précédent pour chaque heure de chaque groupe d'affectation. Elle stocke ces données dans MetricBase.

  Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande `list` de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group]. Pour en savoir plus sur l'accès aux données de MetricBase, consultez Accéder aux données de MetricBase à l'aide de la commande list.

- Utilisez la tâche sur demande *`Collect historical data for automated forecast configurations`* pour collecter les données historiques horaires. Cette tâche collecte les données des trois dernières années.
- Utilisez la tâche planifiée **Prévoir des ressources pour l'avenir** pour prévoir les ressources en fonction des données collectées. La tâche prévue stocke les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase. Consultez Propriétés de prévision pour définir la fréquence de collecte, comme le nombre de jours où vous devez collecter les données. Vous pouvez utiliser ces informations pour calculer la prévision ou la période pendant laquelle vous souhaitez stocker les données.

Remarque : les mesures de séries chronologiques créées pour les définitions de collecte des données utilisent la politique de rétention **Prévision WFO**. Cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des paramètres de formule

Utilisez des valeurs numériques ou un script pour définir les paramètres à utiliser dans la formule pour la prévision. Consultez Configurations de prévision des ressources pour prendre connaissance des formules de prévision des ressources configurées disponibles par défaut.

Associer des formules à des groupes d'affectation

Pour convertir le nombre d'incidents en agents, associez des groupes d'affectation à la formule de conversion des ressources.

Afficher la demande prévue sur le calendrier

Les données collectées par la mesure Agent Forecast dans MetricBase sont utilisées pour prévoir les agents dont vous avez besoin pour chaque heure de la journée. Ces données sont affichées sur le calendrier de l'équipe. La vue hebdomadaire du calendrier affiche les niveaux de dotation en personnel d'une semaine donnée.

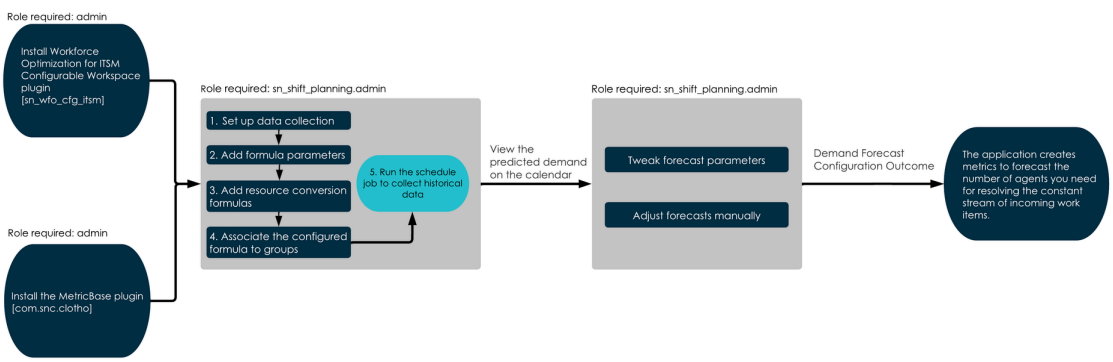
Information associée

Configurer Demand Forecast

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

L'image montre le flux de bout en bout de la configuration de Prévision de la



demande.

Configurer Demand Forecast

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les incidents, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Avant de commencer

- Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase.
- Vous devez être dans le Champ d'application global.

Rôle requis : sn_agent_forecast.admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Demand Forecast**.
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour prévoir le nombre d'agents dont vous avez besoin.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez les tables de configuration de la prévision de la demande pour obtenir la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur Nouveau.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

      Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de prévision de collecte.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Table	Table utilisée pour la collecte des données. Dans la liste, effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour collecter des données permettant de prévoir les incidents, sélectionnez **Incidents**. ▪ Pour collecter des données pour les interactions de prévision, sélectionnez **Interactions**.
Condition	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

      Remarque : Un paramètre de prévision à l'état **Publié** est automatiquement créé.

   e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Créer un index de table.
3. Ajoutez des paramètres pour la formule afin de calculer le nombre d'agents dont vous avez besoin par heure et par jour.
   a. Cliquez sur **Paramètres de formule**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.
   c. Effectuez l'une des actions suivantes :
      ▪ Pour ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez la valeur dans le champ **Valeur**.
      ▪ Pour utiliser l'API de la carte de score Analyse des performances ou une API personnalisée, cliquez sur **Avancé** et ajoutez le script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les paramètres de prévision Durée moyenne de messagerie instantanée et Durée moyenne de visite fournis par défaut sont des exemples d'utilisation des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, consultez les paramètres de prévision de la demande.

Remarque : Une formule de conversion de ressource utilise plusieurs définitions de collecte de données pour calculer la conversion de ressource. Dans une définition de collecte de données, si les paramètres de prévision définis pour chacune des configurations de prévision varient, la formule de conversion de ressource utilise les valeurs de paramètre les plus basses définies pour une configuration de prévision.

Par exemple, imaginons les scénarios suivants :

- La configuration de prévision Incidents P1 créés est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 2. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 14 prochains jours.
- La configuration de prévision Interactions de messagerie instantanée créées est paramétrée comme suit : le champ Durée de la période est défini sur sept jours et le champ Périodes de prévision est défini sur 4. Par conséquent, la prévision serait calculée pour les 28 prochains jours.

Lorsque vous ajoutez ces deux configurations de prévision à la formule de conversion de ressource, celle-ci tient compte uniquement de la valeur inférieure des deux valeurs de configuration de prévision (14 jours) pour calculer la conversion de ressource.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Configurez la formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ▪ Cliquez sur le lien connexe **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource.
Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

a. Cliquez sur **Configurations de prévision des groupes**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

- Dans le champ **Groupe d'affectation**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
- Dans le champ **Configuration des prévisions**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Que faire ensuite
Exécutez la tâche planifiée *`Collect historical data for automated forecast configurations`*. Pour en savoir plus, consultez Travaux planifiés pour la prévision de la demande.

Information associée

Utiliser Demand Forecast

Définir le nombre minimal et maximal d'agents pour prévoir la demande

Définissez le nombre minimal ou maximal d'agents requis par heure afin de toujours avoir la dotation en personnel souhaitée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_agent_forecast_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous calculez le nombre d'agents pour vos besoins en personnel, vous pouvez définir le nombre minimal ou maximal d'agents par défaut dont vous avez besoin par heure, à l'aide des fonctions `Math.min` et `Math.max`.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Demand Forecast** > **Paramètres de formule**.

2. Créez un paramètre de formule pour définir le nombre minimal ou maximal d'agents dont vous avez besoin par heure.

a. Cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le paramètre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le champ **Valeur**, saisissez le nombre d'agents requis lors de la conversion des ressources.
   - Pour définir le nombre minimal d'agents, saisissez le plus petit nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.
   - Pour définir le nombre maximal d'agents, saisissez le plus grand nombre d'agents dont vous auriez besoin par heure.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Créez une formule de conversion de ressource.

a. Cliquez sur **Formule de conversion de ressource**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour la formule de conversion de ressource.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

e. Dans le champ **Formule**, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.max`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre minimal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

  Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus élevée des deux valeurs est utilisée comme limite inférieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

  Par exemple, supposons que vous avez besoin de deux agents au minimum par heure et que vous utilisez la formule suivante : `Math.max(([FP : nombre minimal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]))`, pour laquelle :

  - vous avez défini la valeur `[FP : nombre minimal d'agents]` sur `2` ;
  - la valeur de sortie pour la formule `([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]` est de `0`.

  Bien que la configuration de prévision indique qu'aucun agent n'est requis, car vous avez fixé le nombre minimal d'agents à deux, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

- Pour créer une formule pour le nombre minimal d'agents requis par heure :

  i. Ajoutez la fonction `Math.min`.

  ii. Cliquez sur **Parcourir les paramètres de formule** et sélectionnez la formule que vous avez créée pour définir le nombre maximal d'agents.

  iii. Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions** et sélectionnez la formule que vous souhaitez utiliser pour la configuration des prévisions.

  Lorsque la formule de conversion de ressource est calculée, la plus basse des deux valeurs est utilisée comme limite supérieure pour le nombre minimal d'agents requis par heure.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, supposons que vous avez besoin de huit agents au maximum par heure et que vous utilisez la formule suivante : `Math.min(([FP : nombre maximal d'agents]), (([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]))`, pour laquelle :

- vous avez défini la valeur `[FP : nombre maximal d'agents]` sur `8` ;
- la valeur de sortie pour la formule `([FC : interactions de chat créées] * [FP : durée moyenne d'un chat]) / [FP : temps de travail moyen d'un agent par jour]` est de `10`.

Bien que la configuration de prévision indique que 10 agents sont requis, car vous avez fixé le nombre maximal d'agents à huit, cette valeur sera utilisée pour la conversion de ressource.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez visualiser les données de prévision. La date de début d'une configuration de prévision est basée sur le nombre de jours historiques que vous souhaitez prendre en compte pour la visualisation des données. La valeur est définie à l'aide de la *sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart* propriété.

La date de début par défaut est fixée à 90 jours plus tôt à compter de la veille du jour actuel. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision représentées en jours. Par exemple, si la période est de 7 jours et que les périodes de prévision sont de 5 jours, alors la date de fin est de 35 jours (incluant le jour actuel).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier  .
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône Engrenage  .
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.

b. Dans le champ **Durée de la période**, entrez la durée d'une saison de prévision.

c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.

d. Dans le champ **Algorithme**, sélectionnez un algorithme que vous souhaitez utiliser pour calculer la prévision.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.

8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.

Lorsque vous	Alors la prévision
Annuler une prévision publiée	Devenir inactif.
Prévisualiser un paramètre de prévision inactif	S'affiche pour la plage de dates pour laquelle le paramètre de prévision était actif.
Prévisualiser une prévision active	Affiche les données des séries chronologiques pour la période future.

9. Publier les paramètres de prévision.

a. Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.

b. Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque : Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Que faire ensuite

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_agent_forecast.admin et sn_wfo_cfg_itsm.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom de champ	Description
Nom	Nom unique de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Valeurs disponibles : ▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre d'incidents par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre d'incidents et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 incidents par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Un jour donné, si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.

a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.

b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.
Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.
  La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Composants de prévision des demandes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe des rôles pour administrer ITSM Manager Workspace Demand Forecast, des propriétés pour configurer le comportement par défaut, des travaux planifiés afin de collecter des données pour les configurations, des tables pour stocker les données, des configurations de prévision pour collecter les données relatives aux incidents et aux interactions, ainsi qu'une politique de rétention pour stocker les données de mesure.

Configurations des prévisions

Nom	Description
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.
Non P1 Incidents Created (Incidents non P1 créés)	Collecte les données de tous les incidents qui ne sont pas balisés comme étant de priorité 1.
P1 Incidents Created (Incidents P1 créés)	Collecte les données des incidents de priorité 1.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Walkup Interactions Created (Interactions de visite créées)	Collecte les données des interactions de visite.

Politique de rétention des mesures

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données toutes les heures depuis trois ans.

Formules à utiliser pour créer des configurations de prévision des ressources

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Chat Interactions to Agent Conversion (Interactions de messagerie instantanée dans conversion d'agent)	`([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]`
Incident and Interaction Resources (Ressources d'incident et d'interaction)	`[FC:Incidents Created to Agent Conversion] + [FC:Chat Interactions to Agent Conversion] + [FC:Walkup Interactions to Agent Conversion]`
Incidents Created to Agent Conversion (Conversion des incidents créés en agent)	`(([FC:P1 Incidents Created] * [FP:Average P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]) + (([FC:Non P1 Incidents Created] * [FP:Average Non P1 Incident Work Time]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day])`
Walkup Interactions to Agent Conversion (Conversion des interactions de visite en agent)	`([FC:Walkup Interactions Created] * [FP:Average Walkup Duration]) / [FP:Average Agent Work Time Per Day]`

Paramètres de prévision

Nom	Description
Average Agent Work Time Per Day (Temps de travail moyen de l'agent par jour)	Temps de travail moyen d'un agent un jour donné.
Durée moyenne d'un chat	Durée moyenne d'un chat d'agent pour chaque incident ou interaction.
Average Non P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident non P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents qui ne sont pas classés en priorité 1.
Average P1 Incident Work Time (Temps de travail moyen pour un incident P1)	Temps moyen qu'un agent consacre à tous les incidents classés en priorité 1.
Durée moyenne de visite	Durée moyenne qu'un agent consacre à une interaction de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour en savoir plus sur la configuration des paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Propriétés de la prévision

Nom	Description	Exemple
sn_agent_forecast.historical_data_points	Points de données historiques horaires à utiliser pour la prévision. Les points de données maximum autorisés sont 26280. La valeur par défaut est 8760 et représente les points de données horaires pour une période d'un an (24 heures x 365 jours x 1 an).	Par exemple : 24 heures x 365 jours x 3 ans = 26280
sn_agent_forecast.seasonal_frequency	Fréquence saisonnière d'un modèle répété. La valeur par défaut est 168.	Par exemple : • Modèle de données quotidiennes = 1 * 24 = 24 • Modèle de données hebdomadaires = 7 * 24 = 168 • Modèle de données mensuelles = 30 * 24 = 720
sn_agent_forecast.forecast_periods	Nombre de périodes/ saisons à prévoir. Une période est la durée d'une saison. La valeur par défaut est 5.	Par exemple : • Si la durée d'une saison est quotidienne, ce qui équivaut à 24 heures (1 jour) et que la période de prévision est de 30, le nombre de périodes à prévoir est égal à 24 * 30 = 720 heures. • Si la durée d'une saison est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Exemple
		hebdomadaire, ce qui équivaut à 168 heures (1 semaine) et que la période de prévision est de 5, le nombre de périodes à prévoir est égal à 168 * 5 = 840 heures.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_time_series_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques dans Manager Workspace.	Par exemple, si le nombre est défini sur 90, le nombre de jours est compté à partir du jour même à 90 jours plus tôt.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Configurations de prévisions disponibles par défaut

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support en bureautique
- Centre de services IT

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assistance concernant les applications
- Assistance technique

Planifier des tâches pour Demand Forecast

Nom	Description
Collect historical data for automated forecast configurations	• Tâche sur demande pour collecter les données historiques • Collecte les données historiques quotidiennement pour toutes les heures des trois dernières années
Collect daily data for automated forecast configurations	• S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin • Pour chaque table définie dans la configuration des définitions des collectes de données, elle extrait les enregistrements du jour précédent pour chaque heure et chaque groupe, et le stocke dans MetricBase • Vous pouvez accéder à la série chronologique des données collectées en utilisant la commande list de MetricBase sur la table Groupe [sys_user_group] • Applique la politique de conservation des prévisions WFO pour la conservation des données
Forecast resources for future	Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données collectées. • S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin • Collecte les données horaires tous les jours pour la configuration de prévision des formules • Stocke les données dans la mesure Agent Forecast dans MetricBase • Utilise des propriétés de prévision pour définir la fréquence ou la période de collecte de données pour stocker les données. Les propriétés de prévision ne seront pas utilisées si un paramètre de prévision publié existe pour une définition de collecte de données.

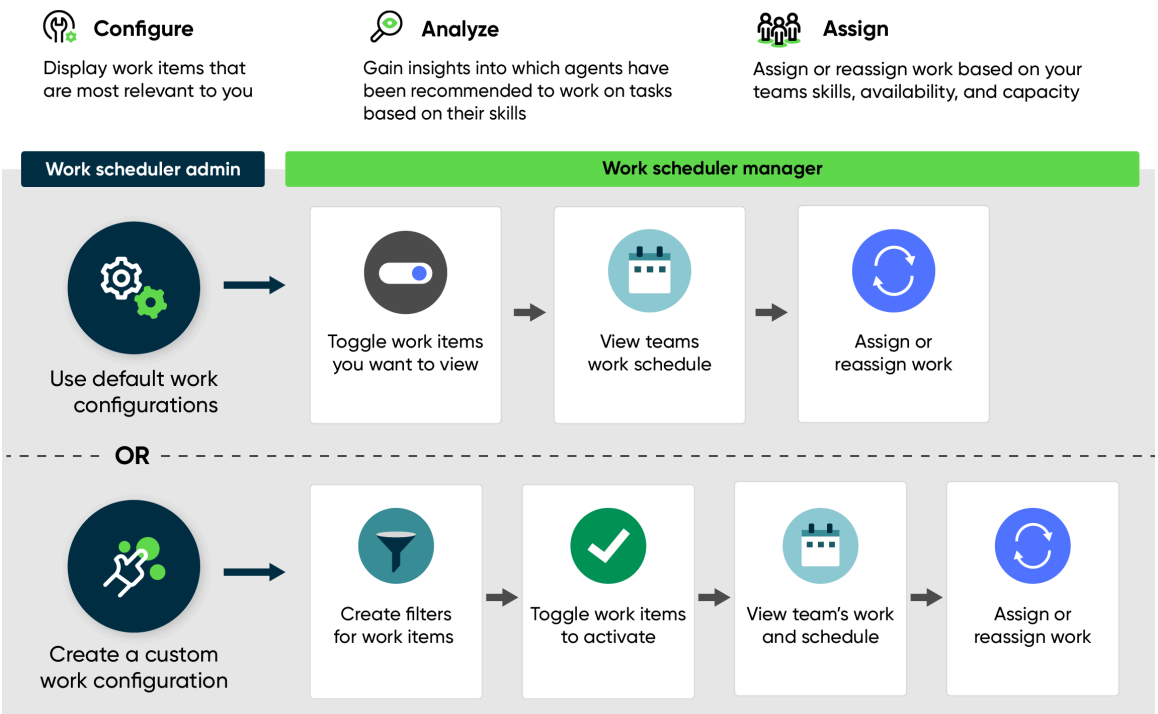
Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez le travail de toutes vos équipes à partir d'un emplacement central. Vous pouvez obtenir une visibilité sur la charge de travail de toutes vos équipes. Vous pouvez évaluer le niveau de complexité des tâches de vos équipes, leur capacité à effectuer le travail, et affecter ou réaffecter des tâches au sein d'une interface de calendrier.

Voici une vue d'ensemble du Planificateur de travail. Planificateur de travail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'image fournit une vue d'ensemble du Planificateur de travail.



En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Créer des configurations de travail que les gestionnaires peuvent afficher dans leur file d'attente de travail. Pour plus d'informations sur la définition des configurations de travail, consultez la rubrique Configurer une configuration de travail.
- Créer des cartes de planificateur de travail et les configurer en fonction de vos besoins. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Créer une carte de planificateur de travail à l'aide du générateur d'IU Next Experience.
- Associer les cartes de planificateur de travail à des configurations de travail. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Créer des filtres prédéfinis personnalisés pour classer vos éléments de travail par ordre de priorité en fonction de ce qui est important pour vous.
  - Vous pouvez définir les filtres en fonction du type de tâche. Par exemple, vous pouvez définir des filtres pour les incidents de Priorité 1 et de Priorité 2.
  - Vous pouvez également définir des filtres en fonction des cas d'utilisation. Par exemple, si vous souhaitez donner la priorité aux tâches du catalogue d'une unité business VIP par rapport à d'autres unités, vous pouvez définir ces conditions pour le filtre.
- Configurer votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.
- Affecter des éléments de travail en fonction de la recommandation de compétences.
- Affecter des éléments de travail en fonction des quarts de travail de vos équipes.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas avec le planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Planification.

Planificateur de travail

Avantage	Rôles	Rechercher des tâches à accomplir dans le planificateur de travail
Activez Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM.	administrateur	Activer le planificateur de travail
Reportez-vous aux composants tels que les propriétés système utilisées dans Planificateur de travail.	Tout rôle de planificateur de travail	Comprendre les composants utilisés dans le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurez Planificateur de travail pour les gestionnaires afin qu'ils puissent affecter des éléments de travail en fonction des compétences, de la disponibilité et de la capacité de leurs équipes.	Administrateur de planificateur de travail	Configurer le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.	Gestionnaire de planificateur de travail	Utiliser le planificateur de travail dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Configurer Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Personnalisez une carte de planificateur de travail existante en fonction de vos besoins. Vous pouvez également créer votre propre carte de configuration de travail et votre propre carte de planificateur de travail et les associer afin que les gestionnaires puissent afficher les cartes dans leur file d'attente de travail.

Personnaliser une carte Planificateur de travail à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Personnalisez les composants de carte Planificateur de travail, par exemple en ajoutant un champ supplémentaire ou en modifiant la couleur ou l'ordre d'un champ, afin de les afficher dans la file d'attente Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez dupliquer une variante d'élément de travail existante telle qu'un incident, un problème ou une demande de changement et la personnaliser en fonction de vos besoins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu**, puis à **Corps (Flex)** > **File d'attente (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Viewport1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) en regard d'une carte, par exemple **Incident par défaut**, que vous souhaitez configurer.
9. Pour dupliquer la variante sélectionnée, dans la section **Variantes** du volet gauche, placez le pointeur de la souris sur la variante que vous souhaitez dupliquer, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Dupliquer**.
10. Placez le pointeur de la souris sur la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône ( ), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
11. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre sur la valeur la plus faible afin que cette variante s'affiche dans Manager Workspace.

    Conseil : vous ne pouvez afficher qu'une seule variante pour un type d'élément de travail.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Personnalisez la variante que vous avez créée à l'aide de l'une des tâches ou étapes répertoriées dans Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU.

Example:

Si vous souhaitez effectuer cette configuration dans la carte Planificateur de travail	Consultez
Ajouter des champs	Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail et reportez-vous aux étapes de script de la page **Transformer l'élément de travail en cardProps**.
Ajouter un avatar	Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Configurer une configuration de travail

Créez une configuration de travail pour un élément de travail. Ajoutez des filtres qui affichent les informations clés que le gestionnaire souhaite analyser. Cette configuration de travail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

détermine le mode d'affichage des éléments de travail sur le calendrier Planificateur de travail dans Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur de travail** > **Configurations de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration de travail.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer la configuration de travail. Les tables suivantes sont disponibles par défaut pour créer des configurations de travail : ◦ Tâche du catalogue ◦ Demande de changement ◦ Tâche de changement ◦ Incident ◦ Interaction ◦ Problème ◦ Demande ◦ Élément demandé
Champ de description	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour décrire l'élément de travail.
Champ affecté à	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un agent à l'élément de travail.
Champ Groupe d'affectation	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour affecter un groupe à l'élément de travail.
Champ de date de début	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de début de l'élément de travail.
Champ de date de fin	Champ de la table sélectionnée que vous souhaitez utiliser pour afficher la date de fin de l'élément de travail.
Couleur par défaut	Couleur préférée pour afficher la carte d'élément de travail dans Manager Workspace.
Chemin de l'application UX	Chemin où la mise en page de la carte est définie pour ce type d'élément de travail. Le chemin s'affiche dans la liste des expériences Générateur d'IU. Ce chemin d'application UX détermine la mise en page de la carte d'élément de travail. Par défaut, il est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	défini sur **Carte par défaut**, qui affiche les champs suivants : ◦ Champ Description ◦ Champ Affecté à ◦ Champ Groupe d'affectation ◦ Champ de date de début ◦ Champ de date de fin Si vous avez besoin de champs supplémentaires, vous devez les ajouter dans le champ **Champs supplémentaires**. Pour en savoir plus sur la définition d'une mise en page de carte, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.
Ordre	Ordre d'affichage de l'élément de travail.
Champs supplémentaires	**Important :** si vous avez besoin de champs supplémentaires dans la table sélectionnée que vous souhaitez afficher dans la carte d'élément de travail de Manager Workspace, vous devez les ajouter dans ce champ.
Règle de correspondance	Sélectionnez une règle de correspondance pour la configuration de travail.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.
5. Créez un filtre de configuration de travail.

   a. Dans la liste connexe **Filtres de configuration de travail**, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom unique au filtre.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire pour ajouter la table sélectionnée.

   d. Ajoutez les conditions souhaitées pour le filtre de configuration de travail.
   Pour en savoir plus sur l'ajout de conditions, consultez Créateur de conditions.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une carte Planificateur de travail à l'aide du Next Experience Générateur d'IU

Créez une carte de planificateur de travail et ajoutez les composants que vous souhaitez afficher en fonction de vos besoins dans l'application Planificateur de travail de Manager Workspace.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Mes expériences**, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Sélectionnez l'icône Pages.
4. Dans le menu **Page**, sélectionnez **Planificateur de travail**.
5. Dans le volet gauche, accédez à la section **Contenu**, puis à **Corps (Flex)** > **File d'attente (Flex)** > **Barre latérale**.
6. Dans le volet droit, sélectionnez l'icône ( ) dans la sous-page **Cartes d'éléments de travail par défaut**.
7. Dans le volet gauche, sélectionnez **Corps (Flex)** > **Viewport1**.
8. Dans le volet droit, sélectionnez **+Ajouter** et donnez un nom à la carte.
   Le champ **Chemin** est automatiquement renseigné.
9. Sélectionnez **Créer**.
   Une nouvelle carte est créée.

> **Important :** après avoir créé la carte de planificateur de travail, vous devez sélectionner le nom de cette carte dans le champ **Chemin de l'application UX** dans la configuration de travail que vous avez créée. Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail.

10. Sélectionnez **Terminé**.
    Suivez les étapes répertoriées dans chacune des rubriques ci-dessous dans la séquence donnée pour personnaliser le Planificateur de travail.

Information associée

Créer une page dans Générateur d'IU

Créer un paramètre d'état de client pour Planificateur de travail

Ajoutez des valeurs de paramètre d'état de client personnalisées pour ajouter des propriétés aux composants de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Sélectionnez l'icône État du client ( ).
2. Dans la section Paramètres de l'état du client, cliquez sur **+Ajouter**.
3. Créez le paramètre d'état de client.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez *cardProps*.
   b. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
   c. Dans le champ **Valeur initiale**, sélectionnez **Modifier**.
   d. Dans l'écran contextuel **Valeur initiale**, saisissez le code suivant :

```
{
    "tagline": {},
    "heading": {},
    "dropdowns": [],
    "content": [],
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "assignedTo": null,
    "aria": {}
  }
```

e. Sélectionnez **Appliquer**.

Voici une démonstration sur la façon de créer des paramètres d'état de client. Créer des paramètres d'état de client

Que faire ensuite

Créer des scripts de page pour le planificateur de travail

Information associée

Créer et lier un paramètre d'état de client à un composant

Créer des scripts de page pour le Planificateur de travail

Ajoutez des scripts de page personnalisés pour le Planificateur de travail afin de mettre à jour l'état du client via des événements ou de mettre à jour l'objet de transformation workItem en propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les scripts de page *`Handle card clicked`* et *`Handle card action clicked`* pour gérer les événements générés lorsque vous cliquez sur la carte et ses actions.

Ajoutez le script de page *`Transform workItem to cardProps`* pour transformer l'objet *`workItem`* dans la file d'attente de travail en propriétés pour les composants de carte.

Remarque : Si vous avez personnalisé une carte de planificateur de travail, vous pouvez procéder comme suit pour ajouter des scripts clients.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône Scripts clients ( ).

2. Créez le script de page *`Handle card clicked`*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *`Handle card clicked`*.

c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  api.emit('CARD_CLICKED', {workItem});
}
```

3. Créez le script de page *`Handle card action clicked`*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *Handle card action clicked*.

c. Dans la section **Includes de script**, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
function handler({api, event, helpers, imports}) {
  const {workItem} = api.context.props;
  const {action: actionItem} = event.payload;
  api.emit('CARD_ACTION_CLICKED', {workItem, actionItem});
}
```

4. Créez le script de page **Transform workItem to cardProps** (Transformer l'élément de travail en cardProps) et joignez l'include de script *WorkSchedulerUIBCardUtils*.

a. Dans la section **Scripts de page**, cliquez sur **+Ajouter**.

b. Dans le champ **Nom du script**, saisissez *Transform workItem to cardProp*.

c. Dans l'éditeur de script, ajoutez le script suivant :

```
/**
* @param {params} params
* @param {api} params.api
* @param {any} params.event
* @param {any} params.imports
* @param {ApiHelpers} params.helpers
*/
async function handler({api, event, helpers, imports}) {
    const {workItem} = api.context.props;
    const {mappingFields, recordFields} = workItem;
    const cardUtils =
 imports['sn_wfo_work_sched.WorkSchedulerUIBCardUtils']();
    const fallbackValueLabel = await helpers.translate('<not
 defined>');
    const dropdownItems = workItem.tableMetadata.canDelete
        ? [{id: 'delete', label: await helpers.translate('Delete')}]
        : [];
    // Fields for getContent() and getAria()
    const contentFields = [{
        name: 'assigned_to',
        label: await helpers.translate('Assigned to')
    },
    {
        name: 'assignment_group',
        label: await helpers.translate('Assignment group')
    },
    {
        name: 'start_date',
        label: await helpers.translate('Start date')
    },
    {
        name: 'end_date',
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        label: await helpers.translate('End date')
    }];
    // Create cardProps
    const cardProps = {};
    cardProps.tagline = {
        label: workItem.recordFields._row_data.displayValue || null
    };
    cardProps.heading = {
        label: mappingFields.description ?
mappingFields.description.displayValue : fallbackValueLabel
    };
    cardProps.dropdowns = dropdownItems.length > 0
        ? [{id: 'dropdown1', items: dropdownItems, icon:
'ellipsis-v-outline'}]
        : [];
    cardProps.content = await cardUtils.getContent(helpers,
contentFields, workItem, null, null, true);
    cardProps.aria = await cardUtils.getAria(helpers, contentFields,
workItem, null, true);
    cardProps.assignedTo = mappingFields.assigned_to ?
mappingFields.assigned_to.displayValue : null;
    api.setState('cardProps', cardProps);
}
```

Pour personnaliser l'affichage des champs, consultez la rubrique https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/utah/now-components/now-label-value-stacked/overview.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration explique comment créer des scripts de page pour le Planificateur de travail. Créer des scripts de page

Que faire ensuite

Définir la propriété workItem dans la configuration de page du planificateur de travail

Information associée

Définir des scripts clients et les lier aux composants

Définir la propriété workItem dans la configuration de la configuration de page Planificateur de travail

Ajoutez la propriété *workItem* à la configuration de page Planificateur de travail pour recevoir l'objet *workItem* fourni par la file d'attente de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Config.**.
2. Dans la section **Propriétés**, sélectionnez **Modifier**.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier les propriétés**, sélectionnez **+Ajouter**.
4. Dans le champ **Nom de la propriété**, saisissez *workItem*.
5. Dans le menu **Type**, sélectionnez *JSON*.
6. Sélectionnez **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La propriété *workItem* est créée.
8. Placez le pointeur de la souris sur la propriété *workItem* et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques ( ).
9. Dans le champ *workItem*, saisissez *@state.workItem*.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Cette démonstration explique comment définir la propriété workItem dans la configuration de page Planificateur de travail. Définir la propriété de l'élément de travail dans la configuration de page du planificateur de travail

Que faire ensuite

Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail

Ajoutez les mappages d'événements requis pour les interactions de carte et pour la transformation des propriétés de carte aux configurations de page dans le Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Configuration de page**, sélectionnez l'onglet **Événements**.
2. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
3. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Page prête**.
   a. Dans le menu **Page prête**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
4. Joignez *Transform workItem to cardProps* à l'événement **Les propriétés de la page ont changé**.
   a. Dans le menu **Les propriétés de la page ont changé**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   b. Dans l'écran contextuel, accédez à la section Scripts et sélectionnez *Transform workItem to cardProps*.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Joignez les événements *CARD_CLICKED* et *CARD_CLICKED (Work item cards)*.
   L'écran contextuel **Créer un événement** s'affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour joindre	Effectuez cette action
L'événement *CARD_CLICKED*	**a.** Dans la section **Événements expédiés**, sélectionnez **+Ajouter**. **b.** Dans le champ **Étiquette de l'événement**, saisissez *CARD_CLICKED*. **c.** Dans le menu **Gestionnaire d'événements principal ciblé**, sélectionnez *CARD_CLICKED (Work item cards)*. **d.** Cliquez sur **Ajouter**.
L'événement *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)*	**a.** Dans la section **Événements expédiés**, sélectionnez **+Ajouter**. **b.** Dans le champ **Étiquette de l'événement**, saisissez *CARD_ACTION_CLICKED*. **c.** Dans le menu **Gestionnaire d'événements principal ciblé**, sélectionnez *CARD_ACTION_CLICKED (Work item cards)*. **d.** Cliquez sur **Ajouter**.

Cette démonstration explique comment définir des mappages d'événements pour le Planificateur de travail. Définir des mappages d'événements pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Information associée

Événements dans Générateur d'IU

Configurer les composants de conteneur pour le Planificateur de travail

Présentez des informations dans un format intuitif à l'aide du composant Conteneur de base de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur de base de la carte**.
3. Dans l'onglet **Config.**, définissez les propriétés Interaction et ARIA.
   - Dans le menu **Interaction**, sélectionnez *Click*.
   - Dans la section Accessibilité, sélectionnez l'icône de liaison des données dynamiques .
   - Dans la liste **Propriétés ARIA**, sélectionnez *@state.cardProps.aria*.
4. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
5. Dans le menu **Carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'écran contextuel Aperçu du gestionnaire d'événements s'affiche.

6. Dans la section **Scripts**, sélectionnez *Handle card clicked*.
7. Sélectionnez **Ajouter**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer des composants de conteneur dans Planificateur de travail. Configurer les composants de conteneur pour le planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Information associée

Composants de conteneur dans Générateur d'IU

Configurer un composant d'en-tête de carte Planificateur de travail

Personnalisez le composant d'en-tête Planificateur de travail pour afficher le titre en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, sélectionnez **+Ajouter un composant**.
2. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **En-tête de base de carte**.
   Le conteneur sélectionné s'affiche dans le volet droit.
3. Configurez le composant d'en-tête.
   a. Dans l'onglet **Config.**, placez le pointeur de la souris sur la section **Listes déroulantes** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   b. Dans le menu **Listes déroulantes**, sélectionnez *@state.cardProps.dropdowns*.
   c. Placez le pointeur de la souris sur la section **En-tête** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   d. Dans le menu **En-tête**, sélectionnez *@state.cardProps.heading*.
   e. Placez le pointeur de la souris sur la section **Ligne de base** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
4. Ajoutez **Action des actions de carte sélectionnée** à l'événement **Action d'en-tête de carte sélectionnée**.
   a. Sélectionnez l'onglet **Événements**.
   b. Dans la section **Action d'en-tête de carte sélectionnée**, sélectionnez **+Ajouter un nouveau gestionnaire d'événements**.
   c. Dans le menu **Ligne de base**, sélectionnez *@state.cardProps.tagline*.
   d. Dans l'écran contextuel **Aperçu du gestionnaire d'événements**, dans la section **Scripts**, sélectionnez **Gérer l'action de carte sélectionnée**.
   e. Cliquez sur **Ajouter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un en-tête de carte Planificateur de travail. Configurer un composant d'en-tête de carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Information associée

Composants d'en-tête dans Générateur d'IU

Configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail

Ajoutez les champs d'élément de travail d'affichage *`Label value stacked`* dans la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Dans la section **Contenu**, accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **En-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, sélectionnez **Valeur d'étiquette empilée**.
5. Dans le volet droit, sélectionnez l'onglet **Config.** et configurez la taille, l'alignement et les éléments.
   a. Dans le menu Alignement, sélectionnez *`Horizontal-equal`*.
   b. Dans le menu Taille, sélectionnez **Petite**.
   c. Placez le curseur de la souris sur **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
   d. Dans le menu **Éléments**, saisissez *`@state.cardProps.content`*.
   e. Dans le champ **Largeur minimale de l'élément**, saisissez `75 px`.
   f. Activez les options **Renvoyer à la ligne automatiquement** et **Tronqué**.
   g. Cliquez sur **Enregistrer**.

Cette démonstration indique comment configurer un composant de type d'affichage pour une carte Planificateur de travail. Configurer un composant de type d'affichage pour une carte de planificateur de travail

Que faire ensuite

Configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Information associée

Configurer les Générateur d'IU expériences d'espace de travail

Configurer un composant d'avatar pour le Planificateur de travail

Utilisez le composant *`Container`* pour ajouter un avatar et le nom d'utilisateur du délégataire de l'élément de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure
1. Dans la section **Contenu**, accédez à **Corps (Flex)** > **Conteneur de base de carte (Flex)** > **En-tête de base de carte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En-tête de base de carte**, puis sélectionnez **Ajouter un composant après**.
3. Dans l'écran contextuel, sélectionnez le composant **Valeur d'étiquette empilée**.
4. Dans le volet gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Valeur d'étiquette empilée** et sélectionnez **Ajouter un composant après**.
5. Configurez le composant.
   a. Dans l'écran contextuel **Composants**, sélectionnez **Conteneur**.
   b. Dans l'onglet **Config.**, procédez comme suit :
      i. Sélectionnez l'icône Modifier la visibilité du composant ( ).
      ii. Placez le pointeur de la souris sur le champ **Masquer le composant** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques .
      iii. Dans le champ **Masquer le composant**, saisissez `!@state.cardProps.assignedTo`.
      iv. Dans le menu **Direction**, sélectionnez **Ligne**.
      v. Dans l'onglet **Styles**, dans le champ **Aligner les éléments**, sélectionnez l'icône centre.
      vi. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour ajouter le composant Avatar, sélectionnez **Conteneur (Flex)** > **+Ajouter un composant**.
7. Sélectionnez **+Ajouter un composant**.
   L'écran contextuel Composants s'affiche.

Pour	Effectuez cette action
Ajouter le composant Avatar	Dans l'onglet de configuration, définissez la taille, le nom d'utilisateur et l'info-bulle. **a.** Dans le menu **Taille**, sélectionnez **Moyenne**. **b.** Placez le pointeur de la souris sur le menu **Nom d'utilisateur** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques . **c.** Dans le menu **Nom d'utilisateur**, saisissez **! @state.cardProps.assignedTo**. **d.** Placez le pointeur de la souris sur le menu **Texte d'info-bulles** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques . **e.** Dans le menu **Texte d'info-bulles**, saisissez **!@state.cardProps.assignedTo**.
Ajouter le composant Valeur d'étiquette par onglets	Dans l'onglet de configuration, définissez la taille et les éléments.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
	a. Dans le menu **Taille**, sélectionnez **Petite**. **b.** Placez le pointeur de la souris sur le champ **Éléments** et sélectionnez l'icône de liaison de données dynamiques . **c.** Dans le champ Éléments, saisissez `[{value: @state.cardProps.assignedTo}`. **d.** Sélectionnez **Enregistrer**.

Dans cette démonstration, nous vous expliquons comment configurer un composant d'avatar pour Planificateur de travail configurer un composant d'avatar pour le planificateur de travail

Associer une carte de planificateur de travail à la configuration de travail

Associez la carte de planificateur de travail que vous avez créée à la configuration de travail pour afficher la carte dans la barre latérale Planificateur de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur de travail** > **Configuration de travail**.
2. Sélectionnez la configuration de travail à laquelle vous souhaitez associer la carte du planificateur de travail.
3. Dans le champ **Chemin de l'application UX**, sélectionnez le nom de la carte du planificateur de travail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La carte de configuration de travail s'affiche dans Planificateur de travail dans Manager Workspace.

   Pour en savoir plus sur la définition d'une configuration de travail, consultez Configurer une configuration de travail.

   Pour en savoir plus sur la création d'une carte Planificateur de travail, consultez Créer une carte Planificateur de travail à l'aide de Générateur d'IU.

Créer des points d'extension pour le Planificateur de travail

Créez des points d'extension pour personnaliser votre implémentation dans le Planificateur de travail. Par exemple, si vous souhaitez que les membres de votre équipe travaillent sur une tâche sur site, vous pouvez configurer l'emplacement des membres de votre équipe selon les éléments de travail qui leur sont affectés afin qu'ils puissent accéder rapidement aux tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous devez définir le périmètre de l'application sur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le point d'extension *`WorkItemSkillsRecommendationManager`* est disponible par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Ouvrez le point d'extension *sn_wfo_work_sched.WorkItemRecommendationManager*.
3. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Créer une implémentation**.
4. Définissez les fonctions selon vos besoins pour personnaliser votre implémentation.

Information associée

Enregistrer des includes de script personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés

Affecter des tâches à l'aide du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez facilement les affectations de travail de vos équipes en personnalisant votre file d'attente de travail pour afficher les éléments de travail les plus pertinents.

Obtenez des informations sur les agents qui ont été recommandés pour travailler sur une tâche en fonction des compétences obligatoires et facultatives qu'ils possèdent.

Affecter le travail en fonction des compétences et de la capacité de vos équipes

Planifiez le travail de vos équipes et affectez-leur des éléments de travail, notamment des incidents, des problèmes, des demandes de changement ou des interactions, en fonction de leurs compétences, de leur disponibilité et de leur capacité. Affichez les équipes, les événements et les affectations de travail de vos équipes, et affectez ou réaffectez les éléments de travail à partir d'un emplacement central.

Avant de commencer

Remarque : L'administrateur doit ajouter des ID système pour les catégories d'événements que vous souhaitez afficher dans le calendrier à la propriété système *sn_wfo_work_sched.shift_data_categories*. Pour plus d'informations, consultez Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôle requis : sn_wfo_work_sched.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les tâches auxquelles vos agents sont affectés et leurs plans d'équipe réels. Si l'agent ne travaille pas pendant la durée d'exécution de la tâche, vous pouvez réaffecter la tâche en fonction de la disponibilité des agents.

Remarque :

- Chaque type de tâche s'affiche dans la couleur définie dans la configuration de file d'attente.
- Vous pouvez saisir des mots-clés dans le champ **Rechercher** de la barre latérale pour rechercher une carte.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône **Planificateur de travail**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez afficher les équipes de travail de tous vos agents pour toutes les équipes que vous gérez. Lorsque vous sélectionnez l'équipe, la fenêtre contextuelle affiche les détails de l'équipe, tels que l'intervalle de temps de l'équipe et les heures de pause des agents.
- Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Filtre ( ), puis sélectionnez un filtre, ajoutez les critères souhaités et sélectionnez **Appliquer** pour restreindre l'affichage des membres de l'équipe dans le calendrier. Vous pouvez filtrer en fonction du groupe d'affectation, des compétences, de l'emplacement, du plan de calendrier ou du plan d'équipe de votre équipe.

3. Facultatif : Si vous n'avez pas de configurations de file d'attente dans le Planificateur de travail, sélectionnez l'icône des paramètres de file d'attente ( ), puis activez jusqu'à cinq types d'éléments de travail.
   L'application crée une configuration de file d'attente et les filtres correspondants pour chaque type d'élément de travail activé.
4. Facultatif : Créez une configuration de file d'attente.
   a. Sélectionnez **Configurations de file d'attente**.
   b. Dans la liste **Mes configurations de file d'attente**, sélectionnez **Nouvelle**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Nom	Donnez un nom à la configuration de file d'attente.
Configuration de travail	Type de configuration de travail que vous souhaitez utiliser pour la configuration de file d'attente.
Couleur	Couleur de l'élément de travail qui s'affiche dans le calendrier.
Ordre	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez afficher la configuration de file d'attente dans Planificateur de travail.
Règle de correspondance	Règle de correspondance pour le type d'élément de travail.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Analysez le travail et le calendrier de vos équipes.
   a. Dans le menu **File d'attente**, sélectionnez un élément de travail pour afficher les tâches connexes.

      Par exemple, si vous sélectionnez **Incidents non affectés**, vous pouvez afficher toutes les tâches associées à la file d'attente Incident non affecté.

      Vous pouvez sélectionner un fuseau horaire pour afficher le calendrier de l'agent dans ce fuseau horaire.
   b. Analysez les tâches et les équipes de travail pour chaque agent du calendrier.
      Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les équipes de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Affectez un élément de travail à un agent.

   a. Sélectionnez une tâche que vous souhaitez affecter à un agent.

      Lorsque vous activez l'option **Afficher les suggestions uniquement**, vous pouvez, par défaut, choisir d'afficher les membres de l'équipe en fonction de leurs disponibilités, de leurs compétences ou de leur fuseau horaire. Le classement des membres de l'équipe est basé sur des règles d'affectation de correspondance définies pour chaque critère. Planificateur de travail utilise la console d'affectation pour évaluer les agents qui travaillent sur les tâches.

      Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs de ces critères ; le classement des membres de l'équipe est basé sur les critères sélectionnés :

      - **WFO – Disponibilité** : nombre d'heures pendant lesquelles le membre de l'équipe est disponible.
      - **WFO - Compétences obligatoires** : si des compétences obligatoires et facultatives sont associées à la tâche, le planificateur de travail affiche en premier lieu les agents disposant de toutes les compétences obligatoires, puis les agents disposant des compétences facultatives.
      - **WFO - Compétences facultatives** : si seules des compétences facultatives sont associées à la tâche, la liste contient les agents disposant de compétences facultatives.
      - **WFO - Chevauchement de fuseau horaire** : différentiel entre le fuseau horaire de la tâche et le fuseau horaire de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur se trouve dans le fuseau horaire du Pacifique et si l'emplacement de la tâche se trouve dans le fuseau horaire de l'Est, le fuseau horaire s'affiche comme suit : **+3** ; si l'emplacement de la tâche est Hawaii, il s'affiche comme suit : **-3**.

      Pour ajouter votre propre règle de correspondance, consultez la rubrique Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail.

      Tous ces critères sont basés sur la méthode de classement **Priorité aux valeurs supérieures**, où une valeur plus élevée est préférable. Par exemple, lorsque le critère WFO - Compétences obligatoires est activé, les membres de l'équipe qui disposent d'un plus grande nombre de compétences obligatoires pour travailler sur l'élément de travail sont mieux classés.

      Pour chaque critère, en cas de correspondance à 100 %, les valeurs s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, les valeurs s'affichent en jaune. Si tous les critères offrent une correspondance à 100 %, les détails correspondants s'affichent en vert ; si ce n'est pas le cas, ils s'affichent en jaune.

   b. Sélectionnez un agent dans le calendrier du planificateur de travail auquel vous souhaitez affecter la tâche.

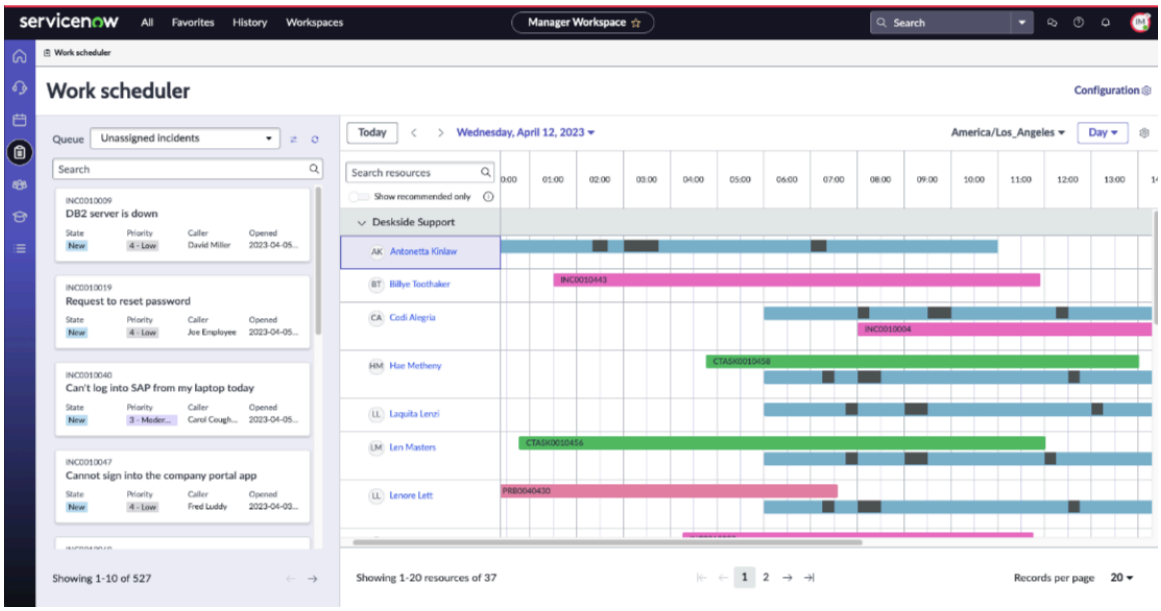
   c. Cliquez et faites glisser le curseur de la souris sur le calendrier afin de définir l'intervalle de temps au cours duquel vous souhaitez que l'agent travaille sur la tâche.
      La tâche est affectée à cet agent. Vous pouvez par ailleurs modifier la durée de l'intervalle de temps ou faire glisser l'intervalle de temps et réaffecter la tâche à un autre agent.

      Remarque : Dans la file d'attente de travail, lorsque vous sélectionnez une tâche qui a été affectée à un agent, l'application fait automatiquement défiler l'écran vers la page qui affiche l'intervalle de temps pour la tâche et affiche le calendrier de l'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Facultatif : Mettez à jour un élément de travail à partir du calendrier.
   a. Sélectionnez la tâche souhaitée sur le calendrier que vous souhaitez mettre à jour.
   b. Sélectionnez l'icône Modifier pour accéder à un enregistrement d'élément de travail.
   c. Sur le formulaire, effectuez les mises à jour nécessaires.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

(Optional) L'image ci-dessous est une représentation de l'écran Planificateur de travail.



Créer un critère pour une règle de correspondance dans Planificateur de travail

Ajoutez un critère pour une règle de correspondance afin d'activer l'affectation d'éléments de travail aux membres de l'équipe en fonction de la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de correspondance suivantes, disponibles par défaut, sont basées sur le type de correspondance des critères de sélection :

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des incidents	Incidents	Incident [incident]	Incident
Règle de correspondance des problèmes	Problèmes	Problème [problem]	Problème
Règle de correspondance des éléments demandés	Éléments demandés	Élément demandé [sc_req_item]	Élément demandé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la règle	Nom de la configuration de travail	Table	Chemin de l'application UX
Règle de correspondance des demandes	Demandes	Demande [sc_request]	Demande
Règle de correspondance des tâches du catalogue	Tâche du catalogue	Tâche de catalogue [sc_task]	Tâche du catalogue
Règle de correspondance des demandes de changement	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	Demandes de changement
Règle de correspondance des tâches de changement	Tâche de changement	Tâche de changement [change_task]	Tâche de changement

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des critères de correspondance, consultez Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail.

Les quatre critères suivants sont disponibles par défaut :

- WFO - Compétences obligatoires
- WFO - Disponibilité
- WFO - Compétences facultatives
- WFO - Chevauchement de fuseau horaire

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur de travail** > **Règles de correspondance**.
2. Dans la liste Règles de correspondance, sélectionnez une règle de correspondance (par exemple, la **règle de correspondance des incidents**).
3. Dans la liste connexe Sélectionner des critères, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la création d'un nouveau critère de correspondance, consultez Créer un critère de correspondance de console d'affectation.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Critères de correspondance pour les éléments de travail dans le planificateur de travail

La console d'affectation utilise des critères de correspondance configurables, comme les compétences et la disponibilité, pour évaluer les agents d'un groupe sélectionné et fournir un classement global.

Trois critères de correspondances sont disponibles :

- **Correspondance simple** : crée une correspondance entre deux éléments (par exemple, le fuseau horaire d'un agent avec le fuseau horaire de l'emplacement d'une tâche).
- **Agrégat** : utilise une requête simple et renvoie un résultat agrégé. Pour le type Agrégat, sélectionnez une table et créez un filtre, puis sélectionnez un champ d'agrégat, comme le champ **Affecté à**. Ce type de requête renvoie un ensemble d'utilisateurs.
- **Scripté** : utilise une requête scriptée qui renvoie une liste d'utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plusieurs critères de correspondance sont fournis avec la console d'affectation :

- **Disponibilité aujourd'hui** : la disponibilité est calculée en fonction du calendrier de travail de l'agent, du travail affecté et des congés personnels. Plus un agent est disponible, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes** : nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences requises pour l'incident. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.
- **Compétences correspondantes – Prise en charge des compétences obligatoires** : calcule le nombre de compétences d'agent qui correspondent aux compétences obligatoires. Ce calcul est réalisé en filtrant tous les agents qui n'ont pas les compétences obligatoires et classe les agents restants. Plus les compétences correspondantes sont nombreuses, plus la contribution au classement global de l'agent est élevée.

  Remarque : Si vous utilisez la fonctionnalité Compétences obligatoires, utilisez le critère **Compétences correspondantes - Prise en charge des compétences obligatoires** pour associer les agents aux Configurer la fonctionnalité de compétences obligatoires identifiées pour un incident.

- **Incidents affectés** : nombre d'incidents déjà affectés à cet agent. Plus les incidents affectés sont nombreux, plus la contribution au classement global de l'agent est faible.
- **Dernière affectation** : pour assurer une affectation des tâches équilibrée, la priorité est donnée aux agents en fonction de la dernière tâche affectée.

Pour créer des critères de correspondance, sélectionnez le type et utilisez les champs associés à ce type pour créer la requête. Après la création de critères de correspondance, créez une configuration pour la console d'affectation en créant une règle de correspondance du type **Critères de sélection**, puis en sélectionnant les critères de correspondance souhaités.

Dans le cadre de la sélection des critères de correspondance pour la configuration de la console, vous pouvez spécifier les paramètres suivants pour chaque critère individuel :

- utilisation de classement et affichage
- méthode de classement
- poids du classement
- seuil
- actif/inactif

Utilisation de classement et affichage

Dans le champ **Utiliser pour**, spécifiez comment vous voulez que le critère de correspondance soit utilisé.

- Classement et affichage : utilise le critère pour déterminer le classement des agents et l'affiche dans une colonne sur la console.
- Affichage uniquement : affiche le critère dans une colonne de la console, mais ne l'utilise pas pour déterminer le classement des agents.
- Classement uniquement : utilise le critère pour déterminer le classement des agents, mais ne l'affiche pas sur la console.

Méthode de classement

Deux méthodes de classement sont disponibles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plus, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux plus de disponibilité pour déterminer le classement des agents.
- Moins, c'est mieux : par exemple, il vaut mieux affecter moins d'incidents pour déterminer le classement des agents.

Poids

Chaque critère de correspondance a un poids affecté. Par défaut, le critère de correspondance se voit affecter une pondération de 10. Vous pouvez attribuer une pondération plus élevée aux critères qui sont plus importants.

Seuil

Un seuil définit une exigence minimale pour un critère. Par exemple, définissez le seuil du critère des compétences correspondantes sur 3 si vous voulez afficher uniquement les agents qui ont au moins trois des compétences requises pour une tâche. Pour la disponibilité, définissez le seuil sur le nombre d'heures souhaité pour afficher uniquement les agents qui disposent de ce nombre minimum d'heures de travail disponibles. Vous pouvez définir le seuil dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Seuil**.

Actif/inactif

Plusieurs critères de correspondance peuvent être associés à la règle de correspondance qui détermine la configuration de la console d'affectation. Chaque critère individuel peut être défini sur Actif ou Inactif. Changer ce paramètre a un impact immédiat sur le classement des agents. Vous pouvez effectuer ce changement dans la liste connexe **Sélectionner des critères** du formulaire de règle de correspondance. Si nécessaire, personnalisez la liste et ajoutez la colonne **Actif**.

Calculer le classement des agents

La console d'affectation ajoute les valeurs des critères de correspondance ainsi que leur poids respectif et utilise ces valeurs pour déterminer le classement global des agents.

1. Calculez un nombre pour chaque critère.
2. Multipliez ce nombre par le poids du critère.
3. Divisez le résultat par le total de tous les critères.
4. Répétez l'opération pour chaque critère et ajoutez les résultats.

L'exemple suivant montre comment le classement est déterminé pour un agent qui possède ces valeurs de critères de correspondance :

- Compétences correspondantes avec prise en charge des compétences obligatoires : 5/6
- Disponibilité aujourd'hui : 7 heures
- Incidents affectés : 2

Calculs :

- **Compétences correspondantes** : `2 / 3 = 0,666` (3 étant le nombre maximum de compétences).
- **Disponibilité aujourd'hui** : `7 / 8 = 0,875` (8 étant le nombre maximum d'heures).
- **Incidents affectés** : `2 / 26 = 0,0769` (26 étant le nombre total de tâches dans la table).
- **Poids** : chaque critère de correspondance a un poids de 10.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) /
 Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of
 criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Ce calcul est effectué pour chaque agent du groupe d'affectation. Les agents sont classés en fonction de la valeur de ce calcul, le nombre le plus élevé se plaçant en haut du classement.

Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM possède des propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.

Propriétés

Entrez *sys_properties.list* dans le navigateur de filtre d'espace de travail et recherchez les propriétés du planificateur de travail énumérées ci-dessous.

Propriétés

Propriété	Description
sn_wfo_work_sched.allowed_tables	Définit la liste des tables qu'un administrateur Planificateur de travail (sn_wfo_work_sched.admin) peut utiliser pour créer des configurations pour les affectations de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :** incident,problem,change_request,change_task,sc_task,sc_reque
sn_wfo_work_sched.shift_data_categories	ID système séparés par des virgules pour les catégories d'événements qui s'affichent dans le calendrier du Planificateur de travail de Manager Workspace. **Type** : chaîne
sn_wfo_work_sched.should_fetch_shift_data	Active l'affichage des parcours d'équipe dans le Planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
sn_wfo_work_sched.recommend_criteria_limit	Définit le nombre de critères de correspondance qui peuvent être créés pour chaque règle de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

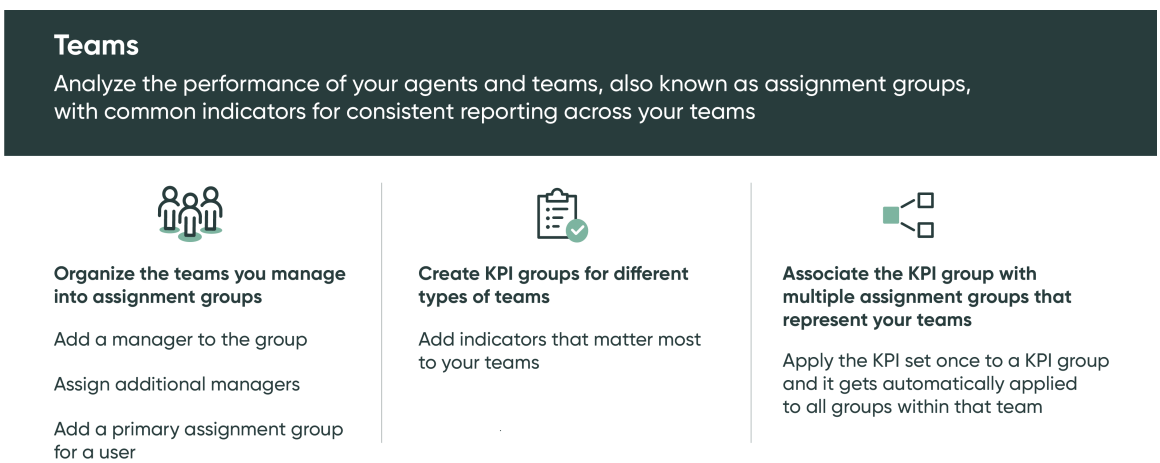
Propriété	Description
	correspondance dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées. • **Type :**nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_wfo_work_sched.match_criteria_threshold	Définit les utilisateurs affichés dans le Planificateur de travail lorsque les suggestions sont activées et que le pourcentage des critères de correspondance est supérieur à la valeur indiquée. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 0

Équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment organiser chacune de vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ensuite définir un ensemble d'indicateurs clés de performances (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein de cette équipe. Explorez les mesures d'un groupe, d'un agent ou d'un incident au sein de cette équipe, le tout à partir d'un emplacement central.

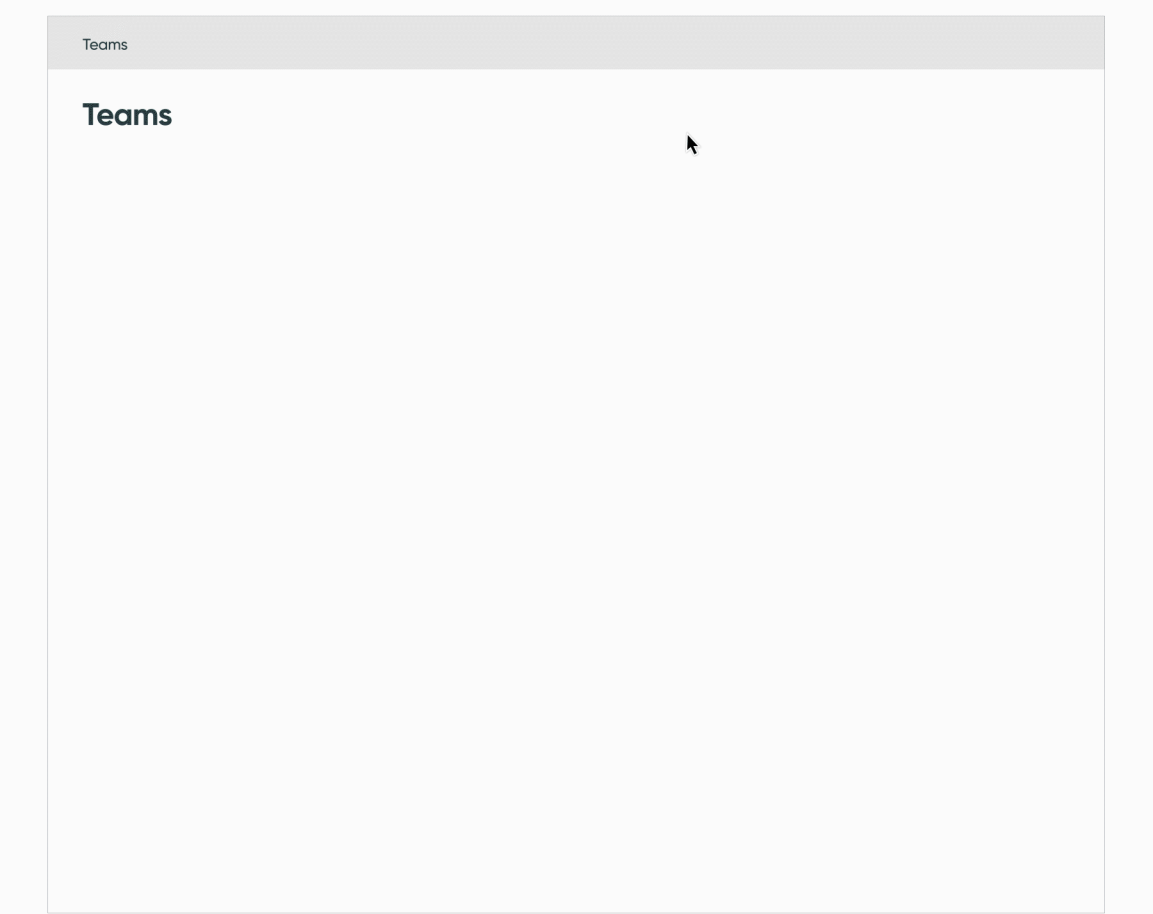
Visionnez cette vidéo pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont vous configurez vos équipes en groupes d'affectation et ajoutez des KPI pour mesurer les performances. Organiser vos équipes en groupes d'affectation

L'image montre une représentation visuelle de la façon dont vous pouvez organiser vos équipes en groupes.



Explorez vos rapports.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En tant qu'administrateur pour les **équipes**, vous pouvez :

- créer un groupe de KPI pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de vos équipes.

  Remarque : Vos équipes sont appelées des groupes d'affectation au sein de l'application **Teams**.

- Ajoutez les KPI au groupe de KPI.
- Ajoutez des groupes d'affectation au groupe de KPI.

  Remarque : Assurez-vous d'avoir ajouté un gestionnaire à chaque groupe d'affectation. Le gestionnaire gère directement le groupe d'affectation ou a besoin de visibilité sur le groupe d'affectation.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- analyser les tendances de performances pour vos équipes ;
- explorer les performances des équipes, des agents ou des incidents.

Premiers pas avec Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Sélectionnez une tâche que vous souhaitez effectuer pour accéder à la rubrique et obtenir des instructions détaillées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Équipes

Avantage	Utilisateurs	Rechercher des tâches à accomplir dans Teams
Activez Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM.	administrateur	Activer Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Teams.	Tout rôle Teams	Composants Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Organisez les équipes en groupes d'affectation pour les gestionnaires et leur permettre d'analyser les performances des équipes.	administrateur	Configurer des Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Intégrer à Optimisation de processus	administrateur	Configurer l'intégration de Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM
Analysez les performance de vos équipes.	Administrateur des performances des équipes	Analyser les performances de l'équipe avec Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Identifiez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus.	Analyste Optimisation de processus	Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Optimisation de processus avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Exemple d'utilisation de Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment gérer vos équipes à partir d'un seul emplacement à l'aide d'un exemple.

Le gestionnaire du centre de services IT gère directement 3 équipes. Il gère également d'autres équipes sur lesquelles il a une certaine visibilité, bien que ces équipes ne dépendent pas directement de lui.

Pour analyser les performances de l'équipe, le gestionnaire :

1. Organise les équipes en groupes appelés groupes d'affectation. Les équipes dépendent directement du gestionnaire ou le gestionnaire peut avoir une visibilité sur leurs performances.
2. Crée un groupe de KPI avec un ensemble d'indicateurs cruciaux pour mesurer les performances de ses groupes d'affectation.
3. Ajoute tous les groupes d'affectation qui utilisent l'ensemble KPI dans le groupe de KPI.

Avec cette configuration, le gestionnaire peut analyser efficacement les performances des équipes rassemblées par groupes de KPI.

Le gestionnaire peut configurer et utiliser des équipes en effectuant les étapes suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créer un groupe de KPI
2. Ajouter des KPI à ce groupe
3. Ajouter des gestionnaires aux groupes d'affectation
4. Ajouter des groupes d'affectation au groupe de KPI
5. Associez plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation.
6. Explorer un KPI, un agent ou un incident pour analyser les performances

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez analyser les performances de l'équipe dans cette vidéo. Utiliser Teams pour suivre les performances

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Teams, consultez Teams.

Configurer des Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Organisez vos équipes en groupes d'affectation et créez des rapports pour ces groupes afin d'obtenir une visibilité sur la performance de l'équipe.

Configurer des équipes dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Important : si vous avez activé le module d'extension Team Performance (sn_team_perf) à partir du ServiceNow Store, vous devez avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version de stockage pour la version de famille Tokyo :

- Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Ajouter une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour définir la plage de dates par défaut dans l'application Optimisation des effectifs pour ITSM configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Teams utilise la propriété sn_optimize.default_date_range dans l'application Optimisation des effectifs pour ITSM configurable pour définir la plage de dates par défaut dans le sélecteur de plage de dates afin d'afficher la performance de votre équipe pour cette période.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Nom	sn_optimize.default_date_range

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type	Entier
Valeur	Nombre préféré de jours en fonction desquels les dates de début et de fin sont définies dans le sélecteur de plage de dates du module Teams.
Rôles de lecture	sn_team_perf.team_performance_user
Rôles d'écriture	sn_team_perf.team_performance_admin

Information associée

Ajouter une propriété système

Créer des groupes de KPI pour surveiller la performance de l'équipe

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les indicateurs clés de performance associés à vos groupes d'affectation de KPI sont planifiés pour collecter quotidiennement des données. Les indicateurs des KPI doivent être répartis comme suit :

- Groupes d'affectation
- Affecté à

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.

   a. Accédez à **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.

   d. Dans le menu Type, sélectionnez **Équipes**.

   > **Remarque :** Si vous sélectionnez un type qui n'est pas pris en charge dans Performance de l'équipe, tel que le type Canaux, la liste connexe du groupe de KPI affiche la liste par défaut à partir de la table sn_team_perf_kpi_group_m2m_pa_indicators.

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI. Pour en savoir plus sur les KPI et sur le calcul des agrégats, consultez la vidéo de présentation dans la section Teams example (Exemple d'équipe).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

   Remarque :
   - Vous pouvez associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation.
   - Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
   - Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

   a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Remarque : Lorsque vous ouvrez un groupe de KPI, le formulaire Groupes de KPI affiche par défaut le type de groupe de KPI correspondant à l'application que vous avez sélectionnée.

Copier un groupe de KPI

Copiez un groupe de KPI existant. Dans le groupe de KPI copié, tout est copié, y compris le seuil de KPI, à l'exception du mappage de groupe d'affectation. Vous pouvez modifier le groupe de KPI copié en fonction de vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez le groupe de KPI que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

   Le groupe de KPI copié s'ouvre. Le nom du groupe de KPI copié est le même que celui que vous avez copié avec Copie de devant le nom.

   Vous pouvez modifier le nom, la description et l'ordre en fonction de vos besoins. Vous pouvez également modifier les KPI de support.

Créer un seuil pour chacun des KPI d'un groupe de KPI

Créez un seuil pour chacun des KPI d'un groupe de KPI afin de surveiller l'état de l'indicateur et d'analyser les performances de votre équipe. Définissez le seuil avec des valeurs limites supérieure et inférieure afin d'évaluer les performances de l'équipe pour chaque indicateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
2. Ouvrez le groupe de KPI pour lequel vous souhaitez créer un seuil de KPI, par exemple, Service informatique.
3. Ouvrez un KPI, par exemple, Incidents fermés.
4. Sélectionnez l'onglet **Seuils de KPI**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Seuil de KPI

Champ	Description
KPI	Nom du KPI que vous avez sélectionné. Ce champ est renseigné automatiquement.
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour ce KPI.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour ce KPI.
Statut	État du seuil défini (Critique, Positif ou Avertissement). **Remarque :** L'icône correspondant à chaque état apparaît dans l'espace de travail Optimisation des effectifs lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée pour l'état. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.
Ordre	Numéro correspondant aux limites de seuil définies. Ce numéro doit être unique pour chaque ensemble de limites.
Afficher l'icône	Icône correspondant à chaque état. Les icônes n'apparaissent que sur Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée. Le KPI parent lié au groupe de KPI affiche les icônes en fonction d'un seuil dans le composant de grille, le cas échéant. Les utilisateurs peuvent voir les icônes suivantes dans l'espace de travail Optimisation des effectifs en fonction du seuil. ◦ Icône Critique ( ) ◦ Icône Positif ( ) ◦ Icône Avertissement ( ) Les icônes apparaissent sur toutes les pages où les KPI parents sont liés au groupe de KPI en fonction des valeurs que vous avez définies pour les seuils inférieur et supérieur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque : Dans Manager Workspace, lorsque les utilisateurs explorent un KPI, le composant de tableau de résultats unique affiche un avertissement de seuil pour les seuils critiques approchant ou dépassant la limite. Voici des exemples de messages affichés dans le tableau de résultats :

- Approche du seuil de 95 %
- Dépassement du seuil de 170

Le tableau de résultats affiche les avertissements correspondant aux conditions suivantes :

Pour les KPI de type maximaliste

- Valeur < Seuil inférieur (Critique) : Dépassement du seuil de <valeur de seuil inférieur>
- Seuil inférieur (Critique) < Valeur < Seuil supérieur (Critique) : Approche du seuil de <valeur de seuil inférieur>

Pour les KPI de type minimaliste

- Valeur > Seuil supérieur (Critique) : Dépassement du seuil de <valeur de seuil supérieur>
- Seuil inférieur (Critique) < Valeur < Seuil supérieur (Critique) : Approche du seuil de <valeur de seuil supérieur>

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Affectez un ou plusieurs gestionnaires à chaque groupe d'affectation de KPI afin qu'ils aient une visibilité sur le groupe et qu'ils surveillent la performance de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d'affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l'enregistrement utilisateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analyser les performances de l'équipe avec Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres. Avec Teams, vous pouvez identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents.

Organisez vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes.

Par exemple, supposons que vous gérez l'unité Centre de services IT. L'unité contient plusieurs équipes, telles que Matériel et Assistance réseau. Vous pouvez créer un groupe de KPI pour l'unité Centre de services IT, puis ajouter Matériel et Assistance réseau comme groupes d'affectation à ce groupe de KPI. Ensuite, vous ajoutez un ensemble de KPI au groupe de KPI. Avec ces données, vous pouvez mesurer les tendances de performance sur les équipes Matériel et Assistance réseau.

En outre, un administrateur peut associer plusieurs groupes de KPI à un ou plusieurs groupes d'affectation. Par exemple, supposons qu'il existe deux groupes de KPI :

- Services informatiques
- Opérations

Le groupe de KPI Services informatiques comprend deux groupes d'affectation :

- Centre de services IT
- Support en bureautique

Ainsi, un administrateur peut ajouter un ou plusieurs groupes d'affectation déjà disponibles dans le groupe de KPI Services informatiques au groupe de KPI Opérations. Par exemple, Support en bureautique.

Dans la mesure où le groupe d'affectation Support en bureautique fait partie des deux groupes de KPI, un ou plusieurs groupes de KPI peuvent être associés à un ou plusieurs groupes d'affectation.

Ajouter des cibles de KPI pour les agents

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance que vous souhaitez que vos agents atteignent afin qu'ils améliorent la qualité de la résolution des incidents. Vous pouvez également définir des objectifs pour surveiller et améliorer une mesure de base de référence existante.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_target_admin et sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une cible de KPI globale pour un agent ou une équipe que vous gérez. Vous pouvez créer la cible de n'importe quel indicateur dans le groupe de KPI associé au groupe d'affectation de KPI que vous gérez. Lorsque vous définissez la cible globale, elle est visible par tout le monde au sein du groupe d'affectation et s'affiche également sur le widget des séries chronologiques.

Lorsque vous définissez une cible personnelle, elle n'est visible que par vous-même.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Équipes.
3. Sélectionnez une équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'agent pour lequel vous souhaitez définir des cibles de KPI.
5. Cliquez sur l'icône Cible.
   - Pour créer une cible, cliquez sur le signe plus (+).
   - Pour modifier une cible existante, sélectionnez la cible que vous souhaitez modifier.
6. Sélectionnez le type de cible.
   - Pour définir une cible globale, cliquez sur **Globale**.
   - Pour définir une cible personnelle, cliquez sur **Personnelle**.
7. Définissez la cible de KPI.

Pour	Effectuez cette action
Mettre à jour une cible existante	Dans le champ **Cible**, mettez à jour la valeur que vous souhaitez que l'agent atteigne pour le KPI sélectionné.
Définir une cible pour un indicateur clé de performance	**a.** Sélectionnez le KPI pour lequel vous souhaitez définir la cible. **b.** Dans le champ **Cible**, saisissez la valeur que vous souhaitez que l'agent atteigne pour le KPI sélectionné.
Définir une cible pour améliorer une valeur de base de référence existante	**a.** Sélectionnez le KPI pour lequel vous souhaitez définir la cible. **b.** Cochez la case **Définir la cible comme une amélioration de la base de référence**. **c.** Dans la liste **Calcul de la cible**, sélectionnez l'unité pour cette cible. ▪ Si vous sélectionnez Pourcentage %, saisissez une valeur de pourcentage cible dans le champ **Pourcentage %**. ▪ Si vous sélectionnez Unités du KPI, saisissez le nombre d'unités en tant que nombre entier par lequel vous souhaitez améliorer le KPI dans le champ **Unités du KPI**.

8. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez démarrer le suivi de l'objectif de la cible, puis cliquez sur **OK**.
9. Dans le champ **Date de révision**, cliquez sur l'icône Calendrier, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez réviser l'objectif défini, puis cliquez sur **OK**.
10. Définissez la cible.
    - Si vous créez une cible, cliquez sur **Enregistrer**.
    - Si vous mettez à jour une cible existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

    Vous pouvez analyser la tendance cible dans la mesure des séries chronologiques de l'indicateur.

Information associée

Cibles Analyse des performances

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser les tendances de performance de vos équipes

Analysez les tendances pour surveiller la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_team_perf.team_performance_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams.
3. Dans la liste **Groupe de KPI**, sélectionnez le groupe de KPI pour analyser les performances. Vous pouvez afficher les données pour les KPI de niveau supérieur.

   Remarque :

   La page Équipes affiche la liste des groupes d'affectation associés au groupe de KPI sélectionné.

4. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de votre équipe pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de la *sn_optimize.default_date_range* propriété système.
   Toutes les équipes que vous gérez sont identifiées avec un point fort **Mon équipe** dans l'en-tête du groupe. Vous pouvez également voir l'équipe sur laquelle vous avez une visibilité.
5. Explorez les données de l'équipe.

Pour	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	Cliquez sur l'onglet **Performance** pour suivre et analyser la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe. **a.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur un indicateur. Vous pouvez ensuite sélectionner un emplacement sur la visualisation des séries chronologiques ou sur un nombre d'incidents dans la table pour l'explorer plus en détail. **b.** Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les incidents	Cliquez sur l'onglet **Incidents** et analysez tous les incidents associés à l'équipe. ◦ Pour afficher les détails de l'incident, sélectionnez un incident. ◦ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe dans la colonne **Affecté à**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
Analyser les compétences de votre équipe	Cliquez sur l'onglet **Performances** pour analyser les compétences de chaque agent de votre équipe. **a.** Sélectionnez un agent pour lequel vous souhaitez analyser les compétences en fonction du type de niveau de compétence. **b.** Effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Pour analyser toutes les compétences de l'agent, cliquez sur l'onglet **Compétences**. ▪ Pour analyser les compétences en fonction des types de niveaux de compétences associés à l'agent, cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble** et, dans la section **Compétences**, sélectionnez un score pour le type de niveau de compétence.

Vous pouvez également passer en revue les incidents, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Obtenir un aperçu des performances de votre équipe

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet Optimisation de processus pour un groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous obtenez les aperçus de processus et l'analyse des variations pour un KPI parent ou enfant. Vous pouvez également afficher les mesures et les enregistrements pour un KPI parent ou enfant.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams ( ).
   La page Équipes s'ouvre.

   Remarque : La page Équipes affiche les groupes d'affectation et les détails correspondants, par exemple, Durée de gestion moyenne, Incidents fermés ou Résolution de l'appel final. Pour plus de détails, cliquez sur les valeurs du groupe d'affectation connexe. Par exemple, si vous cliquez sur une valeur pour Durée de gestion moyenne, la nouvelle page affiche la page détaillée des mesures de durée de gestion moyenne du centre de services IT du groupe.

3. Sélectionnez le groupe d'affectation, par exemple Centre de services IT, dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Équipes affiche les KPI mappés à un groupe d'affectation et les groupes de KPI que vous avez sélectionnés dans la liste des groupes de KPI. Vous pouvez modifier le groupe de KPI à l'aide de cette liste. Vous voyez les KPI appartenant au groupe de KPI pour le même groupe d'affectation. Cependant, si un seul groupe de KPI est associé au groupe d'affectation sélectionné, la liste de **groupes de KPI** s'affiche comme inactive.

Si vous explorez dans le détail un utilisateur spécifique dans un groupe d'affectation, la page détaillée de l'utilisateur affiche le groupe d'affectation auquel il appartient et le groupe de KPI auquel le groupe d'affectation appartient.

4. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Incidents fermés.

   Remarque : Si vous souhaitez afficher les aperçus d'un KPI parent, cliquez sur l'onglet **Analyse du processus**. Cliquez sur l'onglet **Mesures** pour afficher les détails des mesures, par exemple, les détails des incidents fermés. Pour afficher le nombre d'enregistrements des incidents fermés, cliquez sur l'onglet **Enregistrements**.

5. Explorez dans le détail un KPI pour un agent, par exemple, Incidents P1.
6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.
   Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant à la plage de dates pour laquelle vous avez extrait les données. Pour en savoir plus sur les aperçus d'entreprise, consultez Afficher les aperçus d'entreprise.

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Explorer et comparer les itinéraires de workflow

Afficher les données de performance de votre équipe correspondant à une date spécifique

Vous pouvez afficher les données de performance de votre équipe correspondant à une date spécifique à l'aide d'un graphique de séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager et sn_team_perf.team_performance_admin

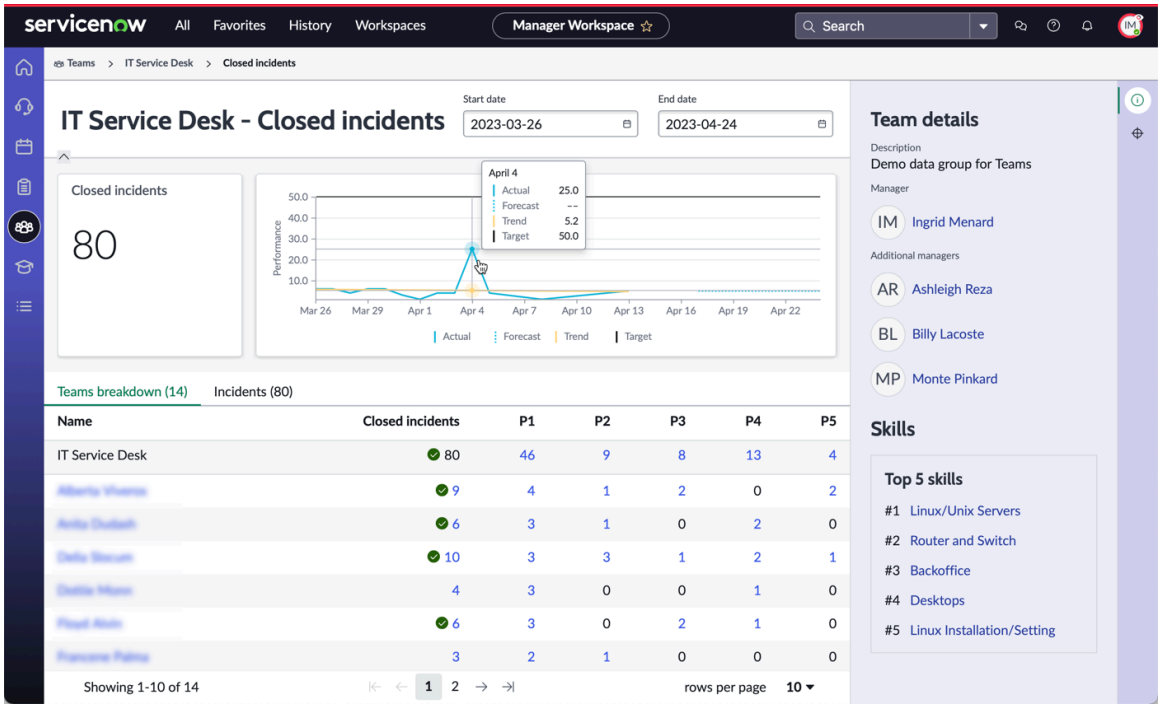
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de l'équipe.
3. Sélectionnez une équipe et accédez à un KPI, par exemple Incidents fermés.
4. Pointez sur le graphique de séries chronologiques.

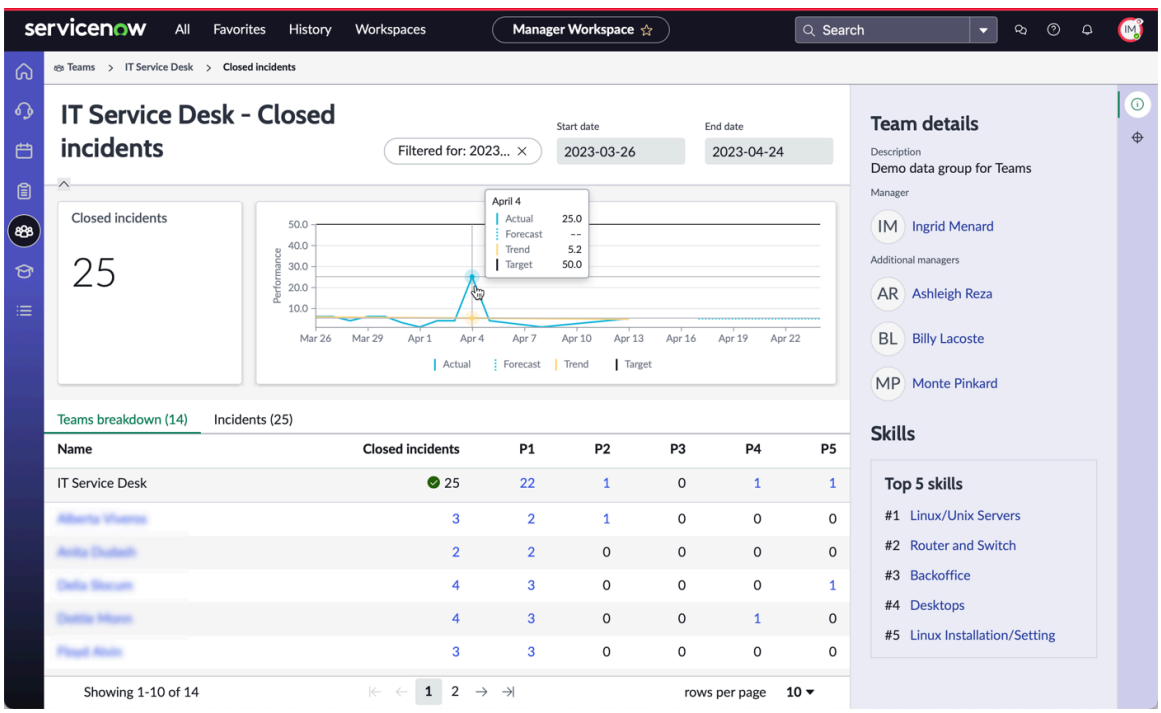
   Ce graphique affiche les données de performance correspondant à la plage de dates sélectionnée. Le graphique de séries chronologiques indique la date spécifique. Vous pouvez afficher les données pour n'importe quelle date disponible.

5. Sélectionnez le graphique correspondant à la date.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le format de la date sélectionnée (filtre de date) dans la page des détails des KPI est identique à celui de la date dans les champs de plage de dates. Par exemple, Filtré pour : 15-04-2023. Cette page affiche également les données filtrées pour cette date sélectionnée. L'image suivante montre la date sélectionnée et les données correspondantes.



6. Explorez dans le détail un KPI, par exemple P1.

   La page de détails affiche les données correspondant à la date sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Lorsque vous sélectionnez une date sur le graphique de séries chronologiques, les champs de plage de dates deviennent inactifs. Vous pouvez fermer le filtre de date à tout moment pour revenir aux données filtrées par plage de dates.

Vous pouvez fermer le filtre de pastille de date pour revenir aux données que vous souhaitez afficher pour la plage de dates sélectionnée.

Composants Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM utilise des rôles pour administrer les équipes et des propriétés pour modifier le comportement par défaut.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.
Gestionnaire de Teams [sn_team_perf.team_performance_manager]	Accorde l'accès au module Performances de l'équipe dans Manager Espace de travail.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**15
sn_optimize.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**30

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
Incidents fermés	Nombre d'incidents fermés.
Satisfaction des clients	Satisfaction moyenne des clients pour les incidents basée sur les résultats de l'enquête CSAT. Cet indicateur est associé à des répartitions d'agents et de groupes d'affectation. Il fournit les résultats de l'enquête de satisfaction des clients pour chaque agent et l'équipe de l'agent.
Qualité	Fournit un calcul du score du commentaire sur l'évaluation.
Durée de gestion moyenne (MTTR)	Temps moyen nécessaire pour résoudre un incident.
Résolution du premier appel	Pourcentage d'incidents résolus lors du premier appel.
Trainee Quality Rating (Évaluation de la qualité du stagiaire)	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incidents triés par VA	Nombre d'incidents créés automatiquement par le Agent virtuel pour votre équipe lorsque les tâches sont déviées. Vous devez avoir installé Agent virtuel ITSM Conversations (com.snc.itsm.virtualagent) sur votre système pour analyser ce KPI.

Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment examiner et évaluer la qualité des interactions et des tâches effectuées par vos équipes. Vous pouvez améliorer les compétences de vos équipes en affectant une formation basée sur ces évaluations. Vous pouvez également ajouter des compétences aux profils de vos équipes une fois qu'elles sont formées.

Lancez un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences et approuvent ou rejettent les compétences. Une fois approuvées, les compétences sont automatiquement ajoutées à l'ensemble de compétences du membre de l'équipe.

Vue d'ensemble de Coaching

L'image montre un workflow de haut niveau sur la façon dont les administrateurs Coaching configurent Coaching et la façon dont les gestionnaires et les agents utilisent Coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici un exemple de la façon dont Optimisation des effectifs pour ITSM utilise Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents :

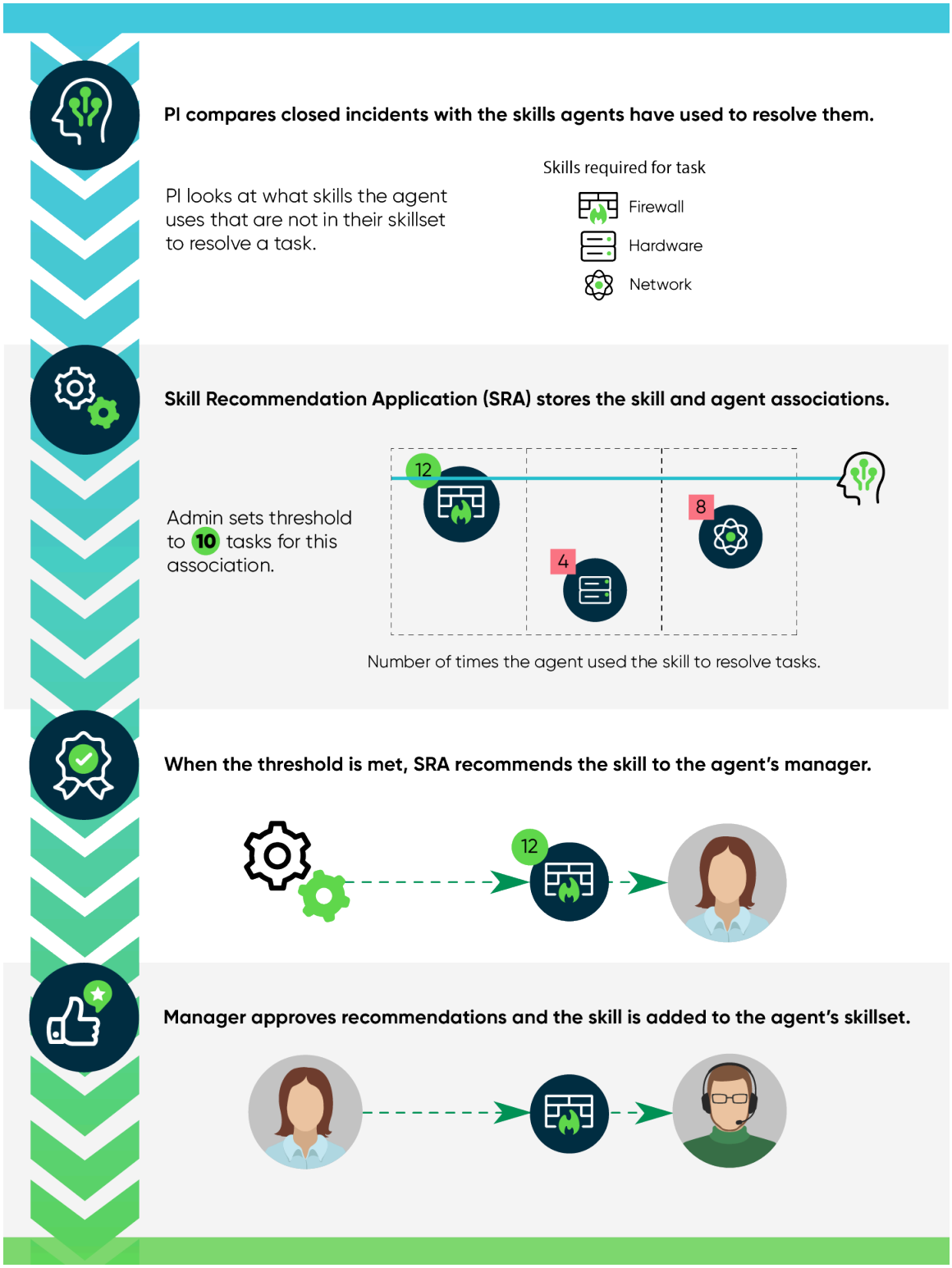
Étape	Description	Exemple
1.	Intelligence prédictive associe les incidents qui ont été fermés à l'aide de compétences similaires, puis regroupe les tâches par les agents qui les ont résolues.	Predictive Intelligence examine la similarité entre les tâches qui ont été résolues à l'aide du pare-feu de compétences.
2.	Lorsque les agents résolvent les incidents, l'application Recommandation de compétences stocke les associations de compétences et d'agents.	L'agent A termine une tâche qui nécessite le pare-feu de compétences mais cette compétence n'est pas encore dans le profil d'utilisateur de l'agent.
3.	Les administrateurs système définissent le seuil pour les associations de compétences et d'agents. Lorsque le seuil est atteint, l'application Recommandation de compétences recommande au gestionnaire de l'agent que la compétence soit ajoutée au profil de l'agent.	L'administrateur système définit le seuil à 10. Cela signifie que les agents doivent avoir la même compétence et terminer 10 tâches similaires. L'agent A termine 10 tâches à l'aide du pare-feu de compétences. L'application Recommandation de compétences recommande le pare-feu de compétences pour l'agent A au gestionnaire de l'agent.
4.	Le gestionnaire approuve et ajoute la compétence au profil de l'agent.	Le gestionnaire de l'agent A approuve le pare-feu de compétences et ajoute cette compétence au profil de l'agent A.
5.	Advanced Work Assignment (AWA) utilise les nouvelles compétences qui ont été ajoutées au profil de l'agent,	Lorsqu'une tâche nécessite le pare-feu de compétences, l'agent A est automatiquement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description	Exemple
	recherche les tâches qui requièrent ces compétences et assigne les agents pour effectuer ces tâches.	pris en compte pour cette affectation de tâche.
6.	Au fil du temps, les algorithmes d'apprentissage machine Intelligence prédictive apprennent quelles compétences ont été affectées aux agents pour résoudre les incidents.	

L'infographie montre comment vous utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour vos agents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Terminologie Coaching

Terminologie	Description
Évaluation Coaching	Les évaluations vous permettent d'évaluer un agent, puis de lui affecter une formation et des compétences en conséquence. Une évaluation peut être générée automatiquement à partir d'une opportunité de coaching en fonction des conditions

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie	Description
	définies dans l'opportunité. Une évaluation peut également être générée manuellement.
Opportunité de coaching	Moment critique d'un processus qui génère une évaluation basée sur des conditions définies. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche, comme un incident, un problème, une demande de changement ou des éléments de demande.
Formateur virtuel	Enregistrement pouvant être associé à une opportunité de coaching qui termine automatiquement les tâches associées à une évaluation.
Enquête de Coaching	Enquête associée à une évaluation de coaching permettant aux coachs de fournir des commentaires sur le travail réalisé par les agents. Elle permet également aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

Évaluations de formation

Vous pouvez créer manuellement des évaluations de coaching et les associer à un enregistrement de tâche ou les générer automatiquement à l'aide d'opportunités de coaching. Lorsque les conditions de déclenchement définies dans une opportunité de coaching sont remplies, une évaluation est automatiquement générée. Elle est ensuite automatiquement affectée au coach pour que le stagiaire évalue le contexte dans lequel l'évaluation a été déclenchée. Supposons, par exemple, qu'un employé ne rédige pas de notes de travail claires lors de l'escalade d'un incident. Vous pouvez définir des conditions pour ce scénario dans l'opportunité de coaching afin de créer une évaluation de coaching. Le coach peut évaluer l'employé à l'aide de l'évaluation et ajouter des tâches d'apprentissage pour le former à la rédaction de meilleures notes de travail.

Après avoir créé manuellement ou automatiquement des évaluations de coaching, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Attribuer des compétences
- Affecter des tâches d'apprentissage
- Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Remarque : Vous pouvez automatiser ces tâches à l'aide d'un coach virtuel associé à l'opportunité de coaching.

Attribution des compétences : une fois l'évaluation terminée, le coach peut attribuer les compétences liées à cette évaluation au stagiaire.

Affectation de tâches d'apprentissage : des tâches d'apprentissage peuvent être associées aux évaluations de coaching pour former l'agent en fonction de ces évaluations. À la fin de la formation, les compétences associées aux tâches d'apprentissage sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent. Par exemple, supposons que l'agent a résolu une escalade impliquant des compétences en matière de routeur. Si l'agent ne possède pas cette compétence, les tâches d'apprentissage peuvent inclure une formation portant sur ces compétences. Au terme de cette formation, la compétence en matière de routeur est ajoutée à l'ensemble de compétences de l'agent. Ainsi, la prochaine fois qu'un incident impliquant des compétences en matière de routeur est affecté à l'agent, il sera en mesure de le résoudre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'enquêtes de coaching : des enquêtes de coaching peuvent être associées à une évaluation de coaching. Lorsque le coach termine l'évaluation de coaching, une enquête peut être déclenchée. Les enquêtes de coaching permettent aux coachs de fournir des commentaires sur la capacité des agents à résoudre les incidents ou sur la qualité de leurs tâches terminées. Les enquêtes auprès des stagiaires permettent aux agents de fournir des commentaires sur l'efficacité du coaching.

- L'**enquête pour le coach** est réalisée par le coach et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le stagiaire. Par exemple, le stagiaire a-t-il démontré les connaissances et les compétences techniques requises ?
- L'**enquête pour le stagiaire** est réalisée par l'agent et lui permet de fournir des commentaires pour évaluer le coach. Par exemple, les tâches d'apprentissage affectées à l'agent ont-elles été utiles pour développer des compétences ?

Opportunité de coaching

Une opportunité de coaching est un moment critique d'un processus au cours duquel des évaluations de coaching sont déclenchées en fonction des conditions définies dans l'enregistrement d'opportunité de coaching. Une opportunité de coaching peut être générée à tout moment pendant le cycle de vie d'un enregistrement de tâche. Ces enregistrements peuvent inclure une tâche telle qu'un incident, un problème, une demande de changement ou un élément de demande. Par exemple, vous pouvez définir des conditions afin de déclencher une opportunité de coaching en cas de réaffectation ou d'escalade d'un incident. Pour obtenir des exemples sur l'identification des opportunités de coaching, consultez Identifier les opportunités de coaching.

Dans un enregistrement d'opportunité de coaching, vous pouvez effectuer ce qui suit :

- Définir des conditions de déclenchement.
- Associer des compétences, des tâches d'apprentissage ou des enquêtes à l'opportunité de coaching. Ces éléments sont automatiquement associés à l'évaluation associée à l'opportunité.
- Définir un coach virtuel. Lorsqu'une évaluation est automatiquement créée à partir d'une opportunité, et si un enregistrement de coach virtuel y est associé, l'évaluation passe automatiquement à l'état Fermé terminé. Des compétences et des tâches d'apprentissage associées à l'évaluation sont automatiquement attribuées au stagiaire. Les enquêtes associées à l'opportunité sont également affectées au coach ou au stagiaire.

Remarque :

- Une opportunité de coaching est associée à tous les enregistrements de coach virtuel, mais un enregistrement de coach virtuel n'est pas associé à toutes les opportunités de coaching.
- Un coach virtuel ne peut pas être associé à une évaluation générée manuellement.

Pour en savoir plus sur le coach virtuel, consultez Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de déclencheurs d'évaluation

L'opportunité de coaching a-t-elle déclenché une évaluation ?	Un coach virtuel est-il associé à l'opportunité de coaching et les conditions définies sont-elles remplies ?	Résultat
Oui	Oui	Un coach virtuel étant associé à l'opportunité de coaching, il effectue automatiquement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Oui	Non	Un coach virtuel n'étant pas associé à l'opportunité de coaching, vous devez effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation
Non	Non	Vous pouvez créer une évaluation manuelle et effectuer manuellement les tâches suivantes : • Attribuer des compétences • Affecter des tâches d'apprentissage • Associer des enquêtes de coaching à l'évaluation

Vous pouvez utiliser Coaching pour n'importe quel processus basé sur des tâches comme Gestion des changements, Gestion du service clientèle ou Gestion des incidents pour configurer Coaching. Vous pouvez également utiliser Coaching pour une table source d'un type autre que tâche ou personnalisée en configurant une règle métier.

En tant que coach, vous pouvez :

- utiliser les enquêtes pour évaluer les performances de vos équipes ;
- identifier les opportunités d'amélioration et affectez des tâches de formation ;
- évaluer la capacité des stagiaires à résoudre les incidents ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- affecter une formation basée sur les évaluations ;
- ajouter des compétences à l'ensemble de compétences d'un stagiaire basé sur une recommandation de Intelligence prédictive ;
- lancer un processus d'examen des compétences pour que vos équipes évaluent leur propre ensemble de compétences ;
- approuver ou rejeter une compétence évaluée par les membres de votre équipe.

En tant que stagiaire, vous pouvez :

- suivre une formation pour combler vos lacunes en matière de compétences ;
- évaluer le niveau d'une compétence existante ou ajouter une nouvelle compétence à votre ensemble de compétences ;
- demander l'approbation de votre gestionnaire pour ajouter les compétences évaluées à votre ensemble de compétences.

Premiers pas avec Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Retrouvez facilement les tâches que vous devez accomplir dans le module Coaching.

Coaching avec Apprentissage

Avantage	Rôles	Rechercher des tâches à accomplir dans Coaching
Activer Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.	administrateur	Activer Coaching
Reportez-vous aux rôles, tables et autres composants utilisés dans Coaching.	Tout rôle de coaching	Comprendre les composants utilisés dans Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM
Configurer Coaching.	Administrateur	Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Former vos équipes à l'aide de Coaching avec Apprentissage.	Coach	Former vos équipes à l'aide de Coaching avec Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Gérer les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central	Administrateur de compétences	Gérer les compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Exemple d'utilisation de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Découvrez comment évaluer les performances de vos agents, identifier les lacunes de compétences et les former pour améliorer leurs ensembles de compétences avec Coaching.

Un gestionnaire informatique gère les opérations IT pour une grande organisation et prend en charge 12 équipes. Chacune des équipes du gestionnaire comporte 20 à 50 agents. Ce

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gestionnaire est également ajouté en tant que gestionnaire d'autres équipes sur lesquelles il a besoin de visibilité.

Le gestionnaire veut utiliser un seul emplacement pour :

- surveiller les compétences que les équipes utilisent le plus pour résoudre les problèmes ;
- analyser les mesures et surveiller les évaluations et la formation des entraîneurs en attente pour les équipes ;
- ajouter les compétences utilisées pour résoudre les problèmes ou quand Console Intelligence prédictive vous les recommande.

Le gestionnaire peut gérer toutes ces actions en procédant comme suit :

1. Définir des conditions qui déclenchent des opportunités de coaching.
2. Évaluer les compétences des agents et affecter la formation.
3. Ajouter des compétences au profil de l'agent une fois qu'il a terminé la formation ou en utilisant des recommandations de Intelligence prédictive.

Obtenir un aperçu du coaching, de la création d'évaluations, de la réponse à des enquêtes, de l'affectation de la formation et de l'ajout de compétences.

Optimisation des effectifs pour ITSM Vue d'ensemble de Coaching

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont vous pouvez ajouter des compétences manuellement ou celles recommandées à l'aide de Intelligence prédictive et de l'application Recommandations de compétences.

Optimisation des effectifs pour ITSM Recommandation de compétences

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration et l'utilisation de Coaching pour Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Coaching.

Configurer Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Pour identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel, reportez-vous à Identifier et ajouter des éléments de cours pour un coach virtuel.

Important : si vous avez activé le module d'extension Coaching (sn_coaching), assurez-vous d'avoir mis à niveau les modules d'extension suivants vers la dernière version disponible :

- Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm).
- Optimisation des effectifs Configurable Workspace Core (sn_wfo_cfg_ws).
- Optimisation des effectifs Common (sn_wfo_common).

Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Configurer un indicateur à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

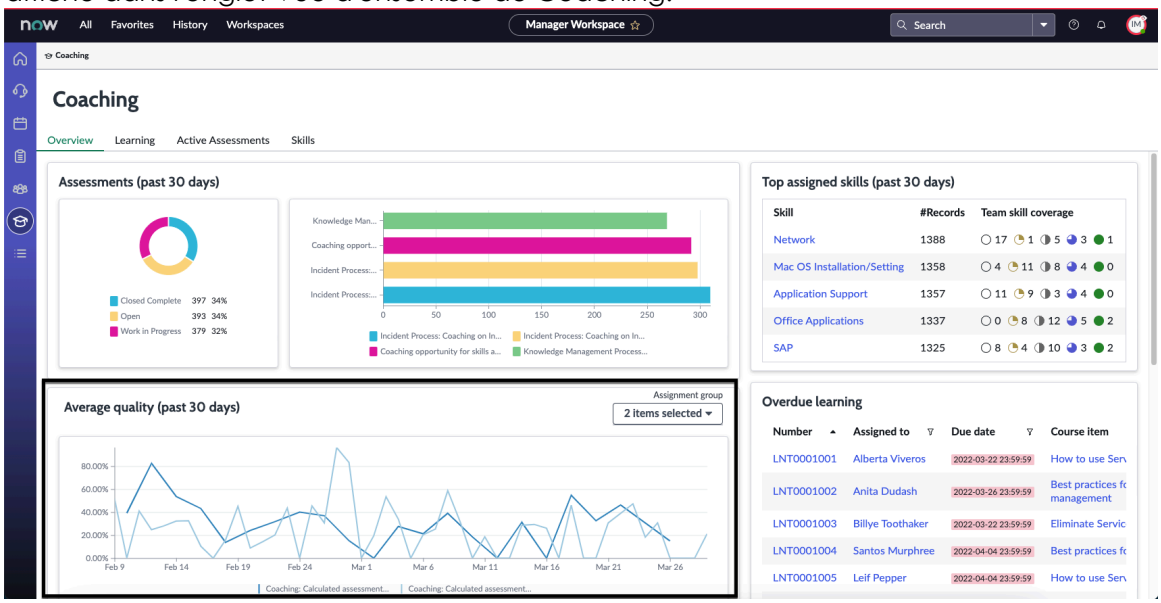
Champ	Valeur
Suffixe	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Périmètre de l'application	Coaching
Type	Chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <name> correspond au nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching et <sys id> correspond à l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) de l'indicateur. Exemple : ◦ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ◦ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

4. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

L'image ci-dessous montre un exemple d'indicateur configuré affiché dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching.



Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez une propriété système permettant d'ajouter ou de modifier le menu Liste pour Coaching avec Apprentissage dans l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Important : Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM pour l'espace de travail configurable.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Apprentissage**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Suffixe	learning_list_menu_props
Nom	sn_coach_lrn.learning_list_menu_props
Application	Coaching avec Apprentissage

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type	Chaîne

Valeur	<pre>[{
	    "children": [{
	            "conditions": "<filter condition on table>",
	            "label": "<list name>",
	            "id": "<unique identifier for the selection path>",
	            "selectionPath": [
	                "<list parent name>",
	                "<unique identifier for the selection path>"
	            ],
	            "table": "<table name>"
	        }
	    ],
	    "label": "<list name>",
	    "id": "<list parent name>",
	    "isExpanded": true,
	    "selectionPath": ["<list parent name>"]
	}]</pre> où :
	◦ <children> est un tableau d'objets permettant de créer la liste
	◦ <conditions> est la condition définie sur la table sélectionnée
	◦ <label> est le nom de la liste.
	◦ <id> est l'identificateur unique pour le chemin de sélection
	◦ <selectionPath> est le chemin d'accès permettant d'établir une relation parent-enfant dans le menu
	◦ <table> est le nom de la table pour l'élément de menu

Rôles de lecture	sn_wfo_cfg_ws.user
Rôles d'écriture	sn_wfo_cfg_ws.admin

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste configurée s'affiche dans l'onglet Apprentissage dans Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace.

Que faire ensuite

Vous pouvez copier le code ci-dessous dans le champ Valeur de la propriété système et le modifier au besoin.

```
[{
    "children": [{
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15",
            "label": "All Tasks",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^active=true",
            "label": "Active Tasks",
            "id": "active",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "active"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^due_date<javascript:
gs.beginningOfToday()^state!=3",
            "label": "Overdue Tasks",
            "id": "overdue",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "overdue"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        },
        {
            "conditions":
 "assigned_toDYNAMICfdc474aab313001013a082c136a8dc15^state=3",
            "label": "Completed Tasks",
            "id": "complete",
            "selectionPath": [
                "learning_tasks",
                "complete"
            ],
            "table": "sn_lc_learning_task"
        }
    ],
    "label": "Learning Tasks",
    "id": "learning_tasks",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_tasks"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "",
            "label": "All Catalogs",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_catalogs",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_catalog"
        },
        {
            "conditions": "sys_created_by=javascript: gs.getUserName()",
            "label": "My Catalogs",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "id": "my",
            "selectionPath": [
                "learning_catalogs",
                "my"
            ],
            "table": "sn_lc_catalog"
        }
    ],
    "label": "Learning Catalogs",
    "id": "learning_catalogs",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_catalogs"]
}, {
    "children": [{
            "conditions": "active=true",
            "label": "All Courses",
            "id": "all",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "all"
            ],
            "table": "sn_lc_course_item"
        },
        {
            "conditions":
 "authorDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^active=true",
            "label": "Internal Courses",
            "id": "internal",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "internal"
            ],
            "table": "sn_lc_content"
        },
        {
            "conditions": "active=true",
            "label": "External Courses",
            "id": "external",
            "selectionPath": [
                "learning_courses",
                "external"
            ],
            "table": "sn_lc_external_content"
        }
    ],
    "label": "Learning Courses",
    "id": "learning_courses",
    "isExpanded": true,
    "selectionPath": ["learning_courses"]
}]
```


Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des sites d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers votre référentiel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important : L'application Coaching avec Apprentissage est disponible depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM.

Rôle requis : learning_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Applications permettant d'intégrer des sites d'apprentissage tiers

L'activation du module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) active les applications suivantes à partir de ServiceNow Store :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- Spoke Cornerstone
- Spoke Pluralsight
- Spoke Udemy
- Spoke ServiceNow University. Pour en savoir plus sur le spoke ServiceNow University, consultez ServiceNow University Rayon.

Pour en savoir plus sur l'intégration à des sources d'apprentissage tierces, consultez Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Créez la source d'intégration pour chacun de vos systèmes tiers.

   Remarque : Les intégrations Cornerstone, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University sont disponibles par défaut.

   a. Accédez à **Infrastructure des intégrations** > **Source**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   e. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.

   f. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Intégrez votre instance ServiceNow à vos comptes sources d'apprentissage tiers.

Pour une intégration à cette source d'apprentissage tierce	Effectuez cette action
Compte Pluralsight Skills	Utilisez une clé API pour authentifier les demandes ServiceNow. Suivez les étapes de la section pour procéder à l'intégration.
Application Cornerstone	Enregistrez une application OAuth dans Cornerstone et authentifiez les demandes à partir de ServiceNow. Suivez les étapes de la section Configuration du spoke Cornerstone pour procéder à l'intégration.
Application Udemy	**Remarque :** Vous devez configurer manuellement des champs tels que les logos et les réaffectations de cours dans la table de configuration du système d'apprentissage.
Application **ServiceNow University**	Enregistrez une application OAuth et authentifiez les demandes à partir de ServiceNow. Suivez les étapes de la section pour procéder à l'intégration.

Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide de l'appel d'API. Pour réussir cet appel d'API, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.

b. Pour chacune des propriétés suivantes, définissez la valeur sur **1638400** :

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Pour en savoir plus sur ces propriétés système, consultez Propriétés système de Coaching avec Apprentissage.

3. Activez les flux de planification pour intégrer du contenu d'apprentissage tiers.

a. Accédez à **Automatisation des processus** > **Flow Designer**.

b. Dans la section **Flux**, sélectionnez chacun des flux suivants et cliquez sur **Activer** :

- Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone
- Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight
- Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy
- Déclencher la synchronisation ServiceNow University

c. Accédez à **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**

d. Sélectionnez chacune des sources d'apprentissage tierces et définissez le champ **Actif** sur **true**.

Les flux de planification s'exécutent automatiquement sur une base planifiée afin de synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.

4. Une fois que vous avez configuré les sources d'intégration tierces, vous pouvez actualiser l'ensemble du contenu tiers ou synchroniser les services nouveaux et mis à jour dans votre instance ServiceNow.

- Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *full_pull* sur **true**.

> **Remarque :** Nous vous recommandons d'actualiser régulièrement l'ensemble du contenu.

- Pour synchroniser les services nouveaux et mis à jour, définissez la propriété *full_pull* sur **false**.

a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

b. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table ci-dessous.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	◦ Cours ◦ Activité utilisateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Cornerstone	◦ Utilisateurs ◦ Cours ◦ Activité utilisateur
Pluralsight	◦ Cours ◦ Progression du cours, par exemple en pourcentage
ServiceNow ServiceNow University	◦ Cours ◦ Activité utilisateur

Sources d'intégration de contenu externe

Lorsque vous intégrez Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy et ServiceNow University est automatiquement créé dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : durée, en heures, calculée à partir de la dernière opération réussie pour l'exécution de la synchronisation suivante. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Cornerstone Ondemand (suite)

Champ	Description
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Cornerstone Ondemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone Ondemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour Pluralsight (suite)

Champ	Description
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage de Pluralsight vers ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration pour Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'Udemy vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Pull Courses (Transférer les cours) :** transfère les cours d'apprentissage d'Udemy vers la plateforme ServiceNow. • **Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) :** transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'Udemy vers la plateforme ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de source d'intégration pour ServiceNow University

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Framework d'intégration de la gestion des services d'entreprise : ServiceNow University
Propriétés	La propriété **full_pull** est prédéfinie pour le système ServiceNow University. • Lorsqu'elle est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow. • Lorsqu'elle est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow.
Services d'intégration	Les services d'intégration interagissent avec l'application ServiceNow University pour transférer les cours d'apprentissage vers ServiceNow. • **Pull Courses (Transférer les cours) :** transfère les cours d'apprentissage d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow. • **Pull user activity (Transférer l'activité utilisateur) :** transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage d'ServiceNow University vers la plateforme ServiceNow.

Former vos équipes à l'aide de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez l'application Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM afin d'évaluer les capacités de vos équipes à résoudre efficacement les incidents en examinant leur travail à des moments de service critiques.

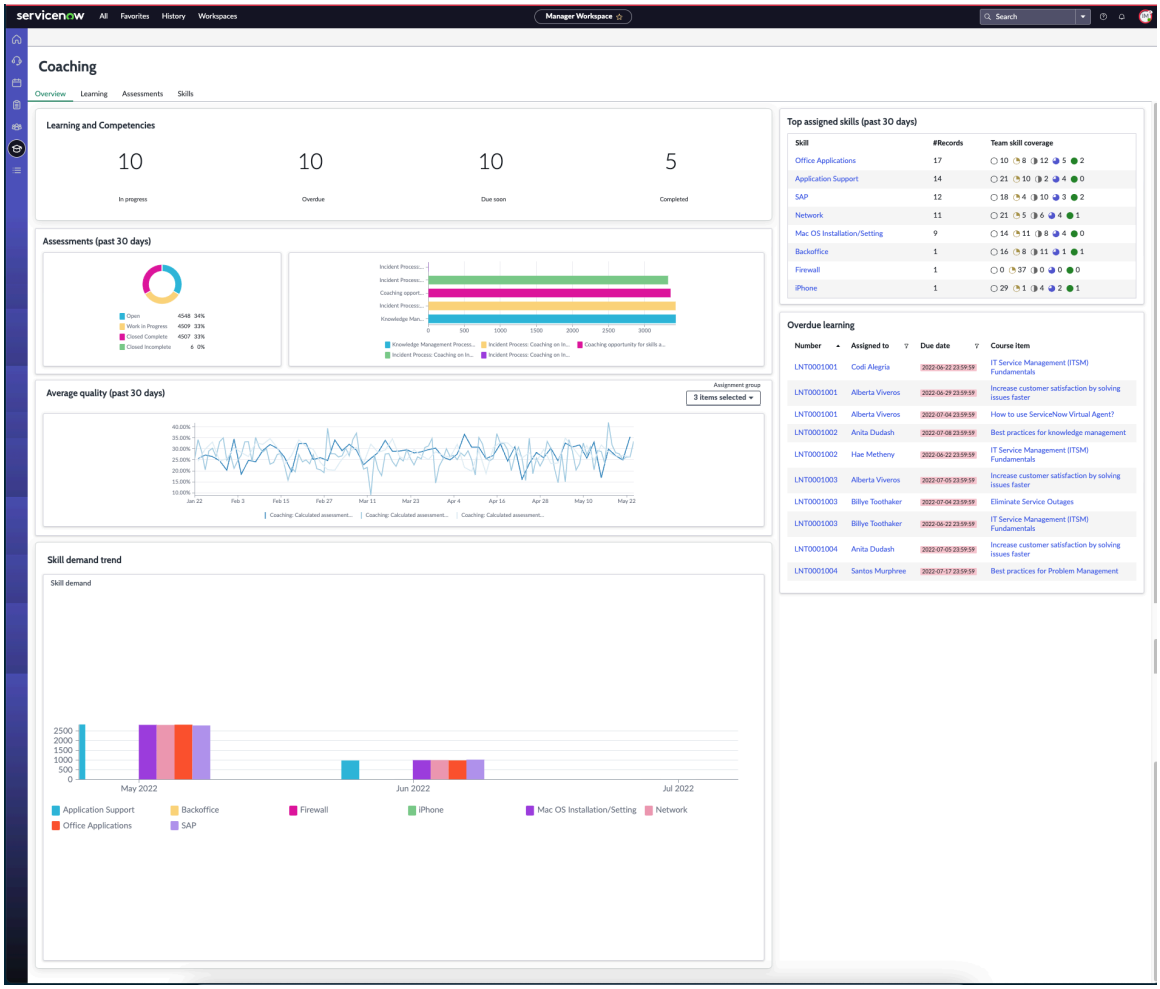
Avec le coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Offrez à vos agents une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables entre les équipes.
- Créez des opportunités d'amélioration à l'aide de l'application Coaching.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Page Vue d'ensemble de Coaching

Surveillez la progression des évaluations et suivez les tâches d'apprentissage en retard. Vous pouvez également ajouter un indicateur de qualité de coaching pour surveiller les tendances. Analysez les compétences récemment affectées à votre équipe et identifiez les compétences les plus demandées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accéder à la page Vue d'ensemble de Coaching

Pour ouvrir le tableau de bord :

- Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
- Sélectionnez l'icône Coaching .
- Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectifs	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser : • l'état des évaluations des 30 derniers jours ; • les tâches d'apprentissage ayant dépassé la date d'échéance d'achèvement ; • les compétences que vous avez affectées le plus à vos équipes au cours des 30 derniers jours ; • la tendance des cinq compétences les plus demandées.	sn_coaching.coach

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Apprentissage et compétences	Score unique	Nombre de tâches d'apprentissage en cours, en retard, qui doivent être terminées au cours des 5 prochains jours ou qui ont été terminées durant les 30 derniers jours.
Évaluations	Graphique en anneau	État des évaluations au cours des 30 derniers jours.
Qualité moyenne	Graphique linéaire 	Tendance de la qualité moyenne de l'évaluation de coaching au cours des 30 derniers jours.
Tendance de la demande de compétences	Histogramme	Tendance des cinq compétences les plus demandées.

Apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez Coaching avec Apprentissage pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage à vos agents et effectuez-en le suivi. Créez des parcours d'apprentissage qui incluent une collecte de cours sur une rubrique spécifique associée à un ensemble de compétences.

Important : Coaching avec Apprentissage est disponible lorsque vous activez l'application Coaching avec Apprentissage depuis ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM.

Coaching avec Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Créer un catalogue de cours dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Créez des catalogues de cours et spécifiez des critères d'utilisateur pour définir l'accès des utilisateurs aux éléments de cours et aux parcours d'apprentissage qui lui sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à **Catalogues de cours d'apprentissage** > **Catalogues de tous les cours**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un catalogue de cours.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours.

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Bibliothèques d'apprentissage**, puis **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque : la bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des cours d'apprentissage aux bibliothèques d'apprentissage.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contenu**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

   Remarque : pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours, puis sélectionnez **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur l'onglet **Groupes applicables**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez **Cours de formation**, puis **Cours internes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**. L'écran **Contenu d'apprentissage interne** s'affiche.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre ▪ Questionnaire
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL. Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'onglet **Compétences associées**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.

d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.

a. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'apprentissage**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.

d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.

e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accéder aux cours externes à l'aide de Coaching avec Apprentissage

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Vous devez intégrer Coaching avec des systèmes de gestion d'apprentissage tiers. Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer cette intégration, consultez Intégrer Coaching avec Apprentissage à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Cours de formation** > **Cours externes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Information associée

Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Affecter un élément de cours aux agents

Affectez un élément de cours à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le cours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez analyser les éléments de cours les plus suivis par les membres de votre équipe. Vous pouvez également savoir quels cours ont été créés au cours des cinq derniers jours.

Remarque : Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Cours de formation** > **Tous les cours**.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
   - Dans les cartes d'éléments de cours, vous pouvez afficher les détails de chaque cours, par exemple :
     - Durée du cours.
     - Type d'élément de cours, par exemple, une URL ou un article de la base de connaissances.
     - Élément de cours interne ou externe.
     - Compétences associées au cours. Si un cours compte plusieurs compétences, vous pouvez sélectionner le nombre en regard d'une compétence et afficher toutes les compétences. Pour supprimer une compétence, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement et en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.
5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard de l'élément de cours que vous souhaitez affecter aux agents.
6. Dans l'écran **Affecter un cours d'apprentissage**, affectez le cours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.

À	Procéder comme suit
Affecter le cours à tous les groupes que vous gérez directement ou indirectement	Sélectionnez **Pour mes groupes**.
Affecter le cours à des groupes ou membres d'équipe spécifiques	**a.** Sélectionnez **Pour des groupes ou des membres d'équipe spécifiques**. **b.** Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un ou plusieurs groupes auxquels appartiennent les agents auxquels affecter ce cours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Procéder comme suit
	c. Dans le champ **Affectation des membres de l'équipe**, sélectionnez un ou plusieurs membres d'équipe auxquels affecter le cours.

a. Si les agents doivent achever l'élément de cours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.

b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent le terminer.

c. Sélectionnez **Affecter**.

Remarque :

- Le cours le plus suivi par vos agents est identifié avec le surlignage **Le plus suivi**.
- Le cours qui a été créé moins de cinq jours avant la date actuelle est identifié avec le surlignage **Nouveau**.

Créer un parcours d'apprentissage dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Créez un parcours d'apprentissage, ajoutez-y des compétences et des éléments de cours pertinents, puis publiez-le. Lorsque vos agents terminent le parcours, toutes les compétences associées sont automatiquement ajoutées à leur profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Cette vidéo vous guide tout au long des étapes de création d'un parcours d'apprentissage.
Créer un parcours d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher un parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un parcours d'apprentissage pour en afficher les détails. Vous pouvez analyser l'objectif du parcours, les compétences associées aux éléments de cours, le nombre total de cours contenus dans le parcours et le temps nécessaire pour les suivre.
   - Vous pouvez sélectionner le lien qui affiche les compétences et visualiser toutes les compétences associées au parcours d'apprentissage. La liste des compétences s'affiche si plus de 5 compétences sont associées au parcours d'apprentissage.
5. Sélectionnez **Créer un nouveau parcours**.
   L'écran **Nouveau parcours d'apprentissage** s'affiche.
6. Créez un parcours d'apprentissage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Nom du parcours**, saisissez un nom unique pour le parcours d'apprentissage.

b. Dans le champ **Catalogue de cours**, sélectionnez le catalogue à associer au parcours d'apprentissage.

> **Important :** vous pouvez personnaliser le flux de publication de tout catalogue autre que le **catalogue par défaut**. Pour en savoir plus sur le flux de publication, consultez Créer un catalogue de cours et Formulaire Catalogue de cours.

c. Sélectionnez **Suivant**.
Le parcours d'apprentissage créé est à l'état **Brouillon**. Vous pouvez choisir de le suivre ultérieurement.

7. Ajoutez ou supprimez des éléments de cours.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un cours et afficher un aperçu de ses détails.

> **Remarque :** Vous pouvez ajouter un questionnaire en tant qu'élément de cours.

a. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des éléments de cours que vous souhaitez ajouter ou supprimer du parcours d'apprentissage.

b. Sélectionnez **Ajouter des éléments**.
L'écran **Examiner** s'affiche. Un parcours d'apprentissage consiste en une liste de cours qu'un stagiaire suit dans un ordre donné. Vous pouvez faire glisser les cours dans la liste pour définir l'ordre dans lequel le stagiaire doit suivre le parcours. Dans la liste **Items in the learning path** (Éléments du parcours d'apprentissage), les éléments de cours ajoutés s'affichent dans l'ordre dans lequel vous les avez sélectionnés. Vous pouvez faire glisser ces éléments et les réorganiser.

8. Passez en revue le parcours d'apprentissage.
Les compétences associées aux cours sélectionnés sont automatiquement renseignées dans le champ **Compétences du cours**.

a. Examinez et modifiez les détails requis.
Vous pouvez également ajouter des compétences supplémentaires au parcours d'apprentissage.

b. Facultatif : Pour supprimer les éléments que vous ne souhaitez plus associer au parcours d'apprentissage, sélectionnez-les, puis choisissez **Supprimer les éléments sélectionnés**.

c. Sélectionnez **Suivant**.
L'écran **Publier** s'ouvre.
   - La vue de l'agent du parcours d'apprentissage s'affiche.
   - La section **Programmes** affiche les éléments de cours dans l'ordre que vous avez sélectionné sur l'écran **Examiner**.
   - Si vous ne souhaitez pas publier le parcours d'apprentissage, vous pouvez sélectionner **Enregistrer** pour y revenir ultérieurement.

9. Sélectionnez **Envoyer** pour publier le parcours d'apprentissage.
Le parcours d'apprentissage est publié en fonction du flux de publication.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter un parcours d'apprentissage aux agents

Affectez un parcours d'apprentissage à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher des parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Chaque parcours comporte un surlignage qui indique s'il est à l'état Brouillon ou Publié. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Brouillon** et le terminer. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Publié** et en afficher les détails.
5. Sélectionnez l'icône Affecter ( ) en regard du parcours que vous souhaitez affecter aux agents.
   L'icône Affecter n'est disponible que lorsque le parcours est à l'état **Publié**.
6. Dans l'écran **Affecter le parcours d'apprentissage**, affectez le parcours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.

À	Procéder comme suit
Affecter le parcours à tous les groupes que vous gérez directement ou indirectement	Sélectionnez **Pour mes groupes**.
Affecter le parcours à des groupes ou membres d'équipe spécifiques	**a.** Sélectionnez **Pour des groupes ou des membres d'équipe spécifiques**. **Remarque :** Si l'élément de cours est un questionnaire, les membres d'équipe doivent avoir installé Base **b.** Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un ou plusieurs groupes auxquels appartiennent les agents auxquels affecter ce parcours. **c.** Dans le champ **Affectation des membres de l'équipe**, sélectionnez un ou plusieurs membres d'équipe auxquels affecter le parcours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si les agents doivent terminer le parcours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.

b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent terminer le parcours.

c. Sélectionnez **Affecter**.

Vous pouvez afficher les progrès réalisés par vos agents à mesure qu'ils travaillent sur un parcours.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*. Pour en savoir plus, consultez Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM - Référence.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Coaching .
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Tâches d'apprentissage** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
5. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Bibliothèque d'apprentissage qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Pour les tâches d'apprentissage affectées ou en cours, le champ Date d'échéance est mis en évidence comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	▪ Vert : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche devait être effectuée avant le jour actuel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Analyser les détails du questionnaire dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Accédez à un questionnaire pour analyser les détails.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à **Cours de formation** > **Cours internes**.
5. Sélectionnez un questionnaire.
6. Sélectionnez **Afficher les détails du questionnaire**.
   La page des détails du questionnaire s'affiche.

Enquêtes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Évaluez la qualité des tâches effectuées par vos équipes. Utilisez les enquêtes pour obtenir des commentaires de votre équipe.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la manière de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, consultez la rubrique Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

Évaluer la qualité des tâches effectuées par votre agent

Évaluez la capacité de vos agents à résoudre les incidents ou la qualité de leurs tâches effectuées.

Avant de commencer
Vous pouvez créer une évaluation à partir d'une interaction ou de n'importe quel type de tâche. Lorsque vous créez manuellement une évaluation, vous pouvez y ajouter une enquête. Les évaluations de coaching sont également créées et affectées au coach en fonction des conditions de déclenchement définies dans les opportunités de coaching.
Rôle requis : sn_coaching.coach

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'opportunité de coaching inclut une enquête, vous pouvez choisir de participer à l'enquête et à l'évaluation. Lorsque vous utilisez une enquête pour évaluer un stagiaire, le score de l'enquête est automatiquement calculé lorsque vous avez terminé l'enquête. La notation d'évaluation est ensuite mise à jour en fonction de ce score.

L'écran Vue d'ensemble de Coaching affiche la qualité moyenne des tâches qui ont été effectuées au cours des 30 derniers jours pour vos groupes d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le graphique en anneau affiche le nombre d'évaluations dans différents états d'achèvement. Vous pouvez pointer vers l'un des états et cliquer pour ouvrir toutes les évaluations dans cet état.
- L'histogramme affiche les évaluations créées par les opportunités de coaching. Vous pouvez cliquer sur l'une des données du graphique pour accéder aux évaluations.
- Vous pouvez cliquer sur le graphique qui affiche les données de l'indicateur et accéder à des informations détaillées sur l'indicateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Effectuez des évaluations ad hoc ou utilisez celles déclenchées par des opportunités de coaching.

Pour	Effectuez cette action
Effectuer des évaluations ad hoc	**a.** Cliquez sur l'icône Liste. **b.** Sélectionnez un enregistrement, tel qu'un incident ou une demande de changement, pour lequel vous souhaitez créer une évaluation. **c.** Sélectionnez l'icône Évaluations. L'écran d'évaluation s'affiche dans le panneau de droite. **d.** Cliquez sur l'icône (+).
Utiliser des évaluations déclenchées par des opportunités de coaching	**a.** Cliquez sur l'icône de Coaching. **b.** Sélectionnez un enregistrement pour lequel vous souhaitez créer une évaluation. **Remarque :** cliquez sur l'onglet **Évaluations actives** pour afficher les évaluations de toutes les équipes pour lesquelles vous êtes un gestionnaire ou un gestionnaire supplémentaire. **c.** Sélectionnez un incident à évaluer.

3. Renseignez les champs du formulaire pour évaluer l'agent.

Formulaire d'évaluation

Champ	Description
Opportunité	Opportunité de coaching associée à l'évaluation du coaching.
État	État de l'évaluation. ◦ **Ouvert** : nouvelle opportunité de coaching. ◦ **Travail en cours** : coaching en cours du stagiaire. ◦ **Résolu** : des programmes de coaching et des modules de formation sont affectés au stagiaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ **Fermé complet** : l'évaluation a été résolue et fermée. ◦ **Fermé incomplet** : l'évaluation a été fermée mais n'est pas terminée, généralement parce que la **Date d'échéance** de l'évaluation de coaching a expiré.
Évaluation	Comment l'agent a-t-il résolu l'incident ? L'application de coaching remplit automatiquement ce champ lorsqu'un coach effectue une enquête pour le stagiaire.
Suivi	Indique si le coach doit prendre des mesures supplémentaires pour améliorer la performance du stagiaire.
Commentaires	Remarques, le cas échéant, à ajouter à propos de l'évaluation.
Enquête effectuée par le coach	Enquête pour le stagiaire réalisée par le coach. Vous pouvez ajouter une enquête pour une évaluation lorsque vous créez l'évaluation manuellement ou lorsque l'opportunité de coaching déclenche une évaluation qui n'a pas d'enquête. Lorsqu'une opportunité de coaching déclenche une évaluation et contient une enquête, l'enquête est automatiquement ajoutée à l'évaluation et ne peut pas être modifiée par le coach.
Enquête effectuée par le stagiaire	Enquête pour le coach réalisée par le stagiaire.
Ajouter des compétences	Compétences à ajouter au profil de stagiaire lorsque l'évaluation est terminée. Lorsque vous cliquez sur ce champ, toutes les compétences et tous les niveaux de compétence qui ne figurent pas dans le profil de stagiaire sont affichés.
Ajouter une formation	Formation à affecter au stagiaire. Vous pouvez également affecter des tâches d'apprentissage à partir d'éléments de cours.

4. Effectuez les actions suivantes :
   - Pour terminer l'évaluation ad hoc, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour terminer les évaluations en créant des opportunités de coaching, cliquez sur **Terminer l'évaluation**.

Créer une enquête dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Créez des enquêtes et publiez-les. Vous pouvez affecter des enquêtes publiées à un agent ou à un groupe. Vous pouvez également partager une enquête avec d'autres équipes en ajoutant les gestionnaires de ces équipes en tant que propriétaires de l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionnez **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
5. Ajoutez une enquête.

Pour créer une enquête avec	Effectuez cette action
Un formulaire	Sélectionnez **Nouveau**.
Concepteur d'enquête	Sélectionnez **Concepteur d'enquête**.

Remarque : Pour obtenir des informations détaillées sur la manière de créer une enquête et de l'associer à une opportunité de coaching, consultez la rubrique Créer une enquête et l'associer à une opportunité de coaching.

6. Configurez l'enquête en fonction de vos besoins.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une enquête, consultez Configurer une enquête à l'aide du concepteur d'enquête.

Remarque : pour partager l'enquête avec d'autres gestionnaires d'équipe, vous devez ajouter ces gestionnaires en tant que propriétaires de l'enquête.

Affecter une enquête à des agents ou à des groupes

Affectez une enquête publiée à des agents ou à des groupes afin qu'ils puissent participer à l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Affectez une enquête à un agent ou à un groupe.

Remarque : vous ne pouvez affecter que des enquêtes à l'état **Publié**.

   a. Sélectionnez **Affecter l'enquête**.
   La fenêtre contextuelle **Affecter une nouvelle enquête** s'affiche.

   b. Affectez l'enquête à un agent ou à un groupe.
   - Pour affecter l'enquête à un groupe, dans le champ **Affecter au niveau du groupe**, ajoutez les groupes auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.
   - Pour affecter l'enquête à des agents, dans le champ **Affecter à des membres d'équipe spécifiques**, ajoutez les membres individuels de l'équipe auxquels vous souhaitez affecter l'enquête.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Affecter**.
L'enquête est affectée à l'agent. Lorsque les agents terminent l'enquête, vous pouvez sélectionner **Afficher le tableau de résultats** et analyser les rapports de l'enquête.

Les agents reçoivent une notification lorsqu'une enquête leur est affectée.

Composants de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe les rôles et les tables lorsque vous activez le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Opportunités de coaching

Cette opportunité de coaching	Se déclenche quand
Coaching on Incident SLA Breach (Coaching sur la violation du SLA d'incident)	Un SLA est rompu.
Coaching sur le temps d'appel long de l'interaction	Un appel téléphonique dure plus de 10 minutes.
Coaching on interaction long call time (Coaching sur le temps de messagerie instantanée long de l'interaction)	Une interaction de messagerie instantanée dure plus de 30 minutes.
Coaching on interaction long walk-up time	Une interaction de visite dure plus de 60 minutes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette opportunité de coaching	Se déclenche quand
(Coaching sur le temps de visite long de l'interaction)	

Enquêtes de coaching

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de visite.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Coaching avec Apprentissage

Important : Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Coaching avec Apprentissage (sn_coach_lrn) depuis ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, consultez Activer l'espace de travail configurable d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Rôles dans Coaching avec Apprentissage

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrateur de catalogues de cours d'apprentissage [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues de cours d'apprentissage.	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	

Tables dans Coaching avec Apprentissage

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés dans Coaching avec Apprentissage

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,commen
sn_coaching.recommended_learning_commanded	Les fonctionnalités de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching avec Apprentissage. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Active la propriété pour exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_prop	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.process_flow.specific_monitored.do_size_limit	Spécifiez le nombre d'octets autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
sn_coach_lrn.learning_path_detail_view_item	Nombre d'enregistrements d'éléments de cours sur la page du parcours d'apprentissage qui s'afficheront dans Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 50
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_discover	Active l'onglet **Détecter** dans l'application d'apprentissage Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** Oui | Non • **Valeur par défaut :** Oui
sn_coach_lrn.sn_lc_enable_recommandations	Active les recommandations du parcours d'apprentissage dans l'application d'apprentissage Espace de travail pour l'exploitation des services. • **Type :** Oui | Non • **Valeur par défaut :** Oui

Enquêtes dans Coaching avec Apprentissage

Nom	Description
Phone Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions téléphoniques. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction téléphonique.
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Walk-up Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions de visite. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes de recommandations

Les groupes de recommandations répertoriés dans le tableau ci-dessous sont disponibles par défaut pour les groupes d'affectation primaires de l'utilisateur connecté.

Remarque : Vous pouvez désactiver les recommandations pour les groupes de recommandations fournis par défaut, mais vous ne pouvez pas les supprimer. Pour désactiver les recommandations, dans la liste connexe Recommandations du formulaire Contexte, remplacez la valeur du champ **Actif** par **false**.

Vous pouvez créer des recommandations et des groupes de recommandations supplémentaires et les associer à des contextes de recommandation. Pour en savoir plus, consultez Application Actions recommandées.

Nom du groupe de recommandations	Recommandation fournie sur la base de ces critères
Basé sur vos éléments de travail	Le travail que vous avez fait dans le passé.
Basé sur l'activité de votre équipe	Les activités des équipes auxquelles vous appartenez.
Basé sur vos cours précédents	Cours que vous avez suivis dans le passé.
Plus populaire dans votre équipe	Cours considérés comme les plus populaires par votre équipe.
Nouveau dans votre bibliothèque	Cours de votre bibliothèque d'apprentissage.
Plus populaire dans votre organisation	Cours les plus populaires au sein de votre organisation.
Nouveau à partir de vos catalogues	Nouveaux cours au sein de votre catalogue de cours.

Supprimer des enregistrements d'activités de cours

Les enregistrements d'activités de cours sont utilisés pour les recommandations d'apprentissage et sont conservés par défaut pendant 365 jours. Procédez comme suit pour modifier le nombre de jours, représenté par l'Âge en secondes, pendant lequel vous souhaitez conserver l'enregistrement.

1. Dans le navigateur de filtre d'application, saisissez `sys_auto_flush.LIST` et appuyez sur **Entrée**. La liste **Purges automatiques** s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom de la table**, sélectionnez la table Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
3. Dans le champ **Âge en secondes**, modifiez la valeur pour qu'elle corresponde à la durée pendant laquelle vous souhaitez conserver les enregistrements.

Gestion des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Gérez les compétences de vos équipes à partir d'un emplacement central. Analysez les données de compétences et évaluez les compétences dont vous avez besoin pour votre organisation. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour votre équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : en tant qu'administrateur, vous pouvez ajouter les données de compétences du secteur ITSM dans votre instance ServiceNow. Le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM Configurable Workspace (sn_wfo_cfg_itsm) doit être installé. Ce module d'extension installe automatiquement le module d'extension Données du secteur sur les compétences (com.sn_skills_data). Pour démarrer le téléchargement, vous devez exécuter le travail planifié sur demande *Download Skills Industry Data* pour la première fois. Ensuite, vous devez exécuter le même travail si vous souhaitez obtenir des données de compétences incrémentielles. Pour en savoir plus sur le téléchargement des données sur les compétences du secteur, reportez-vous à Télécharger les données par défaut sur les compétences du secteur.

Lorsque vous exécutez le travail planifié, l'application ajoute 2 000 compétences informatiques à votre application, et cette action est irréversible. Pour vérifier les données, vous pouvez d'abord exécuter le travail planifié dans une instance de non-production.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution d'incidents. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des incidents ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des incidents et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive.

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_sre.admin

Procédure

1. Configurez les propriétés de l'application Recommandation de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution pour former les solutions supervisées et non supervisées.
   Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité.
3. Exécutez la tâche planifiée *Start skill prediction* tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1:00 h sur tous les incidents résolus le jour précédent.
   La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe **Implémentations**, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter des compétences à l'ensemble de compétences des agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Analysez toutes les compétences et les niveaux de chaque compétence de vos agents à partir d'un seul emplacement.

Recommandation de compétence

La matrice de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM dans l'application Coaching affiche toutes les compétences de toutes les équipes que vous gérez ou gérez en plus.

À l'aide de la matrice de compétences, vous pouvez :

- Afficher la liste de toutes les compétences et le niveau de compétence pour chaque agent de chaque groupe d'affectation.
- Consulter la couverture globale des compétences pour chaque groupe.
- Filtrer la matrice de compétences en fonction des utilisateurs, des groupes, du type de compétence, du niveau de compétence ou de la catégorie de compétences.

> **Remarque :** Réinitialisez le filtre si vous souhaitez afficher les compétences de tous les utilisateurs. Lorsque vous réinitialisez les filtres, tous les filtres autres que le filtre Compétence sont réinitialisés. Le filtre Compétence conserve les sélections de compétences que vous avez appliquées pour les afficher dans la matrice de compétences.

À tout moment, vous pouvez afficher jusqu'à 50 compétences. Pour en savoir plus sur les compétences et les niveaux de compétences, consultez Gestion des compétences.

Lorsque vos agents acquièrent de nouvelles compétences, vous pouvez les ajouter manuellement ou utiliser Intelligence prédictive pour recommander des compétences que les agents ont utilisées et qui n'ont pas encore été ajoutées à leur ensemble de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

compétences. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de l'intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents, consulter Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Ajouter ou mettre à jour des compétences à l'aide de Optimisation des effectifs pour ITSM

Ajoutez des compétences ou mettez à jour les niveaux de compétence d'un agent afin qu'elles soient ajoutées à son ensemble de compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Ajoutez une compétence ou mettez à jour un niveau de compétence.

À	Effectuez cette action
Ajouter une compétence	**a.** Dans la matrice de compétences, sélectionnez **Ajouter** pour la compétence que vous souhaitez ajouter à l'agent. **b.** Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau de compétence. **c.** Sélectionnez **OK**. La compétence est automatiquement ajoutée à l'agent.
Mettre à jour un niveau de compétence	**a.** Dans la matrice de compétences, sélectionnez un niveau de compétence pour un agent. **b.** Sélectionnez le niveau de compétence que vous souhaitez ajouter à l'agent. **c.** Sélectionnez **OK**.

Approuver ou rejeter les compétences recommandées dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Approuvez les compétences prévues si les compétences sont nécessaires pour que l'agent termine les tâches affectées. Si la compétence ne s'applique pas à l'agent, vous pouvez la rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : skill_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Intelligence prédictive pour les compétences affiche les compétences recommandées sur le profil de chaque agent. L'application utilise des exemples d'incidents sur lesquels l'agent a travaillé pour recommander des compétences pour un agent.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Approuvez ou rejetez une compétence recommandée par Intelligence prédictive.
   a. Dans la matrice de compétences, sélectionnez **Recommandé** pour approuver et recommander une compétence pour l'utilisateur.
   b. Dans l'onglet **Détails**, passez en revue la demande d'approbation des compétences, les exemples de résolutions d'incidents qui ont été utilisés pour prédire la compétence et le flux d'activité.

      - Pour approuver une compétence, sélectionnez **Approuver**. La compétence est ajoutée à l'agent et le niveau le plus bas pour la compétence est automatiquement associé à la compétence ajoutée. L'état de la demande devient **Approuvé** et la compétence est ajoutée à l'agent.
      - Pour rejeter une compétence, sélectionnez **Rejeter**. L'état de la demande devient **Rejeté**. Intelligence prédictive ne recommande pas à nouveau la compétence pour l'utilisateur et le champ devient **Ajouter**.

   c. Sélectionnez l'icône Autres options (···), puis **Enregistrer**.
   L'application affecte la compétence à l'utilisateur. Si la compétence affectée n'a pas de niveau de compétence, l'application ajoute le niveau de compétence de base à l'utilisateur.

Procéder à un examen des compétences pour les équipes ou les groupes

Démarrez un processus d'examen des compétences pour vos groupes ou membres d'équipe spécifiques afin qu'ils puissent examiner et mettre à jour leurs compétences existantes ou en ajouter de nouvelles. Indiquez une date d'échéance pour qu'ils terminent l'examen des compétences.

Avant de commencer

Examen des compétences

Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Compétences**.
4. Sélectionnez **Générer une demande de compétences**.
   Vous pouvez enregistrer la demande de compétence générée à l'état **Brouillon** et travailler dessus ultérieurement.
5. Renseignez les champs du formulaire **Initier l'examen des compétences** :

Champ	Description
Titre	Nom de l'examen des compétences.
Date d'échéance	Date à laquelle le membre de l'équipe ou le groupe doit terminer l'examen des compétences.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affectation	◦ **À mes groupes :** envoie l'examen des compétences aux membres de l'équipe dans tous vos groupes. ◦ **Groupes ou membres d'équipe spécifiques :** envoie l'examen des compétences aux groupes ou aux membres de l'équipe spécifiés.
Compétences à examiner	◦ **Compétences existantes des membres de l'équipe :** demandez aux membres de l'équipe d'examiner leurs niveaux de compétences existants et de les mettre à jour. ◦ **Compétences supplémentaires :** demandez aux membres de l'équipe d'ajouter de nouvelles compétences.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

   Remarque : vous pouvez annuler une demande d'examen des compétences que vous avez envoyée pour examen.

   L'agent reçoit une notification pour examiner la demande.

Approuver ou rejeter une demande d'examen des compétences

Examinez les compétences de votre équipe lorsque celle-ci les met à jour et demande qu'elles soient approuvées. Vous pouvez approuver ou rejeter chacune de ces compétences. Les compétences que vous approuvez sont ajoutées au profil de l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_skillreview.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous recevez une notification lorsqu'un agent de votre groupe d'affectation envoie une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Sélectionnez **Demandes de l'Examen des compétences** > **Examen du gestionnaire en attente**.
5. Sélectionnez un agent pour approuver ou rejeter les compétences.
   Dans le champ **Commentaires**, vous pouvez ajouter un commentaire concernant l'approbation ou le rejet de la compétence.
   - Pour approuver une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Approuver**. Vous pouvez également sélectionner **Approuver tout** pour approuver toutes les compétences.
   - Pour rejeter une ou plusieurs compétences, sélectionnez-les, puis sélectionnez **Rejeter**. Vous pouvez également sélectionner **Rejeter tout** pour rejeter toutes les compétences.
6. Sélectionnez **Terminer**.

   Les compétences que vous avez approuvées sont ajoutées à l'ensemble de compétences de l'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acheminer le travail en fonction des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Acheminez le travail vers vos équipes en fonction de leurs compétences, planifiez leur travail et formez vos équipes pour améliorer leurs compétences à l'aide d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

La vidéo montre comment fonctionne l'acheminement basé sur les compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Acheminement basé sur les compétences

Ajouter automatiquement des compétences aux incidents ou aux interactions dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Définissez les conditions pour les incidents ou les interactions et ajoutez les compétences requises pour ces conditions à l'aide de règles de détermination de compétences. Lorsque les incidents et les interactions créés répondent à ces conditions, la règle métier de détermination de compétences ajoute automatiquement les compétences à ces enregistrements. Dans les applications Optimisation des effectifs pour ITSM Channels et Planificateur de travail, les éléments de travail sont automatiquement affectés aux bons agents en fonction des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : skill_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles métier suivantes sont utilisées lors de la détermination des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM :

- *Skill determination for incident* évalue les nouveaux incidents en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour tous les incidents et ajoute ces compétences aux enregistrements d'incident.
- *Skill determination for interaction* évalue les nouvelles interactions en fonction des conditions définies dans les règles de détermination de compétences définies pour toutes les interactions et ajoute ces compétences aux enregistrements d'interaction.

La table ci-dessous répertorie les règles de détermination des compétences disponibles pour Optimisation des effectifs pour ITSM.

Remarque : Pour ajouter des compétences de détection de langue, vous devez définir des API Dynamic Translation. Pour en savoir plus, consultez API Dynamic Translation.

Règles de détermination de compétences par défaut pour Optimisation des effectifs pour ITSM

Règle de détermination de compétences	Table source	Type	Description
Language Detection Incident (Incident de détection de langue)	Incident [incident]	Avancé	La règle métier évalue les nouveaux incidents afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des incidents et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de détermination de compétences par défaut pour Optimisation des effectifs pour ITSM (suite)

Règle de détermination de compétences	Table source	Type	Description
Language Detection Interaction (Interaction de détection de langue)	Interaction [interaction]	Avancé	La règle métier évalue les nouvelles interactions afin de déterminer la langue saisie dans la brève description des interactions et ajoute cette langue comme compétence requise pour ces interactions.
SAP Skills (Compétences SAP)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Service** qui commence par « SAP », « sap » ou « Sap » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **SAP** et **back-office** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Incident (Incident VPN)	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
VPN Interaction (Interaction VPN)	Interaction [interaction]	Simple	La règle métier évalue le champ **Brève description** qui contient « VPN », « vpn » ou « Vpn » des nouvelles interactions et ajoute les compétences **Routeur et commutateur** et **Réseau** comme compétences requises pour ces incidents.
Windows	Incident [incident]	Simple	La règle métier évalue le champ **Élément de configuration** qui contient « Windows », « windows » ou « WINDOWS » des nouveaux incidents et ajoute les compétences **Windows Installation/Setting** (Installation/ Configuration de Windows) et **Serveurs Windows** comme compétences requises pour ces incidents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Compétences** > **Règles de détermination de compétences**.
2. Ajoutez la règle souhaitée pour un incident ou une interaction.
   (pour en savoir plus, consultez Créer des règles de détermination de compétences pour affecter des compétences à des éléments de travail) ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de demande d'examen des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe les rôles et active les notifications au moment où vous installez l'application.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description
Responsable de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) les enregistrements de demande d'examen des compétences.
Utilisateur de l'examen des compétences [sn_wfo_skillreview.user]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les enregistrements de demande d'examen des compétences.

Notifications

Accédez à **Tout** > **Notifications système** > **Fournisseur** > **Notifications** pour accéder aux notifications par défaut ci-dessous. Pour en savoir plus sur l'ajout de notifications, consultez Notification du fournisseur.

Nom de la notification	Valeur
Skill Request Pending Manager Review (Demande d'examen des compétences à traiter par le responsable)	Lorsque cette option est activée, le responsable reçoit une notification dès que son agent lui soumet une demande d'examen de ses compétences. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Reviewed (Demande d'examen des compétences traitée)	Lorsque cette option est activée, l'agent reçoit une notification dès que son responsable indique que la demande d'examen de ses compétences a été traitée. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Cancel (Annulation de la demande d'examen des compétences)	Lorsque cette option est activée, si l'agent ou le responsable annule la demande d'examen des compétences, le délégataire de la demande reçoit une notification. • **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true
Skill Request Pending User Review (Demande d'examen des compétences à traiter par l'utilisateur)	Lorsque cette option est activée, l'agent reçoit une notification l'informant que son responsable lui a soumis une demande d'examen des compétences.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la notification	Valeur
	• **Type :**chaîne • **Valeur par défaut :**true

Composants de recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM utilise des rôles pour administrer la recommandation de compétences, des tables pour stocker les données de compétences, des propriétés pour modifier le comportement par défaut et une tâche planifiée pour recommander des compétences dans l'application Optimisation des effectifs pour ITSM configurable.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Propriétés

Accédez à **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cett pour les age • **Type**: vrai • **Valeur pa**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l' prédire pou • **Type :** nor • **Valeur pa**
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l' prédire pou • **Type :** nor • **Valeur pa**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Nombre de tâches similaires résolues à utiliser pour prédire les compétences. sn_sre.number_of_similar_incidents	Nombre d'in l'aide de l'ap résoudre de • **Type :** nor • **Valeur pa**
Nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre d pour un age • **Type :** nor • **Valeur pa**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents similaires. sn_sre.unsupervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la d les compéte supervisé. Si remplacer l • **Type** : cha • **Valeur pa**
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences d'incidents. sn_sre.supervised_solution_definition_for_incidents	Nom de la d compétenc Si vous avez définition pa • **Type** : cha • **Valeur pa**

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les tables créées il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimées de cette table.

Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Célébrez les victoires de votre équipe en reconnaissant ses réalisations à l'occasion d'un événement.

Voici une vue d'ensemble de Applaud dans Optimisation des effectifs pour ITSM Applaud for Managers (Applaudissement pour les gestionnaires) dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM .

Applaud dans Optimisation des effectifs pour ITSM



Appréciez les réalisations de vos pairs et soyez reconnu pour vos réalisations par vos pairs ou vos dirigeants. Vous pouvez applaudir un pair, une occasion (par exemple, lorsque des clients sont ravis) et ajouter des réactions ou des commentaires à un applaudissement.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les occasions et les notifications permettant aux agents et gestionnaires d'utiliser Applaud.

En tant que gestionnaire, vous pouvez :

- Analyser le flux de reconnaissance de vos rapports.
- Reconnaître votre équipe.
- Recevoir une notification lorsque vos rapports ou vos pairs sont reconnus.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Analyser votre flux de reconnaissance.
- Reconnaître vos pairs.
- Recevoir une notification lorsque vous êtes reconnu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Applaudir vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Reconnaître la valeur de vos équipes en utilisant Applaudir dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Mobilisez votre équipe, célébrez les victoires de vos coéquipiers ou de vos équipes et reconnaissez les moments importants en utilisant Applaud.

Sur la page d'accueil d'Optimisation des effectifs pour ITSM, dans la section **Engagement de l'équipe**, vous pouvez :

- Analyser la reconnaissance de vos équipes que vous gérez directement ou par ailleurs.
- Bénéficier d'une visibilité en temps réel sur la reconnaissance et les derniers applaudissements que votre équipe a reçus.
- Analyser les mesures des cinq principales occasions où des applaudissements ont été donnés ou reçus pour une équipe donnée ou pour toutes vos équipes.
- Afficher les détails de l'activité d'applaudissement la plus récente.

Lorsque vous sélectionnez **Reconnaissance**, le flux d'activités de reconnaissance s'affiche. Ici, vous pouvez :

- Afficher toutes les réponses et tous les commentaires relatifs à un message de reconnaissance
- Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.
- Supprimer un message de reconnaissance ou un commentaire associé
  - Lorsque vous supprimez un message, tous les commentaires et réactions associés sont également supprimés.
  - Lorsque vous supprimez un commentaire, les réactions associées sont également supprimées.
- Affiner l'affichage des flux de reconnaissance à l'aide de filtres

Applaudir vos équipes ou coéquipiers dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Félicitez votre équipe ou vos coéquipiers en toute occasion, par exemple lorsqu'ils se surpassent dans le cadre de leurs responsabilités professionnelles. Ajoutez un message pour leur faire savoir précisément en quoi ils ont excellé. Vous pouvez également envoyer des notifications à d'autres utilisateurs pour qu'ils voient les applaudissements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Sur la page de destination, dans la section **Engagement de l'équipe**, sélectionnez **Give applause** (Applaudir).
   La fenêtre contextuelle **Give your teammates applause** (Applaudir vos coéquipiers) apparaît.
2. Dans le champ **À**, effectuez l'une des actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

◦ Pour applaudir un ou plusieurs coéquipiers :

a. Sélectionnez **Membres de l'équipe**.

b. Dans le champ **Membres de l'équipe**, ajoutez les noms des membres de l'équipe que vous souhaitez applaudir.

◦ Pour applaudir une ou plusieurs équipes :

a. Sélectionnez **Mes équipes**.

b. Dans le champ **Équipes**, ajoutez les noms d'une ou plusieurs équipes que vous souhaitez applaudir.

3. Dans le champ **Occasion**, sélectionnez une ou plusieurs occasions.

Remarque : Si vous souhaitez adresser des applaudissements pour une occasion particulière, sélectionnez **Ajouter votre propre occasion**. Dans le champ **Occasion personnalisée**, saisissez le nom de l'occasion.

4. Facultatif : Dans le champ **Message personnalisé**, expliquez pourquoi vous souhaitez féliciter les personnes en question.

5. Facultatif : Dans le champ **Informer d'autres personnes**, saisissez les noms des autres membres de l'équipe à informer de cette marque de reconnaissance.
Si vous ne souhaitez pas que cette marque de reconnaissance soit visible publiquement, cochez la case **Masquer sur le tableau de reconnaissance publique**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Give applause** (Applaudir).

Remarque : Pour recevoir les notifications de Next Experience par bannière et par e-mail, vous devez activer les préférences de notification de Next Experience.

Pour en savoir plus sur la configuration :

- Pour les préférences de notification par bannière, consultez Configurer les Next Experience préférences de notification.
- Pour les préférences de notification par e-mail, consultez Activer la synthèse d'e-mail dans Next Experience.
- Par défaut, les destinataires et leurs responsables reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
- Tous les membres de la liste des notifiés reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
- Depuis la bannière, vous pouvez sélectionner la notification pour afficher les détails de l'applaudissement. Vous pouvez ajouter un commentaire, répondre au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimer un commentaire.
- Si l'e-mail a été généré :
  - À partir d'une notification d'applaudissement, vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'applaudissement.
  - À partir d'une notification de commentaire, vous pouvez sélectionner **Commentaire** pour ouvrir l'applaudissement et consulter le commentaire.

    Lorsqu'un utilisateur commente un applaudissement, une notification est envoyée à l'utilisateur qui a adressé l'applaudissement ainsi qu'au destinataire de celui-ci.

  Vous pouvez également ajouter un pouce levé pour montrer que vous approuvez cette marque de reconnaissance.

S'il n'est pas nécessaire que le gestionnaire soit informé lorsqu'un destinataire reçoit un applaudissement, l'administrateur peut définir la *sn_applaud.send_notification_to_manager* propriété système sur `false`.

Analyser l'activité de reconnaissance de vos équipes dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Affichez toutes les activités de reconnaissance des équipes que vous gérez directement ou indirectement. Découvrez quel membre de l'équipe a donné et reçu le plus grand nombre d'applaudissements, ainsi que les membres de l'équipe qui ont récemment contribué à la reconnaissance à l'aide du tableau de classement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sur la page Reconnaissance, vous pouvez sélectionner un membre de l'équipe pour accéder à sa page de profil.

Procédure

1. Dans la section **Engagement de l'équipe** de la page d'accueil, sélectionnez **Reconnaissance**.
2. Dans le flux d'activités, analysez l'activité de reconnaissance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.

a. Sélectionnez l'onglet **Vous**.
Effectuez l'une des actions suivantes :

- Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que vous avez donnés ou reçus.
- Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'occasion, si la reconnaissance a été donnée ou reçue, et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

b. Sélectionnez l'onglet **Tout**.
Effectuez l'une des actions suivantes :

- Analysez toutes les activités de reconnaissance qui se déroulent dans votre organisation.
- Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'équipe ou des membres de l'équipe, et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

3. Analysez le tableau de classement Reconnaissance.

Par défaut, vous pouvez afficher les principaux contributeurs des 90 derniers jours. Un contributeur principal est un utilisateur qui a donné ou reçu le plus grand nombre de reconnaissances. Vous pouvez également voir la liste des cinq contributeurs récents et leur dernière activité. Vous pouvez afficher les contributeurs de toutes vos équipes ou sélectionner une équipe spécifique dans le menu déroulant et afficher les contributeurs de cette équipe.

Effectuez l'une des actions suivantes :

- Dans l'onglet **Tout**, affichez les principaux contributeurs ayant donné et reçu le plus grand nombre de reconnaissances.
- Dans l'onglet **Donné**, affichez les principaux contributeurs ayant donné le plus grand nombre de reconnaissances.
- Dans l'onglet **Reçu**, affichez les principaux contributeurs ayant reçu le plus grand nombre de reconnaissances.

Dans la section **Contributeurs les plus récents**, affichez les dernières activités des membres de l'équipe qui ont applaudi, ajouté un commentaire, répondu au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimé un commentaire à un applaudissement récemment.

Composants d'applaudissement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Optimisation des effectifs pour ITSM installe les propriétés lorsque vous activez le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm).

Propriétés d'applaudissement

Propriété	Description
sn_applaud.number_of_occasions_to_be_shown_on_work_space	Définit le nombre de fois où l'action d'applaudissement d'un coéquipier doit être affichée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_applaud.applaud_recipients_limit	Définit le nombre maximal de destinataires qui peuvent recevoir l'applaudissement. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**500
sn_applaud.send_notification_to_manager	Notifie le gestionnaire lorsqu'un destinataire reçoit un applaudissement. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Points d'extension pour Applaud

Utilisez des points d'extension scriptés pour ajouter des filtres au flux d'activités de reconnaissance et pour gérer les notifications au sein d'Applaud dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension *sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt*.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Nom du point d'extension	Description
sn_applaud_ux.ApplaudFilterConfigurationExtnPt	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique d'affichage des filtres au sein du flux d'activités de reconnaissance dans Optimisation des effectifs pour ITSM.
sn_applaud.ApplaudNotificationExtensionPoint	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique d'envoi de notifications lorsqu'un applaudissement est adressé à une équipe ou à un membre de l'équipe, et lorsque quelqu'un commente l'applaudissement dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Information associée

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Intégrer Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM

Intégrez Optimisation des effectifs pour ITSM à Optimisation de processus pour détecter les goulets d'étranglement au sein de vos processus et prendre les mesures qui s'imposent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'intégration de Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez les modèles par défaut afin de pouvoir créer des projets d'exploration de processus pour que vos groupes d'affectation explorent les données.

Le modèle Optimisation de processus de la table Incident est disponible par défaut avec le type de modèle Par défaut.

Cependant, vous pouvez créer un modèle avec le type de modèle Par défaut dans une nouvelle table. Pour plus d'informations, consultez Créer des modèles Optimisation de processus.

Remarque : Optimisation des effectifs explore uniquement les données de la table Incident. Optimisation des effectifs utilise donc uniquement la table Incident.

Créer des modèles Optimisation de processus

Créez des modèles sur des tables pour lesquelles vous souhaitez créer les projets d'exploration de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : vous ne pouvez créer des modèles que pour les tables où l'audit Sys (sys_audit) est activé. Pour en savoir plus sur l'audit Sys, consultez Tables d'audit Sys et de changement de relation d'audit et Activer l'audit pour une table.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Exploration de processus** > **Modèles** > **Tous les modèles**.
2. Créez un modèle d'exploration de processus par défaut.

   Remarque : le modèle Optimisation de processus de la table Incident est disponible par défaut.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   L'écran **Définition du projet** s'affiche.

   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour votre modèle d'exploration de processus.

   c. Dans le champ **Type de modèle**, sélectionnez **Par défaut**.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

3. Créez une configuration de table pour le modèle d'exploration de processus.
   a. Dans la liste connexe Configuration de table, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la configuration de table.
   c. Dans le menu Table, sélectionnez la table, par exemple Incident, dont vous souhaitez extraire les données.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Créez une définition d'activité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez la configuration de table que vous avez créée.

b. Dans la liste connexe Définitions d'activité, sélectionnez **Nouveau**.
Vous devez ajouter au moins une activité pour créer le projet de processus.

c. Dans le champ **Champ**, sélectionnez le champ pour lequel vous souhaitez créer la définition d'activité.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
Répétez ces étapes et créez un modèle pour chaque table dont vous souhaitez extraire les données.

Information associée

Créer un projet Optimisation de processus pour un groupe de KPI

Intégration de Optimisation des effectifs pour ITSM avec des composants Optimisation de processus

Optimisation des effectifs pour ITSM installe des rôles et des propriétés pour configurer l'intégration de Optimisation des effectifs pour ITSM avec Optimisation de processus.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf.enable.po.wfo	Permet l'intégration de Optimisation de processus avec Optimisation des effectifs pour ITSM. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
promin.wfo.run_frequency	Intervalle de temps pour extraire de nouveau les projets Optimisation de processus. Après avoir exécuté le travail planifié Optimisation de processus - Extraire de nouveau les projets WFO pour extraire les données, vous ne pouvez l'exécuter à nouveau qu'à l'intervalle défini. Si vous exécutez la tâche plus tôt que cela, elle n'extraira pas de nouveau les données. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7 jours

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste Optimisation de processus [sn_process_optimization_analyst]	Permet de créer et de partager des	sn_process_optimization_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	projets Optimisation de processus.	

Travaux planifiés

Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Nom	Description
Optimisation de processus - Extraire de nouveau les projets WFO	S'exécute automatiquement une fois par jour. Vous pouvez exécuter ce travail sur demande lorsque des données supplémentaires sont ajoutées à un projet afin d'obtenir des informations à jour sur vos projets. Le travail extrait de nouveau les données en fonction de la fréquence définie dans la propriété *promin.wfo.run_frequency*.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Optimisation de processus avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Obtenez un aperçu des performances de vos équipes et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un KPI de nœud terminal.

Un KPI de nœud terminal est un KPI enfant qu'il n'est plus possible d'explorer davantage.

Important :

- Pour intégrer Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM, vous devez activer le module d'extension Optimisation de processus (com.sn_po) après avoir activé le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) à partir du ServiceNow Store.
- Vous devez définir la propriété système *sn_team_perf.enable.po.wfo* sur **Vrai** pour activer l'intégration de Optimisation de processus à Optimisation des effectifs pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec l'exploration de processus.
- Vous pouvez créer vos propres définitions de résultats de processus. Vous pouvez également activer les définitions de résultats de processus qui ont des configurations de processus par défaut pour les incidents, les problèmes et les demandes de changement lorsque vous installez le module d'extension Pack de contenu pour l'exploration de processus ITSM (sn_itsm_po) disponible via le ServiceNow Store. Si vous n'activez pas ce module d'extension, vous pouvez analyser les variations de processus, mais pas les résultats de processus.

Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM et Accès Optimisation de processusExploration de processus.

Créer un projet Optimisation de processus pour un groupe de KPI

Créez des projets Optimisation de processus pour chaque groupe de KPI et ses groupes d'affectation. Un projet est créé pour chaque groupe de KPI et pour chaque table.

Avant de commencer

Votre administrateur doit effectuer les tâches suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer des modèles sur les tables pour lesquelles vous souhaitez créer des projets de processus. Pour en savoir plus sur la création de modèles, consultez Créer des modèles d'Exploration de processus.

- Exécuter la tâche planifiée sur demande *Process Mining - WFO Remine Projects* lorsque des données supplémentaires sont ajoutées aux projets afin d'obtenir des informations de processus à jour sur vos projets. Cette tâche est exécutée sur tous les projets qui répondent à des critères définis, tels que la fréquence de nouvelle exploration spécifiée à l'aide de la propriété système **promin.wfo.run_frequency**. En outre, le travail planifié met à jour le projet et effectue une nouvelle exploration lorsque des changements sont apportés aux groupes d'affectation.

  Pour plus d'informations, consultez la rubrique Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM avec l'exploration de processus.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Le gestionnaire du groupe d'affectation de KPI doit disposer de ce rôle afin de créer des projets de processus pour ses groupes de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après l'exploration du projet, la table de mappage de projet de définition de projet pour l'exploration de processus (sn_team_perf_promin_project_groups) contient la référence pour Optimisation des effectifs. Chaque projet de la table comporte une source unique associée à chaque application. Par exemple, le champ **Source** de la table affiche le groupe d'affectation associé au projet Optimisation des effectifs. Le champ **Source** est un identificateur pour les applications spécifiques. La table affiche également le groupe de KPI associé au projet que vous avez exploré.

Procédure

1. Explorez le projet afin de créer des projets d'exploration de processus pour chaque groupe de KPI.

   a. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Groupes de KPI**.

   b. Sélectionnez un groupe de KPI.

   c. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.

      L'exploration du processus est exécutée sur les groupes d'affectation actifs. Le processus d'exploration de projet est exécuté sur tous les indicateurs automatisés de nœud terminal ou de formule dans le groupe de KPI.

      Un projet correspondant est créé dans le module **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Performance de l'équipe** > **Projets WFO**. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur doté du rôle sn_wfo_cfg_itsm.manager a accès à la création ou à la consultation du projet, et peut consulter les aperçus du processus ainsi que l'analyse des variations dans l'onglet **Analyse du processus**.

Remarque :

- Si un processus de projet a été exploré pour une table spécifique dans un groupe d'affectation, les projets sont créés pour ces groupes d'affectation. Par conséquent, vous ne pouvez plus explorer la table dans ce groupe d'affectation.
- Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

2. Facultatif : Si vous ajoutez d'autres groupes d'affectation au groupe de KPI après l'exploration de processus, vous devez renouveler l'exploration du groupe.
   a. Dans la liste connexe Groupe d'affectation pour le groupe de KPI sélectionné, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez les groupes d'affectation souhaités au groupe de KPI.

   (Optional) Un processus est automatiquement créé pour le groupe d'affectation. Si vous ajoutez un groupe d'affectation au groupe de KPI, le groupe d'affectation est mis à jour dans la condition de filtre, et si vous supprimez un groupe d'affectation, il est supprimé de la condition de filtre du projet. Un message d'information s'affiche lorsqu'un groupe d'affectation est ajouté au groupe de KPI uniquement si le groupe de KPI a déjà fait l'objet d'une exploration.

   Tous les groupes d'affectation associés au groupe de KPI pour lequel vous avez créé le projet sont mis à jour dans la condition de filtre de la configuration de la table.

   Pour en savoir plus sur l'exploration des données, consultez Générer un modèle.

   Après la mise à niveau des versions précédentes de Team Performance vers la dernière version (application Team Performance version 7.0.1), tous les projets précédents sont supprimés pour les groupes de KPI qui disposaient de plusieurs projets pour les groupes d'affectation, et de nouveaux projets sont créés pour chacun d'entre eux.

Configurations avancées pour Optimisation des effectifs pour ITSM

Vous pouvez effectuer des configurations avancées telles que la personnalisation de pages Optimisation des effectifs pour ITSM et la définition de filtres pour différents modules. Vous pouvez également spécifier l'accès aux données de groupe d'affectation pour afficher uniquement les données pertinentes pour l'utilisateur connecté.

Référence Optimisation des effectifs pour ITSM

Consultez la rubrique Installer des composants tels que des rôles, des tables et des propriétés système pour configurer et administrer Optimisation des effectifs pour ITSM.

Pour obtenir des détails sur les rôles pouvant être associés à chaque profil Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Rôles dans Optimisation des effectifs pour ITSM.

Vue d'ensemble de référence

Recherchez les rubriques de référence que vous devez compléter pour administrer Optimisation des effectifs pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Rubrique de référence
Séparez les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines.	Séparation de domaine et Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles et les indicateurs utilisés dans ITSM Manager Workspace.	Composants Optimisation des effectifs ITSM Manager Workspace
Consultez les tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.	Composants Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer les canaux et les files d'attente, les propriétés pour configurer le comportement par défaut et les rapports pour analyser les données des canaux.	Composants de Channel Management dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer les équipes et les calendriers des agents, les propriétés et les préférences utilisateur pour configurer le comportement par défaut.	Composants de planification dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles pour administrer la prévision de la demande, les propriétés pour configurer le comportement par défaut, les travaux planifiés pour collecter des données pour les configurations, et plus encore pour configurer la prévision de la demande.	Composants de prévision des demandes dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les propriétés pour configurer le comportement par défaut du Planificateur de travail.	Référence des composants du planificateur de travail dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles pour administrer les équipes et aux propriétés pour modifier le comportement par défaut.	Composants Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles, les tables, les propriétés et plus encore pour Coaching.	Composants de Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles et à la façon d'accéder aux notifications pour la demande d'examen des compétences.	Composants de demande d'examen des compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Consultez les rôles, les propriétés, le travail planifié et les tables pour la recommandation de compétences.	Composants de recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM
Reportez-vous aux rôles et propriétés pour l'intégration dans Optimisation de processus.	Intégration de Optimisation des effectifs pour ITSM avec des composants Optimisation de processus
Reportez-vous aux propriétés de Applaud.	Composants d'applaudissement dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants Optimisation des effectifs ITSM Manager Workspace

L'application ITSM Manager Workspace configurable dispose de rôles pour administrer l'espace de travail, de propriétés pour configurer le comportement par défaut et d'indicateurs pour analyser les performances.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.user]	Accorde un accès en lecture à l'espace de travail Next Experience Générateur d'IU.	• workspace_user • canvas_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.manager]	Accorde un accès en lecture aux groupes d'affectation primaires et aux gestionnaires supplémentaires. Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	• sn_wfo_cfg_ws.user • sn_wfo.user • sn_wfo_skillreview.manager
Administrateur de Manager Workspace [sn_wfo_cfg_ws.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • workspace_admin • ui_builder_admin • canvas_admin • sn_wfo.admin

Composants Optimisation des effectifs pour ITSM

L'application Optimisation des effectifs pour ITSM dispose de tables pour stocker les données utilisateur et d'application ou les vues de base de données et une tâche de calendrier pour collecter des données pour les indicateurs.

Rôles

Pour effectuer une transition vers les rôles du système de base Optimisation des effectifs pour ITSM, consulter https://www.servicenow.com/community/workforce-optimization-blog/workforce-optimization-for-itsm-wfo-itsm-transitioning-to-the/ba-p/2995242

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo. user]	Accorde un accès en lecture au groupe principal et aux gestionnaires supplémentaires.	• pa_analyst • sn_agent_forecast.user • approver_user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	• sn_wfo.user • pa_analyst • sn_agent_forecast.admin
Employé Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.employee]	Accorde des droits de lecture pour les applications Coaching, Scheduling et Teams.	• sn_wfo.user • sn_shift_planning.agent • sn_coaching.trainee • sn_team_perf.team_performance_user • awa_agent • canvas_user • sn_applaud.user • sn_wfo_skillreview.user
Gestionnaire Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications Coaching, Scheduling, Teams ou Channel Management.	• sn_wfo_cfg_ws.manager • itil • sn_walkup.walkup_manager • sn_agent_forecast.user • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.coach • sn_team_perf.team_performance_manager • sn_channel_mgmt.user • sn_sre.user • pa_target_admin • awa_agent • skill_manager • sn_wfo_skillreview.manager • sn_applaud.user • sn_wfo_work_sched.manager • sn_cti_core.user_manager **Remarque :** Ce rôle est automatiquement installé si vous avez intégré Optimisation des effectifs pour ITSM à ServiceNow Fonctions vocales. • sn_process_optimization_analyst

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.admin]	Accorde des droits administratifs de création, de lecture, de mise à jour ou de suppression dans les applications Coaching, Scheduling, Teams, ou Channel Management (CRUD).	• sn_wfo_cfg_itsm.manager • sn_shift_planning.admin • sn_coaching.admin • sn_team_perf.team_performance_admin • sn_agent_forecast.admin • sn_sre.admin • skill_admin • sn_process_optimization_analyst • sn_wfo_work_sched.admin • sn_applaud.admin
Rôles de base du système Gestionnaire d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_manager]	Accorde l'accès à la page de destination du responsable de l'espace de travail et au module de liste.	• sn_wfo_cfg_itsm.base_employee • sn_sre.user • pa_target_admin • skill_manager • awa_agent • sn_walkup.walkup_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • survey_creator
Rôle du système de base Agent d'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM [sn_wfo_cfg_itsm.base_employee]	Octroie l'accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.	• canvas_user • sn_sow.sow_user • sn_wfo.user • awa_agent • itil

Tables de configuration des filtres

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Planification	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Agent Schedule [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]
Canaux	Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_groups] **Remarque :** Les filtres pour vos canaux ont été créés de manière personnalisée afin que vous puissiez naviguer à l'aide des canaux et des files d'attente Affectation de travail avancée. Étant donné qu'ils ont été personnalisés, vous ne pouvez pas créer ni personnaliser les filtres pour le module Canaux.

Tâche planifiée

Nom	Description
Collecte de données WFO	Exécute la tâche sur demande et collecte les données pour tous les indicateurs Optimisation des effectifs pour ITSM.

Séparation de domaine et Optimisation des effectifs pour ITSM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation des effectifs pour ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation des effectifs pour ITSM

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Optimisation des effectifs pour ITSM et ne nécessite aucune installation ni aucune configuration.

Séparation de domaine pour Channels Optimisation des effectifs pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Channel Management pour Optimisation des effectifs pour le service client, consultez Séparation de domaine et Affectation de travail avancée.

Tables séparées par domaine pour Channel Management

- sn_customerservice_case
- interaction

Séparation de domaine pour la planification Optimisation des effectifs pour ITSM

Lorsqu'un calendrier d'agent est généré et affecté à un agent, la planification est uniquement disponible dans le domaine auquel cet agent appartient.

Tables séparées par domaine pour la planification

- sn_shift_planning_agent_schedule
- sn_shift_planning_agent_schedule_request
- sn_shift_planning_break
- sn_shift_planning_day
- sn_shift_planning_event
- sn_shift_planning_schedule_plan
- sn_shift_planning_schedule_shift
- sn_shift_planning_schedule_shift_agent
- sn_shift_planning_shift_plan
- sn_shift_planning_shift_swap_request

Séparation de domaine pour Teams dans Optimisation des effectifs pour ITSM

La table *sn_wfo_add_manager* est séparée par domaine. Lorsque des utilisateurs sont ajoutés en tant que gestionnaires supplémentaires, ils peuvent uniquement afficher les utilisateurs au sein de ce domaine.

Séparation de domaine pour la recommandation de compétences dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Tables séparées par domaine pour la recommandation de compétences

- sn_sre_task_predicted_skill
- sn_sre_user_predicted_skill

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine pour Coaching dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Séparation de domaine dans Coaching pour Optimisation des effectifs pour ITSM, consultez Séparation de domaine et Coaching.

Recherche globale dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Trouvez rapidement ce que vous cherchez grâce à la fonctionnalité de recherche globale d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

En tant qu'agent ou gestionnaire, accédez facilement aux informations dont vous avez besoin en recherchant des utilisateurs, des groupes, des équipes, des calendriers ou des tâches à l'aide de l'icône Rechercher  .

Remarque : Avant d'effectuer une recherche d'équipes et de calendriers, vous devez générer l'index de texte pour les tables suivantes :

- Calendrier [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plan d'équipe [sn_shift_planning_shift_plan]

Demander un congé à l'aide de ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM

À l'aide de l'application Agent mobile ITSM, les agents de planification d'équipe peuvent accéder à leur calendrier. Ils peuvent demander un congé pour obtenir l'approbation de leur gestionnaire ou échanger des quarts avec leurs pairs et recevoir des notifications pour ces demandes et approbations.

Optimisation de la main d'œuvre pour Agent mobile ITSM

Important : Les fonctionnalités Agent mobile ITSM pour Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM sont disponibles avec l'application de stockage Agent mobile ITSM 5.0. Pour en savoir plus, consultez Activer l'Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Utiliser Planification d'astreinte avec Optimisation des effectifs pour ITSM

Si vous utilisez l'expérience mobile pour Planification d'astreinte en même temps que ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM, vous pouvez accéder aux actions Planification d'astreinte à partir de la section Calendrier.

Pour accéder aux éléments suivants :

- **Quarts à venir** : appuyez sur **Mon calendrier** et consultez vos quarts.
- **Demandes de congé** : appuyez sur **Demandes de congé d'astreinte** et consultez la liste des demandes en attente de votre approbation et celles pour lesquelles vous avez terminé le processus d'approbation.
- **Qui est d'astreinte** : appuyez sur **Qui est d'astreinte** pour afficher la liste des groupes dans le calendrier d'astreinte.

Définir le nombre de jours pour afficher les événements dans les équipes sur Agent mobile ITSM

En tant qu'administrateur Optimisation de la main d'œuvre [sn_wfo.admin], vous pouvez configurer le nombre de jours pendant lesquels les événements des équipes peuvent

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être affichés sur l'application mobile à l'aide de propriétés système. Pour en savoir plus, consultez **Propriétés** dans la section **Planification** de Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Information associée

Expérience mobile pour Planification d'astreinte

Notifications dans ITSM Agent mobile pour Optimisation des effectifs pour ITSM

Recevez des notifications lorsque vous gérez les demandes d'échange de quart et de congé. Activez les notifications pour les actions les plus pertinentes pour vous. Par exemple, recevez des notifications lorsque vous recevez une demande d'approbation d'un agent qui veut échanger des quarts avec un pair.

En tant qu'agent Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_shift_planning.agent) et gestionnaire Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_ws.manager), vous pouvez activer ou désactiver les notifications pour les demandes et approbations d'échange de quart et de congé. Les agents peuvent demander un échange de quart avec leurs pairs et obtenir l'approbation de leur gestionnaire. Ils peuvent également demander l'approbation de leurs gestionnaires pour un congé.

Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application ITSM Agent mobile.

Pour activer les notifications, procédez comme suit :

1. Sur votre instance d'application de bureau, cliquez sur l'icône Engrenage dans le coin supérieur droit. L'écran **Paramètres du système** s'affiche.
2. Cliquez sur **Notifications**.
3. Activez l'option **Autoriser les notifications**.
4. Dans la section **Catégorie de notifications**, cliquez sur **Mobile - Planification des équipes**.
5. Activez la notification souhaitée.

Lorsque vous activez cette notification	Vous recevez une notification lorsque votre
Demande d'approbation d'échange de quart	• Les agents envoient des demandes d'échange de quart à approuver. • Votre pair envoie une demande d'échange de quart à approuver.
Échange de quart approuvé par le gestionnaire	Le gestionnaire approuve votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart approuvé par le pair	Le pair approuve votre demande d'échange de quart avec lui.
Échange de quart rejeté par le gestionnaire	Le gestionnaire rejette votre demande d'échange de quart avec votre pair.
Échange de quart refusé par le pair	Le pair rejette votre demande d'échange de quart avec lui.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez cette notification	Vous recevez une notification lorsque votre
Time-off approval request (Demande d'approbation de congés)	Les agents envoient des demandes d'approbation de congés.
Time off approved (Congés approuvés)	Le gestionnaire approuve votre demande de congés.
Time off rejected (Congés rejetés)	Le gestionnaire rejette votre demande de congés.

Information associée

Définir les préférences de notification dans l'interface utilisateur principale

Effectuer une demande d'échange d'équipe ou prendre un congé à l'aide de l'application Agent mobile

Utilisez l'application mobile ITSM pour rechercher votre calendrier, demander un congé ou échanger votre équipe avec vos pairs. Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Demandez un congé.

Pour	Effectuez cette action
Demander un congé après avoir vérifié votre calendrier	**a.** Dans la section **Calendrier**, appuyez sur **Mon calendrier**. **b.** Appuyez sur la date à laquelle vous souhaitez faire la demande. **c.** Appuyez sur l'équipe de travail de ce jour-là. **Remarque :** vous pouvez également faire glisser l'équipe vers la gauche pour demander un congé ou un échange de quart et sélectionner l'option souhaitée. **d.** Appuyez sur **Demander un congé**. **e.** Dans le champ **Titre**, saisissez un motif pour la demande de congé. **f.** Dans le champ **Description**, expliquez la raison pour laquelle vous demandez un congé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
Demander un congé après avoir vérifié vos demandes de congé	**a.** Dans la section **Calendrier**, appuyez sur **Work shift time-off requests** (Demandes de congés des équipes de travail). **Remarque :** vous pouvez afficher vos demandes de congés en attente et terminées. **b.** Appuyez sur l'icône de menu, puis appuyez sur **Demander un congé**. **c.** Dans le champ **Titre**, saisissez un motif pour la demande de congé. **d.** Dans le champ **Heure de début**, procédez comme suit : **i.** Appuyez sur l'icône Calendrier  . **ii.** Appuyez et sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez commencer votre congé. **iii.** Appuyez sur le champ Heure dans le coin supérieur droit du calendrier et sélectionnez l'heure de début de votre congé. **iv.** Cliquez sur **OK**. **e.** Dans le champ **Heure de fin**, procédez comme suit : **i.** Appuyez sur l'icône Calendrier  . **ii.** Appuyez et sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez terminer votre congé. **iii.** Appuyez sur le champ Heure dans le coin supérieur droit du calendrier et sélectionnez l'heure de fin de votre congé. **iv.** Cliquez sur **OK**. **f.** Dans le champ **Description**, expliquez la raison pour laquelle vous demandez un congé.

3. Si vous utilisez :

- Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
- Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.

4. Demandez un échange de quart.
Vous pouvez communiquer avec d'autres agents à l'aide de la Messagerie instantanée de Connect ou du flux d'activité sur l'enregistrement, afin de vous assurer qu'ils sont d'accord pour échanger leur quart.

5. Dans la section **Calendrier**, appuyez sur **Mon calendrier**.

6. Appuyez sur la date à laquelle vous souhaitez faire la demande.

7. Appuyez sur l'équipe de travail de ce jour-là.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : vous pouvez également faire glisser l'équipe vers la gauche pour demander un congé ou un échange de quart et sélectionner l'option souhaitée.

8. Appuyez sur **Demander un échange de quart**.
9. Dans le champ **Échanger avec**, appuyez et sélectionnez l'agent avec qui vous souhaitez échanger.
10. Effectuez une demande d'échange de quart.
11. Dans le champ **Quart demandé**, appuyez et sélectionnez le quart de l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange.
12. Si vous utilisez :
    - Une application Android, appuyez sur l'icône d'envoi.
    - Une application iOS, appuyez sur **Envoyer**.

    Une notification d'approbation de votre demande est envoyée à votre gestionnaire.

Approuver ou rejeter un échange de quart à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

À l'aide de l'application ITSM Agent mobile, approuvez un échange de quart demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Remarque : si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart à partir des notifications sans ouvrir la demande.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile Agent.
2. Appuyez sur **Approbations**.
3. Dans la liste **En attente**, sélectionnez une demande d'approbation et de révision des détails de la demande.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
    - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**.
    - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

    Votre pair reçoit une notification sur l'état d'approbation de la demande.

Suivre et gérer le calendrier de votre agent à l'aide de l'application ITSM Agent mobile

Surveillez les équipes et le calendrier des équipes de votre groupe d'affectation à l'aide de l'application ITSM Agent mobile. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé de vos agents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Remarque : si vous avez activé les notifications, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange de quart ou de congé à partir des notifications sans ouvrir la demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'application ITSM Agent mobile.
2. Surveillez le calendrier de votre équipe.
   a. Appuyez sur **Mon équipe**.
   b. Dans la section **Calendrier**, cliquez sur **Calendrier de l'équipe**.
   c. Appuyez sur le jour pour lequel vous souhaitez surveiller le calendrier.
   d. Appuyez sur une équipe pour le jour en question pour afficher les détails de l'équipe.
3. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.
   a. Appuyez sur **Mes tâches**.
   b. Appuyez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher les demandes en attente dans votre file d'attente en attente d'approbation, ainsi que les approbations que vous avez terminées et les détails de chaque demande.
   c. Dans la liste **En attente**, appuyez sur une demande d'approbation.
      - Pour approuver une demande, appuyez sur **Approuver**. La planification est mise à jour dans le calendrier en fonction de l'approbation.
      - Pour rejeter une demande, appuyez sur **Rejeter**.

   L'agent reçoit une notification lorsque vous approuvez ou rejetez la demande.

Pages de destination de Optimisation des effectifs pour ITSM

Suivez et surveillez les performances de votre organisation à l'aide des pages de destination de Optimisation des effectifs pour ITSM. Si vous êtes coach ou gestionnaire de canal, vous pouvez accéder à des mesures spécifiques de votre application à l'aide des pages de destination Canaux ou Qualité respectivement.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de Next Experience Générateur d'IU. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser une page Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM à l'aide du Générateur d'IU Next Experience.

Page de destination du responsable Optimisation des effectifs pour ITSM

Suivez l'état des incidents sur lesquels vos équipes travaillent à un moment donné. Surveillez la formation en retard, ainsi que le nombre d'évaluations ouvertes et nécessitant une approbation. Analysez les tâches et l'état du SLA de vos équipes pour la période souhaitée.

Page de destination Optimisation des effectifs pour ITSM



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • Surveillez les incidents P1 ouverts, les SLA qui ont été violés, ceux en péril, ceux qui n'ont pas été mis à jour en 24 heures ou les escalades. • Analyser les incidents sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les incidents qui n'ont pas encore été affectés. • Suivez le délai moyen de résolution, la résolution du premier appel et la satisfaction des clients en fonction du groupe d'affectation pour la période souhaitée.	sn_wfo_cfg_ws.manager

Cas d'utilisation

Surveiller le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports qui ont besoin de votre attention et accédez aux incidents sur lesquels vous souhaitez effectuer des actions. Analysez la performance d'une équipe spécifique pour une période de temps souhaitée en sélectionnant l'équipe dans la liste Équipes ainsi que la plage de dates souhaitée.

Indicateurs

Délai moyen de résolution

Délai moyen nécessaire pour résoudre des incidents

Résolution du premier appel

Nombre d'incidents résolus la première fois qu'ils ont été traités.

Satisfaction des clients

Satisfaction des clients globale sur la résolution des incidents.

Performances de l'équipe

Une liste d'incidents affectés aux équipes gérées par l'utilisateur actuellement connecté.

Incidents non affectés

Une liste d'incidents affectés aux groupes gérés par l'utilisateur actuellement connecté qui n'a pas de délégataire.

Répartitions

- Priorité
- Catégorie

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe d'affectation
- Affecté à

Visualisations de données

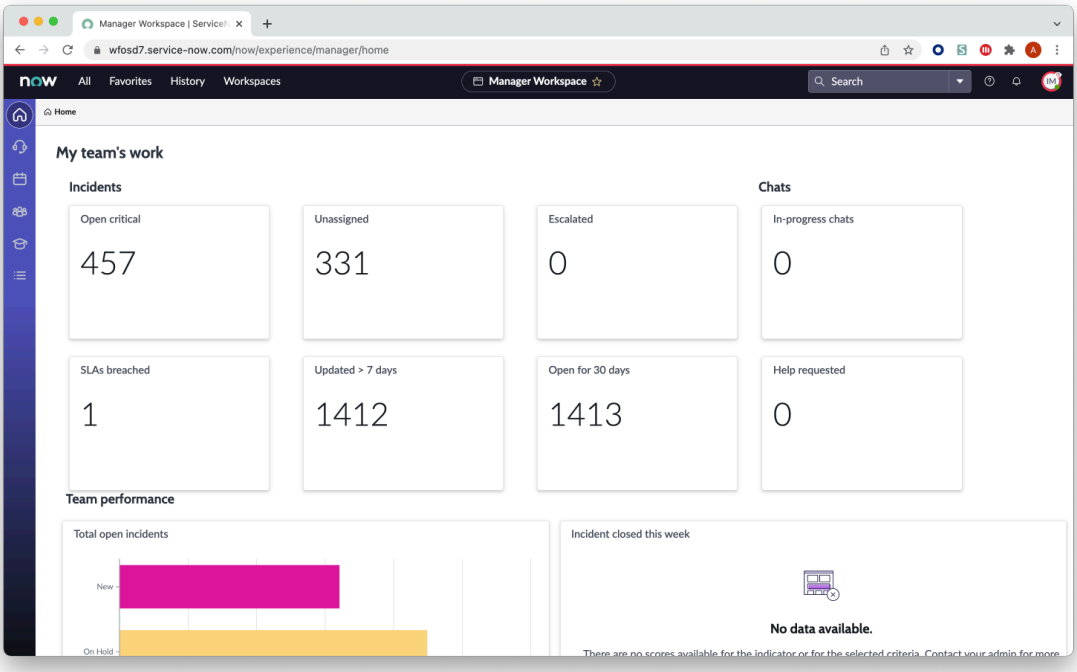
Sélectionnez une visualisation pour en afficher les détails.

Titre	Type	Description
Incidents P1 ouverts	 Score unique	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité absolue.
Incidents non mis à jour en 24 heures	 Score unique	Nombre d'incidents qui n'ont pas été mis à jour au cours des dernières 24 heures.
SLA d'incidents violés	 Score unique	Nombre d'incidents avec des SLA qui ont été violés.
SLA d'incidents à risque	 Score unique	Nombre d'incidents avec des SLA à risque
Escalades	 Score unique	

Page de destination Optimisation des effectifs pour ITSM Channels

Gérez les files d'attente et analysez l'état des incidents et des messageries instantanées à l'aide de la page de destination Channels. Vous pouvez également surveiller les performances de l'équipe et les affectations de travail à partir d'un seul emplacement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'admin, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le gestionnaire des canaux. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez : • Analyser les données en temps réel telles que : ◦ Nombre d'incidents avec une priorité critique, SLA non respectés, incidents remontés ou non affectés. ◦ Nombre de messageries instantanées en cours ou avec des demandes d'aide. ◦ Répartition des agents entre les affectations de travail, éléments de travail en attente d'affectation et nombre d'agents disponibles. ◦ Performance de votre équipe. • Analyser chaque rapport ou analyse pour obtenir plus de données.	sn_channel_mgmt.user

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

En tant que gestionnaire des canaux, vous pouvez surveiller les informations clés telles que le nombre de SLA qui n'ont pas été respectés, le nombre d'incidents ouverts dont la priorité est critique et le nombre d'éléments de travail qui attendent d'être affectés à partir d'un seul emplacement.

Analyse des performances Indicateur

Incidents fermés cette semaine : nombre d'incidents fermés au cours de la semaine actuelle.

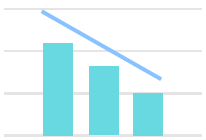
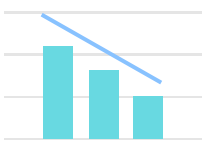
Répartitions

- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Critiques ouverts	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts avec la priorité critique.
Non attribué	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non affectés.
Escaladé	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non remontés.
SLA rompus	Score unique 	SLA de tâche [task_sla]	Nombre d'incidents ouverts dont les accords sur les niveaux de service n'ont pas été respectés.
Updated > 7 days (Mis à jour > 7 jours)	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours.
Open for 30 days (Ouverts depuis 30 jours)	Score unique 	Incident [incident]	Nombre d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours.

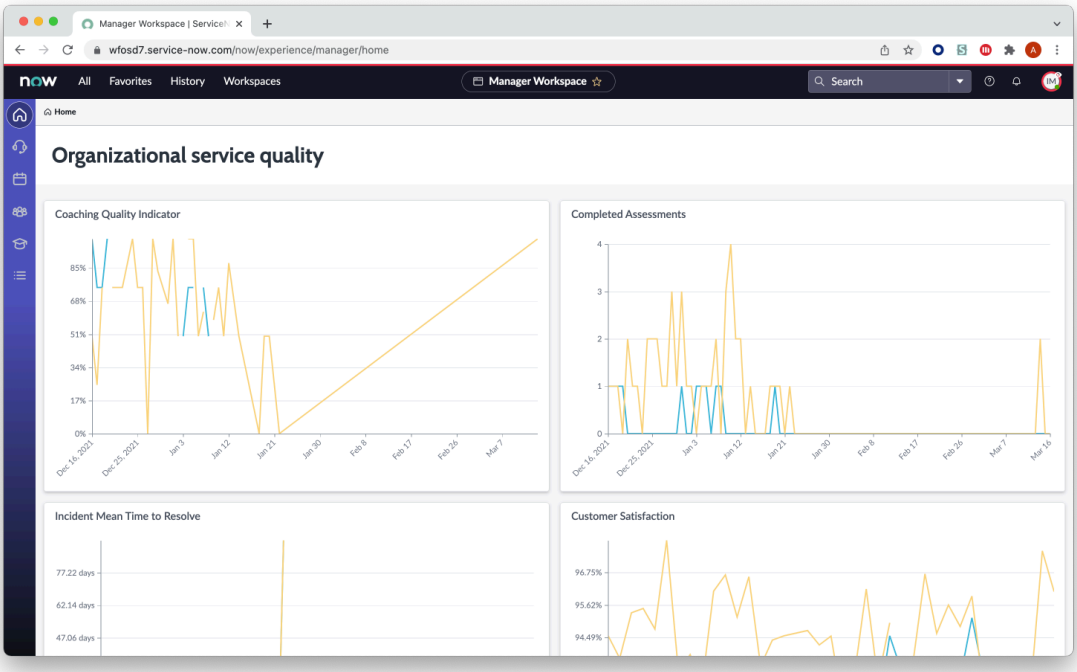
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Vue de base de données ou de table source	Description
Conversations instantanées en cours	Score unique 		Nombre d'interactions ouvertes où les agents discutent actuellement avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Aide demandée	Score unique 		Nombre d'interactions ouvertes où les agents demandent de l'aide à un gestionnaire pour une discussion avec des clients par messagerie instantanée afin de résoudre des problèmes.
Distribution des agents	Histogramme 	États de présence [awa_presence_states]	État de présence actuel des agents répartis lors des affectations de travail.
Éléments de travail en attente	Score unique 		Nombre d'éléments de travail qui attendent actuellement d'être affectés.
Agents disponibles	Score unique 		Nombre d'agents actuellement disponibles pour travailler sur des éléments de travail.
Total open incidents (Nombre total d'incidents ouverts)	Histogramme 		Nombre total d'incidents qui ont différents états de workflow et n'ont pas été fermés.

Page de destination Optimisation des effectifs pour ITSM Coaching

Surveillez la performance de vos agents et mesurez leur qualité de résolution des problèmes à l'aide de la page de destination Coaching. Analysez les modèles d'utilisation des compétences dans le temps et voyez quelles compétences sont en demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou personnaliser des pages de destination pour le coach afin de surveiller la qualité de résolution des incidents des agents. Pour en savoir plus, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail. Si vous avez plusieurs pages de destination, vous pouvez en déterminer l'ordre. Plus l'ordre est bas, plus la priorité d'affichage des pages est élevée.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que coach, vous pouvez analyser les données en temps réel telles que : • la qualité de résolution des incidents des agents ; • le temps moyen nécessaire pour résoudre les incidents ; • les tendances de satisfaction des clients, le type de compétences utilisées pour résoudre les incidents et les évaluations effectuées ; • la liste des formations et des évaluations en retard.	sn_coaching.coach

Cas d'utilisation

En tant que coach, vous pouvez surveiller la qualité des agents qui résolvent les problèmes et prendre des mesures correctives en évaluant leurs compétences en matière de résolution et en leur donnant une formation pour remédier à leurs lacunes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs

Nom de l'indicateur	Description
CSAT	Satisfaction moyenne des clients basée sur les résultats de l'enquête CSAT.
Qualité	Score moyen, en pourcentage, de toutes les enquêtes menées par le coach pour évaluer le stagiaire.
Incident Mean Time to Resolve (Délai moyen de résolution de l'incident)	Temps moyen que les agents ont pris pour travailler sur un incident jusqu'à ce qu'ils le marquent comme étant fermé ou résolu.
Completed Assessment (Évaluation terminée)	Évaluation fermée au fil du temps.

Répartitions

- Affectés à
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Formations	Liste	Formation affectée [sn_coaching_assessment_recommended_learning]	Liste des formations que les agents doivent achever.
Évaluations d'entraînement	Liste	Enregistrement évalué [sn_coaching_assessed_record]	Liste des évaluations que les coachs doivent effectuer pour leurs agents.

Personnaliser une page Optimisation des effectifs pour ITSM à l'aide de Next Experience Générateur d'IU

Clonez une page Optimisation des effectifs pour ITSM existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Next Experience Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les pages Optimisation des effectifs pour ITSM Next Experience Générateur d'IU et toutes les variantes de page sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour en savoir plus, consultez Créer une variante de page.

Remarque : une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU, consultez Ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU.

Pour obtenir la liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs spécifiques, consultez Liste des espaces de travail.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran Générateur d'IU, sélectionnez **Manager Workspace**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, Page de destination ou Planificateur de travail.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu (⋮) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu (⋮), puis sélectionnez **Modifier les paramètres de variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante.
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.
7. Sélectionnez l'icône de menu (⋮), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez vos conditions préférées pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Optimisation des effectifs pour ITSM, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre préféré.
8. Sélectionnez **Terminé**.

Information associée

Configuration de l'interface Next Experience utilisateur

Configurer les filtres pour ITSM Manager Workspace

Définissez des configurations de filtre pour les applications Schedule, Coaching et Channels. Vous pouvez utiliser ces filtres pour affiner votre recherche et afficher les résultats ciblés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Configurations de Manager Workspace** > **Configurations des filtres**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Nom	Description
Nom du filtre	Nom unique pour la configuration du filtre.
Table	Table utilisée pour la configuration du filtre. **Remarque :** ◦ Vous pouvez filtrer uniquement sur des tables spécifiques ou des vues de base de données pour chaque module. ◦ Pour obtenir la liste des tables et des vues de base de données que vous pouvez utiliser pour chaque module, consultez la section Tables de configuration des filtres dans Composants Optimisation des effectifs pour ITSM.
Champ	Champ sur lequel filtrer.
Requête de filtre	Requête pour affiner les options de filtre.
Type	Type de champ à choisir : ◦ Choix : champ de type de choix. ◦ Référence : champ de type Référence.
Ordre	Filtre que vous pouvez utiliser pour montrer l'ordre d'affichage dans Manager Workspace.
Module d'espace de travail	Le module Optimisation des effectifs pour ITSM qui affiche la configuration du filtre.
Actifs	Option qui permet d'activer la configuration du filtre dans Manager Workspace.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter ou supprimer l'accès aux groupes d'affectation dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Incluez ou excluez l'accès aux données des groupes d'affectation pour n'afficher que les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

En tant que gestionnaire, par défaut, vous pouvez voir tous les groupes dont vous avez la gestion. Vous pouvez ajouter l'accès à des groupes supplémentaires ou supprimer l'accès à l'un des groupes affichés par défaut.

- Pour ajouter un accès à plus de groupes, utilisez un point d'extension.
- Pour supprimer l'accès, utilisez des conditions de filtre pour exclure les groupes sur lesquels vous n'avez pas besoin de visibilité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des points d'extension pour inclure l'accès à des groupes spécifiques dans Manager Workspace Optimisation des effectifs pour ITSM

Utilisez des points d'extension scriptés pour permettre aux gestionnaires d'accéder aux données de groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation des effectifs pour ITSM, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension *sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager*.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension permettant d'inclure l'accès à des groupes spécifiques

Nom du point d'extension	Description
sn_wfo_common.ApplicableGroupsDefinitionManager	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique et permettre aux gestionnaires d'accéder aux données de groupes d'affectation autres que les groupes par défaut qu'ils gèrent dans Optimisation des effectifs pour ITSM Manager Workspace.

Information associée

Utilisation de points d'extension scriptés dans des scripts côté serveur

Exclure l'accès à des groupes spécifiques dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM

Vous pouvez supprimer l'accès aux données des groupes d'affectation et n'afficher que les groupes d'affectation pertinents pour l'utilisateur connecté dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM** > **Configuration de l'espace de travail du gestionnaire** > **Exclusions de groupes**.
2. Dans le formulaire **Groupes non inclus dans la WFO**, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom significatif pour un ou plusieurs groupes que vous souhaitez exclure de l'affichage dans l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM .
4. Définissez les conditions de filtre pour exclure les groupes.

   Par exemple, si vous définissez une condition telle que **[Name] [does not contain][Support]**, l'espace de travail du gestionnaire d'Optimisation des effectifs pour ITSM n'affiche aucun groupe dont le nom contient Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration des créateurs de conditions, consultez Générateur de conditions.

5. Sélectionnez **Soumettre**.

Vérifier l'affichage des groupes appropriés dans Optimisation des effectifs pour ITSM

Vérifiez que l'utilisateur connecté peut accéder aux données des groupes d'affectation corrects.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_ws.manager ou administrateur

Procédure

1. Empruntez l'identité du gestionnaire dont vous souhaitez vérifier l'accès.
2. Sélectionnez **Tout** puis, dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_user_grmember.list`.
3. Sélectionnez l'icône de filtre et définissez la condition sur **[Group] [is(dynamic)][MYWFOGroups]**.

   La sortie affiche tous les groupes d'affectation qui ont accès à l'espace de travail du gestionnaire. Cette sortie est basée sur les configurations du filtre **Exclusions de groupes** et sur les implémentations qui utilisent les points d'extension.

   Si les groupes d'affectation répertoriés ne contiennent pas les groupes auxquels l'utilisateur connecté doit avoir accès, vérifiez que le filtre **Exclusions de groupes** et les points d'extension sont correctement configurés.

Gestion des communications sur les incidents

L'application ServiceNow® Gestion des communications sur les incidents permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Premiers pas

Explorer	Configurer
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des communications sur les incidents.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les communications d'incident



Découvrez la définition et la gestion des processus de communication en cas d'incident.

Référence



Obtenez des détails sur les composants Gestion des communications sur les incidents tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des communications d'incident
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des communications sur les incidents

L'application ServiceNow® Gestion des communications sur les incidents permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Vue d'ensemble de Gestion des communications sur les incidents

Gestion des communications sur les incidents permet aux administrateurs des communications des incidents de réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et d'établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

Par exemple, un problème majeur survient dans une salle de serveur, ce qui conduit à l'émission d'un incident de priorité élevée. L'incident peut potentiellement avoir un impact sur tous les utilisateurs. Il est donc important de réunir les représentants clés et de communiquer de manière rapide et efficace. Un plan de communication des incidents peut faciliter ce processus de communication et aider à résoudre l'incident source.

Gestion des communications sur les incidents avantages

ServiceNow® Gestion des communications sur les incidents prend en charge le processus de gestion des communications d'incident comme suit :

- Créez un plan de communication des incidents en cas de crise.
- Configurez des responsabilités de contact pour identifier les personnes qui reçoivent des notifications automatiques lors de la création de plans de communication des incidents. S'ils souhaitent recevoir des notifications, les utilisateurs de Self-Service peuvent s'abonner aux plans de communication des incidents.
- Gérez les plans de communication des incidents afin d'améliorer la communication tout en faisant face à la crise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

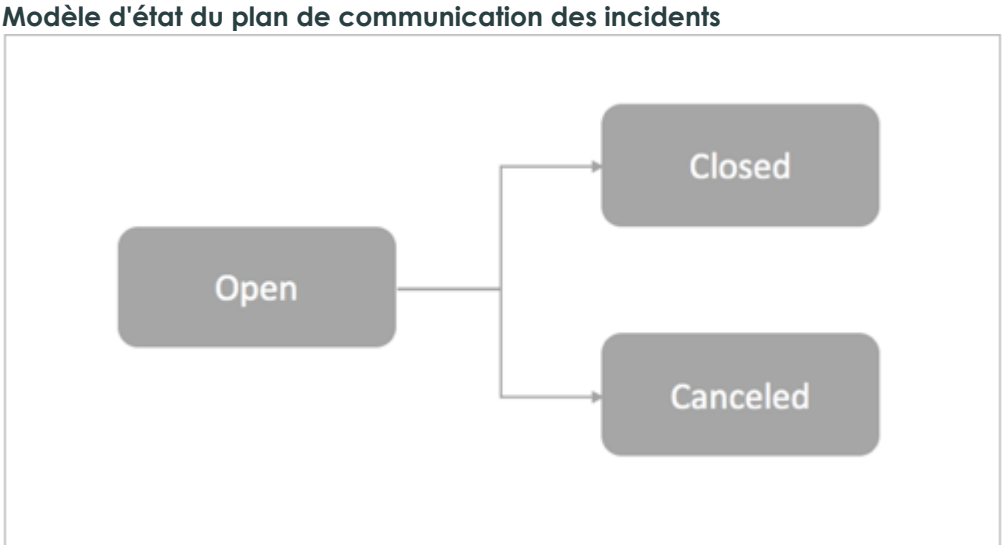
- Utilisez la fonctionnalité Notification en option pour envoyer des notifications par SMS et messages vocaux et pour configurer les téléconférences.
- Surveillez les événements et les résultats grâce au tableau de bord du plan de communication des incidents et aux rapports.

Modèle d'état du plan de communication des incidents

Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan et suivre le plan à travers ses différents états.

Les plans de communication des incidents sont créés avec un état **Ouvert**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**. Le modèle d'état suivant s'applique aux nouveaux clients à partir de la version Madrid.

Modèle d'état du plan de communication des incidents



Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable de l'action suivante :
  - Lorsqu'un incident est fermé, tout plan de communication des incidents ouvert est fermé.
  - Lorsqu'un incident est annulé, tout plan de communication des incidents ouvert est annulé.
- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication n'est pas encore effectuée est définie sur **Ignoré**.
  - Si un plan de communication des incidents est **fermé** ou **annulé**, alors l'état de toute tâche de communication des incidents ouverte sur laquelle la communication est effectuée au moins une fois est définie sur **Terminé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : les propriétés **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Pour en savoir plus sur l'ancien modèle d'état du plan de communication des incidents, consultez Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien).

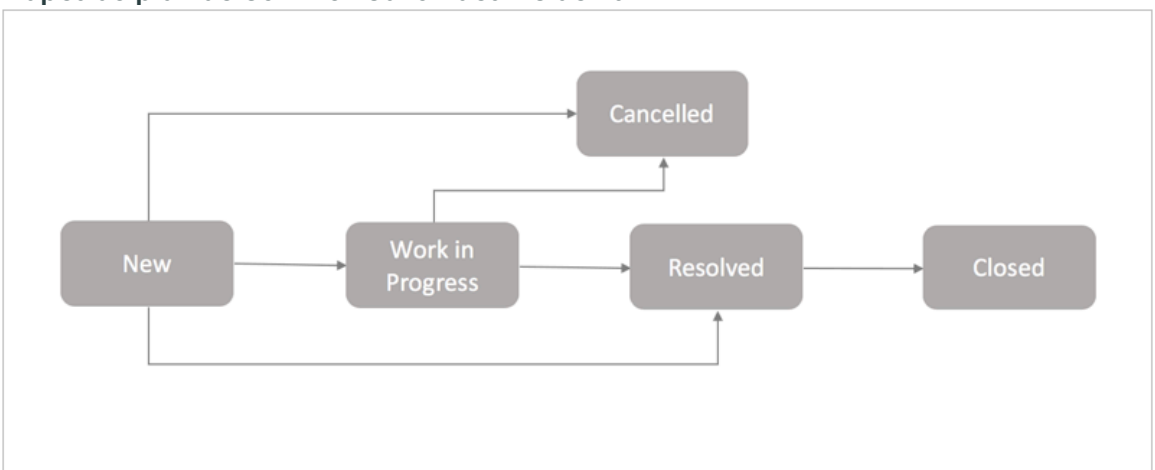
Modèle d'état du plan de communication des incidents (ancien)

Le modèle d'état du plan de communication des incidents vous aide à comprendre les différents états par lesquels passe un plan, mais également à suivre le plan à travers ses différents états.

Les alertes d'incident sont créées avec un état **Nouveau**. Ils suivent un processus qui se termine par l'état **Fermé** ou **Annulé**.

Remarque : le modèle d'état affiché ci-dessous n'est disponible que pour les clients antérieurs à la version London. À partir de la version London, les clients qui ont effectué une mise à niveau vers la dernière version peuvent se référer à Modèle d'état du plan de communication des incidents.

Étapes du plan de communication des incidents



Le plan de communication des incidents passe de l'état **Nouveau** à l'état **Travail en cours** lorsque vous mettez à jour le champ **Actions effectuées**. Seul le créateur du plan de communication des incidents ou un utilisateur disposant du rôle administrateur peut annuler un plan de communication des incidents.

Les deux propriétés suivantes sont responsables de différentes actions qui ont lieu avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents :

- La propriété **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Nouveau** ou **Travail en cours**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Annulé**.
  - Si un incident est fermé ou annulé lorsque l'état du plan de communication des incidents est **Résolu**, l'état du plan de communication des incidents est défini sur **Fermé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La propriété **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** (*com.snc.iam.incident_alert_task.closure*) est responsable des actions suivantes :
  - Si un plan de communication des incidents est fermé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
  - Si un plan de communication des incidents est annulé, l'état de toutes les tâches de communication des incidents ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Remarque : Les propriétés **Fermer les plans de communication des incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** et **Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé** sont visibles lorsque vous activez le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam). Ces propriétés sont définies sur false à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Configurer Gestion des communications d'incident

Configurez Gestion des communications sur les incidents pour créer et gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Gestion des communications sur les incidents, installez et activez le module d'extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam).

Installer et activer Gestion des communications sur les incidents

Installez et activez le module d'extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Gestion des communications sur les incidents

Gestion des communications liées à un incident

Gestion des communications sur les incidents fournit un cadre pour la définition et la gestion d'un processus de communication en cas d'incident. Il vous aide à rationaliser un processus de communication en créant des plans de communication des incidents désignés pour une communication efficace lors d'un événement.

Définition de plan de communication

Un plan de communication des incidents vous aide à rationaliser un processus de communication concernant un incident. Il définit les personnes concernées à informer, les informations à partager, quand l'information doit être fournie et les méthodes de communication.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de plan de communication, consultez Créer une définition de plan de communication.

Important : tout en créant la définition du plan de communication, assurez-vous que la table est Incident [incident]. Si vous avez effectué une mise à niveau vers London ou une version supérieure et que vous utilisez un plan de communication pour rationaliser le processus de communication, désactivez le concepteur de flux de réponse et de résolution des incidents majeurs.

Définition de tâche de communication

Chaque plan de communication implique une série de tâches de communication. Une définition de tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de tâche de communication, consultez Créer une définition de tâche de communication.

Définition de contact de communication

La définition de contact de communication vous aide à définir les destinataires d'un plan de communication particulier. Le contact détermine le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités qu'il est censé assumer. Une notification pour une tâche est envoyée à toutes les personnes spécifiées pour cette tâche. Vous pouvez ajouter ou supprimer manuellement tout contact de communication particulier.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de contact de communication, consultez Créer une définition de contact de communication.

Définition du canal de communication

Vous pouvez définir un canal de communication pour chaque tâche de communication. Le canal de communication détermine le mode de communication à utiliser pour la tâche lorsqu'un plan est joint à un incident. Les modes de communication disponibles sont : e-mail, SMS, conférence et Slack.

Pour en savoir plus sur la création d'une définition de canal de communication, consultez Créer une définition de canal de communication.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc

Créez un plan de communication des incidents ad hoc pour gérer et suivre les communications autour d'un incident de priorité élevée ou d'autres problèmes.

Le plan de communication des incidents ad hoc peut être créé de la manière suivante :

- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications d'incident.
- Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications sur les incidents

Créez un plan de communication des incidents à partir de Gestion des communications sur les incidents lorsqu'un problème n'est pas pris en compte plus tôt. Si vous avez besoin de collaboration pour ce problème, vous pouvez créer un plan de communication des incidents.

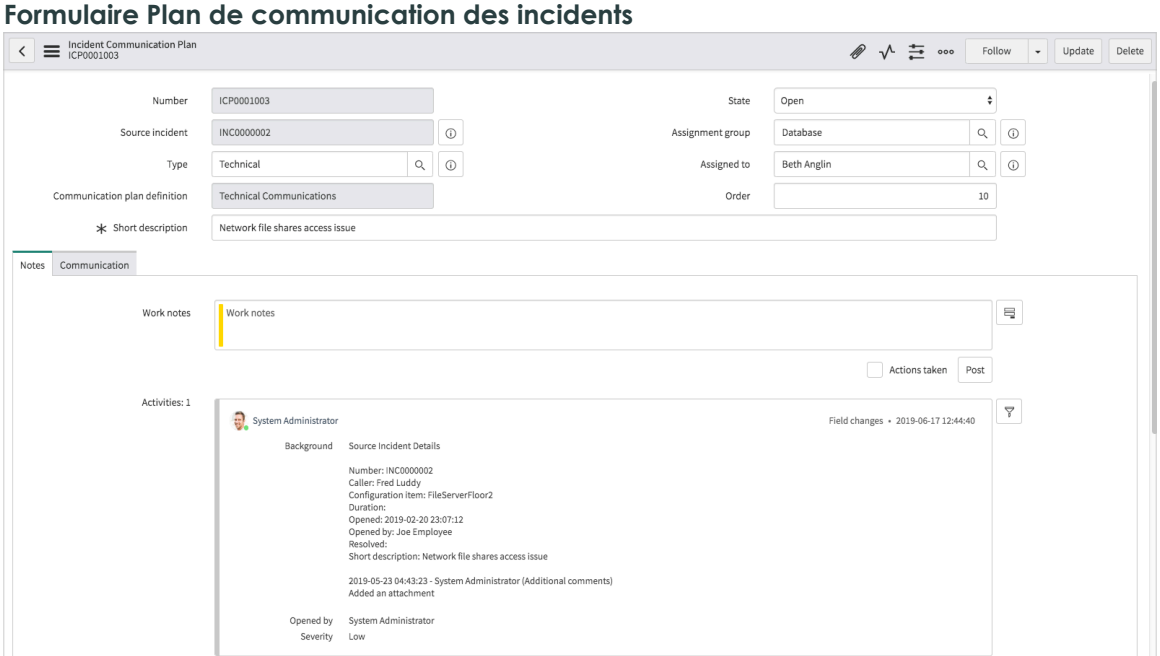
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de communication des incidents



Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents, au format ICPxxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident

Créez un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident lorsqu'un problème lié à l'incident n'est pas pris en compte plus tôt. L'incident renseigne automatiquement les informations requises dans le plan de communication ad hoc, vous faisant gagner du temps et de l'énergie.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident existant.
3. Cliquez sur la liste connexe Plans de communication des incidents.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'incident d'origine devient l'incident source de ce plan de communication.
5. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plan de communication des incidents

Champ	Description
Numéro	ID unique du plan de communication des incidents généré automatiquement, au format ICPxxxxxxx.
Incident source	Incident source de ce plan de communication, le cas échéant. Si vous sélectionnez un incident source, le champ **Arrière-plan** est renseigné avec les données provenant de cet incident, à moins que des données n'existent déjà dans ce champ.
Type	Les types de plan de communication disponibles sont Ad hoc, Utilisateur final, Partie prenante et Technique.
Définition de plan de communication	Définition du plan de communication auquel ce plan de communication des incidents est joint.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **Ouvert**, **Fermé** ou **Annulé**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour ce plan de communication des incidents. Par exemple, il peut y avoir un groupe qui représente une équipe de gestion de crise, notamment plusieurs gestionnaires d'incidents, directeurs de service et gestionnaires de services.
Affecté à	Utilisateur affecté pour le plan de communication. Par défaut, l'utilisateur affecté est celui qui crée le plan de communication. Le plan de communication peut également être affecté à un utilisateur ITIL ou à un administrateur de plan de communication des incidents.
Ordre	Ordre dans lequel le plan de communication apparaît dans l'incident. S'il existe plusieurs plans de communication, ce champ indique le plan de communication à exécuter en premier.
Description courte	Bref résumé du plan de communication.
Description	Description détaillée du plan de communication.
Notes	Notes de travail, activités et renseignements généraux concernant le plan de communication des incidents.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un plan de communication des incidents est créé. L'onglet **Communication** répertorie les tâches de communication qui ont les e-mails, SMS ou Slack comme canal de communication. L'onglet **Conférence** répertorie les tâches de communication qui ont la conférence comme canal de communication.

Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications sur les incidents

Créez une tâche de communication des incidents ad hoc tandis que vous travaillez sur le plan de communication. La tâche de communication vous aide à spécifier le mode de communication (canal) et la fréquence à laquelle la communication doit être effectuée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents pour lequel vous souhaitez créer la tâche de communication.
3. Dans la liste connexe Tâches de communication des incidents, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâche de communication des incidents

Numéro	ID unique de la tâche de communication des incidents, au format ICTxxxxxxxx.
Plan de communication des incidents	[Champ en lecture seule] Plan de communication des incidents pour lequel vous créez la tâche.
Incident source	[Champ en lecture seule] Icône de recherche pour sélectionner l'incident sur lequel vous souhaitez que le plan soit joint.
Type	Icône de recherche pour sélectionner le type de tâche tel que communication interne.
Définition de tâche de communication	[Champ en lecture seule] Nom unique de la définition de tâche de communication pour laquelle vous créez la tâche.
État	État du plan de communication. Les valeurs disponibles sont **En attente**, **Ouvert**, **En cours**, **Terminé** et **Ignoré**.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation, le cas échéant, pour cette tâche de communication des incidents.
Affecté à	Utilisateur affecté pour la tâche de communication.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche de communication apparaît dans le plan de communication. S'il existe plusieurs tâches de communication, ce champ indique la tâche de communication à exécuter en premier.
Fréquence de communication	Fréquence de l'exécution de la tâche de communication. Vous pouvez envoyer la notification une fois ou la notification peut être répétée.
Échéance	Heure avant laquelle la tâche de communication doit être terminée.
Dernière communication envoyée	Date et heure à laquelle la dernière communication est envoyée à l'utilisateur ou au groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description courte	Bref résumé de la tâche de communication.
Description	Description détaillée de la tâche de communication.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez un canal de communication des incidents ad hoc. Pour en savoir plus sur la définition d'un canal de communication, consultez Définir un canal de communication.

Gestion des communications sur les incidents et Contacts

Vous pouvez définir des contacts pour associer des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents. Les utilisateurs ou les groupes sont contactés pour terminer les tâches incluses dans un plan de communication.

Si vous disposez du rôle ia_admin, vous pouvez affecter des utilisateurs ou des groupes à un plan de communication des incidents selon les informations fournies dans ces enregistrements :

- Responsabilités de contact : fournit un nom, tel que Gestionnaire de service d'incident, pour un ensemble de tâches liées à un plan de communication des incidents. L'enregistrement de responsabilité de contact indique également si les tâches sont exécutées par un utilisateur individuel ou par un groupe d'utilisateurs. Les responsabilités de contact peuvent également être utilisées pour ajouter manuellement des contacts à un plan de communication des incidents.
- Définitions de contact : identifie un ensemble de conditions permettant de déterminer quel utilisateur ou groupe spécifique est affecté pour gérer une responsabilité particulière pour un plan de communication des incidents. Par exemple, tous les incidents P1 doivent avoir un gestionnaire d'incidents, affecté au groupe Gestion des incidents américain.

Les responsabilités de contact et les définitions de contact vous permettent de définir et de modifier les informations de contact pilotées par les données pour les notifications automatiques. Vous n'avez pas à spécifier directement des utilisateurs individuels ou des groupes pour chaque plan de communication des incidents.

Vous pouvez utiliser des contacts de groupe. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité Contacts de groupe lorsque vous disposez de Planification d'astreinte, Notification et Incident Communications Management. Les contacts de groupe comprennent les personnes qui sont d'astreinte. Les contacts de groupe peuvent être inclus lors du lancement d'une téléconférence qui est le résultat d'un plan de communication des incidents. Par défaut, les personnes d'astreinte primaires et secondaires sont disponibles. Pour modifier ce comportement, définissez la propriété système `com.snc.iam.on_call_escalation_level`.

Responsabilités relatives au plan de communication des incidents

Les responsabilités de contact vous aident à identifier les contacts par leurs responsabilités et à comprendre ce que vous pouvez attendre de l'utilisateur tout au long du cycle de vie du plan de communication.

Il existe deux types de responsabilités disponibles pour une utilisation avec les plans de communication des incidents :

- Responsabilités par défaut : contacts notifiés par défaut.
- Autres responsabilités : contacts qui peuvent être sélectionnés pour notification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les définitions de contact pour afficher et modifier les règles qui déterminent les utilisateurs spécifiques associés aux responsabilités de contact.

Responsabilités par défaut

Par défaut, les contacts avec les responsabilités suivantes reçoivent une notification lorsqu'un plan de communication des incidents est créé :

- Gestionnaire de services
- Gestionnaire d'incidents
- Directeur de service

Ces rôles sont impliqués dans la résolution de l'incident source ou de l'événement d'origine auquel le plan de communication des incidents se rapporte. Ils sont considérés comme des contacts clés pour le plan de communication des incidents.

Les sections suivantes décrivent les rôles opérationnels typiques de ces responsabilités.

Responsabilités par défaut de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Gestionnaire de services	Point de présence principal dans l'environnement de surveillance au moment où un incident se produit. Le gestionnaire de services évalue l'incident en fonction des procédures de fonctionnement standard, des déclencheurs d'escalade ainsi que de ses connaissances et de son expérience personnelles, afin de prendre des mesures correctives. Pour clarifier l'urgence et l'impact d'un incident, le gestionnaire de services peut contacter le gestionnaire d'incidents pour lui demander conseil.
Gestionnaire d'incidents	Technicien principal, responsable de la coordination et de la gestion de toutes les ressources techniques nécessaires à la résolution des incidents. Après avoir été avisé par le gestionnaire de services d'un incident grave, le gestionnaire d'incidents évalue la gravité et l'impact associé sur l'entreprise. Sur la base de cette évaluation, le gestionnaire d'incidents décide s'il y a lieu d'escalader l'incident au directeur de service. Le gestionnaire d'incidents peut escalader le problème au directeur de service pour avoir accès aux ressources en dehors du service, si nécessaire.
Directeur de service	Point d'escalade pour tous les problèmes qui touchent les services critiques. Le directeur de service travaille en partenariat avec les directeurs commerciaux de l'organisation pour approuver les plans de récupération élaborés par le gestionnaire d'incidents. Le directeur de service gère également les communications de niveau supérieur pour l'incident source.

Autres responsabilités

Gestion des communications sur les incidents fournit les responsabilités supplémentaires suivantes qui peuvent être ajoutées aux plans de communication des incidents. Vous pouvez également créer des responsabilités de contact, selon vos besoins. Les utilisateurs associés reçoivent des notifications concernant le plan de communication des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres responsabilités de l'administration de contact

Responsabilité	Description
Directeur commercial	Directeur au sein de l'entreprise qui est identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents est créé.
Responsable des communications	Un rôle de contact avec l'entreprise dans la communication des événements est requis dans un plan de communication des incidents.
Gestionnaire d'action de crise	Responsabilité globale et pour la gestion des plans de communication des incidents.
Membre de l'équipe d'action de crise	Chefs de service nommés qui sont impliqués en cas de plan de communication des incidents.
Personnel de développement	Personnel de développement impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Personnel de support des opérations	Personnel de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.
Propriétaire de service	Propriétaire ou gestionnaire de service identifié comme contact potentiel lorsqu'un plan de communication des incidents se rapporte à un ou plusieurs de leurs services.
Support technique	Personnel de support technique de deuxième ou troisième niveau impliqué dans le dépannage et la résolution d'un plan de communication des incidents.

Définition des responsabilités de contact

Définissez les différents contacts ou le public cible impliqués dans le processus de communication et leur responsabilité afin de comprendre les attentes de ces contacts tout au long du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Responsabilités de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Responsabilité de contact

Champ	Description
Global	Cochez la case pour déterminer si la responsabilité de contact est disponible pour toutes les tables ou pour une table spécifique. Si la case n'est pas cochée, le champ **Table** apparaît, dans lequel vous pouvez sélectionner la table pour laquelle vous définissez la responsabilité de contact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom unique du contact, tel que Directeur commercial ou Responsable des communications, impliqué dans le processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires.
Table	Table sur laquelle le contact est activé lorsqu'un plan de communication est joint.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les responsabilités de contact sont définies.

Création d'une définition de contact

Définissez les destinataires d'un plan de communication des incidents particulier afin de déterminer le public cible impliqué dans chaque tâche de communication et les responsabilités que les destinataires sont censés assumer.

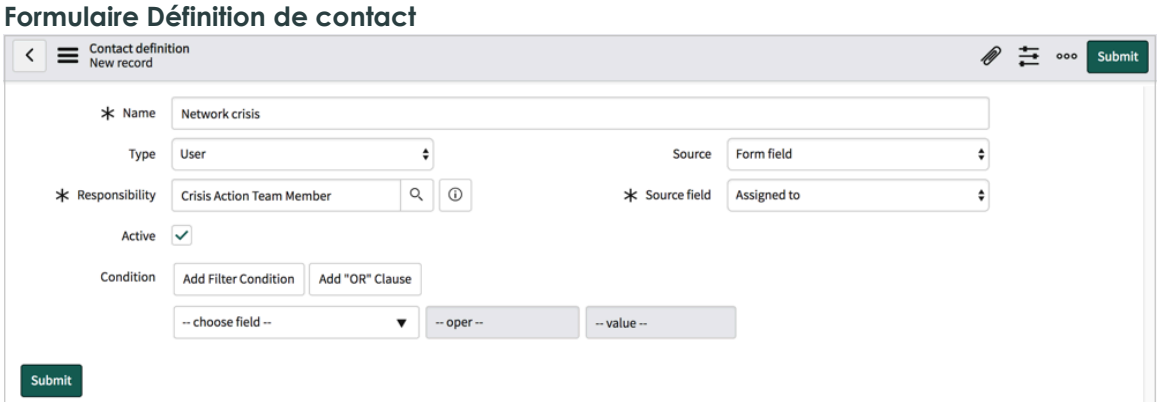
Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Définition de contact



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition de contact

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la définition de contact.
Type	Type de contact tel que utilisateur ou groupe que vous souhaitez impliquer dans le plan.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur ou le groupe est censé assumer.
Source	Méthode pour déterminer l'utilisateur ou le groupe à associer à cette définition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La source peut être : ◦ **Aucun** : n'utilisez aucune association. Vous devez associer manuellement les utilisateurs ou les groupes dans le formulaire Plan de communication des incidents. ◦ **Remplacement par défaut** : utilisez la propriété Remplacement par défaut pour associer des utilisateurs ou des groupes en fonction de conditions. ◦ **Champ de formulaire** : utilisez les informations du formulaire Plan de communication des incidents en fonction de la valeur spécifiée dans le **champ Source**.
Quantité	Nombre maximum de contacts pouvant être associés à la responsabilité sélectionnée pour chaque enregistrement de plan de communication des incidents. **Remarque :** le champ **Quantité** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Aucun** comme valeur pour le champ **Source**.
Champ source	Champ sur le formulaire Plan de communication des incidents dont la valeur est considérée comme le contact associé à la responsabilité de contact sélectionnée. ◦ Pour un type de contact tel que **Utilisateur**, les valeurs sont **Affecté à**, **Fermé par**, **Ouvert par** ou **Résolu par**. ◦ Pour un type de contact tel que **Groupe**, la valeur est **Groupe d'affectation**. **Remarque :** le **champ Source** n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Champ de formulaire** comme valeur pour le champ **Source**.
Actifs	Case à cocher permettant d'indiquer si la définition est active ou non.
Condition	Conditions devant être remplies pour associer cette définition de contact à un utilisateur ou groupe particulier. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée dans l'ordre indiqué.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Création d'un remplacement par défaut

Créez un remplacement par défaut pour spécifier un utilisateur ou groupe pour une définition de contact d'un plan de communication des incidents. Il vous aide à définir plusieurs conditions selon lesquelles un utilisateur ou un groupe est considéré comme contact.

Avant de commencer
Rôle requis : ia_admin ou admin

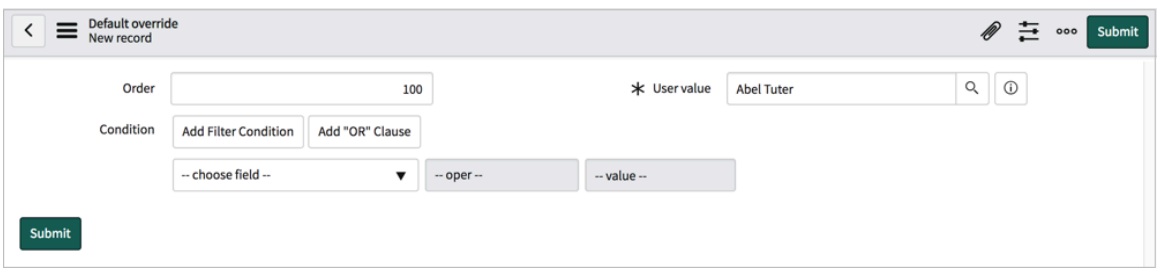
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe Remplacements par défaut n'est disponible que si vous sélectionnez **Remplacement par défaut** comme valeur du champ **Source** dans le formulaire Définition de contact.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Contacter l'administration** > **Définitions de contact**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de contact.
3. Dans la section Remplacement par défaut, cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Remplacement par défaut

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'état du remplacement par défaut doit être évalué.
Valeur d'utilisateur	L'utilisateur spécifié dans le champ **Valeur d'utilisateur** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur d'utilisateur** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Utilisateur**.
Valeur de groupe	Le groupe spécifié dans le champ **Valeur de groupe** est affecté comme contact si la condition dans le remplacement par défaut correspond. **Remarque :** le champ **Valeur de groupe** s'affiche si la valeur du champ **Type** du formulaire Définition de contact est **Groupe**.
Condition	Conditions définissant si les valeurs de remplacement par défaut doivent être appliquées. Si plusieurs conditions sont définies, chaque condition est évaluée conformément à l'ordre indiqué. Si aucune condition ne correspond, le remplacement par défaut n'est pas appliqué.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le remplacement par défaut et ses conditions sont définis pour une définition de contact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

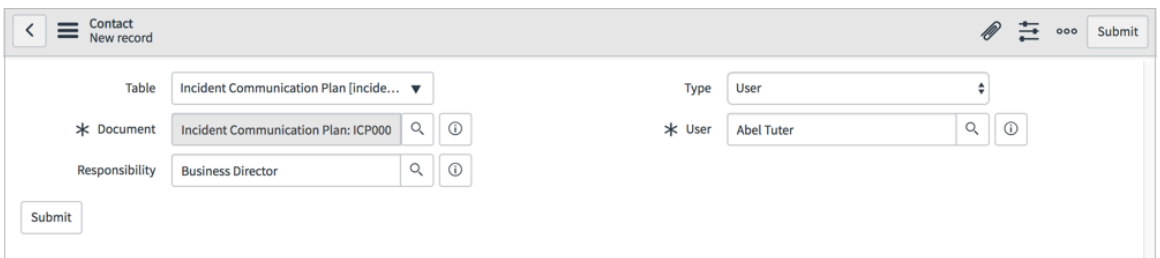
Ajout d'un utilisateur comme contact

Ajoutez un utilisateur à un plan de communication si vous n'avez pas déjà ajouté l'utilisateur dans le contact. Vous pouvez affecter une tâche de communication à l'utilisateur pour résoudre un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. Cliquez sur la liste connexe **Utilisateurs** et cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contact

Champ	Description
Table	Table de tâches pour lesquelles vous créez le contact.
Document	Plan de communication des incidents pour lequel vous créez le contact.
Responsabilité	Responsabilité que l'utilisateur est censé assumer tout au long du processus de communication.
Type	Type de contact tel que utilisateur, groupe ou liste de destinataires que vous souhaitez impliquer dans le plan. **Remarque :** pour ajouter un utilisateur, sélectionnez **Utilisateur** pour le champ **Type**.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur considéré comme contact.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les informations de contact apparaissent dans la liste connexe Utilisateurs.

Fermeture d'un plan de communication des incidents

Fermez un plan de communication des incidents après son exécution ou s'il n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La règle métier *IA_State_Management* permet à tout utilisateur disposant du rôle ia_admin ou à un utilisateur itil affecté au plan de communication des incidents de fermer ou d'annuler un plan de communication des incidents.
- Si un utilisateur disposant du rôle itil ferme ou annule un incident parent, tous les plans de communication des incidents connexes sont fermés ou annulés.

Remarque : utilisez la propriété de gestion des incidents **Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_alert.closure*) pour contrôler ce comportement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du plan de communication des incidents que vous souhaitez fermer.
3. Dans le champ **État** sélectionnez **Fermé**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Lancement d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Lancez une téléconférence et incluez toutes les personnes concernées requises pour discuter de la résolution de l'incident et de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify), configurez le compte Twilio, configurez la propriété *com.snc.iam.notify_number* et créez un sélecteur de fournisseur par défaut. Vous pouvez également créer un sélecteur de fournisseur sur la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]. Le sélecteur de fournisseur spécifie le groupe Notification contenant les numéros de téléphone ou le fournisseur de conférence Notification pour émettre des appels sortants.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans le lien connexe, cliquez sur **Lancer la téléconférence**.
6. Sélectionnez le numéro du pont de conférence et les participants à la téléconférence et cliquez sur **Démarrer l'appel**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Participation ou fin d'une téléconférence sur la tâche de communication des incidents

Après le lancement d'une téléconférence, rejoignez l'appel pour participer à la discussion ou mettez fin à l'appel lorsque la conférence n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Participer à la téléconférence : ia_admin, itil ou sn_incident_write
- Terminer la téléconférence : sn_comm_management.comm_plan_manager ou sn_comm_management.comm_plan_admin

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. À partir de la liste connexe Plan de communication des incidents, ouvrez le plan de communication des incidents.
4. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents.
5. Dans les liens connexes, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Participer à la téléconférence	Si l'utilisateur connecté ne fait pas déjà partie de la téléconférence, il peut rejoindre la conférence.
Terminer la téléconférence	Terminez la conférence lorsque la discussion est terminée. **Remarque :** les notes de travail se mettent à jour avec les détails de la téléconférence, tout comme la durée et les participants.

Envoi de mises à jour de communication

Mettez à jour les utilisateurs lors des dernières communications sur un incident via les canaux de communication sélectionnés.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil (l'utilisateur itil est affecté à la tâche de communication des incidents), ia_admin, mim_manager ou admin.
- Activez le module d'extension Notification (com.snc.notify) si vous souhaitez envoyer des communications par SMS.
- Définissez au moins un canal de communication d'une tâche de communication comme SMS ou e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des communications d'incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement de plan de communication des incidents.
3. À partir de la liste connexe Tâches de communication des incidents, ouvrez la tâche de communication des incidents pour laquelle vous souhaitez envoyer des mises à jour.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Envoyer des mises à jour**.
5. Renseignez les informations requises et cliquez sur **Composer**.
   Pour l'envoi d'une communication par SMS, dans la liste **De**, sélectionnez un numéro à partir duquel vous souhaitez envoyer la communication. Il contient une liste de numéros de téléphone dérivés de la colonne de **sélecteur de fournisseur** sélectionnée qui est une référence à la table de sélection de fournisseur [notify_group_selector]. La liste **De** affiche les numéros de téléphone de tous les groupes associés au sélecteur de fournisseur uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
   - La case **Sélecteur manuel** du formulaire Sélecteur de fournisseur est cochée.
   - La valeur du champ **Table source** du sélecteur de fournisseur est vide ou contient la même table que celle que vous avez sélectionnée.
6. Cliquez sur **Composer**.

Exécution d'un rapport de plan de communication des incidents

Exécutez un rapport de plan de communication des incidents pour afficher le statut des plans de communication. Vous pouvez suivre l'évolution du plan et intervenir pour améliorer l'efficacité et l'efficience globales du processus de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

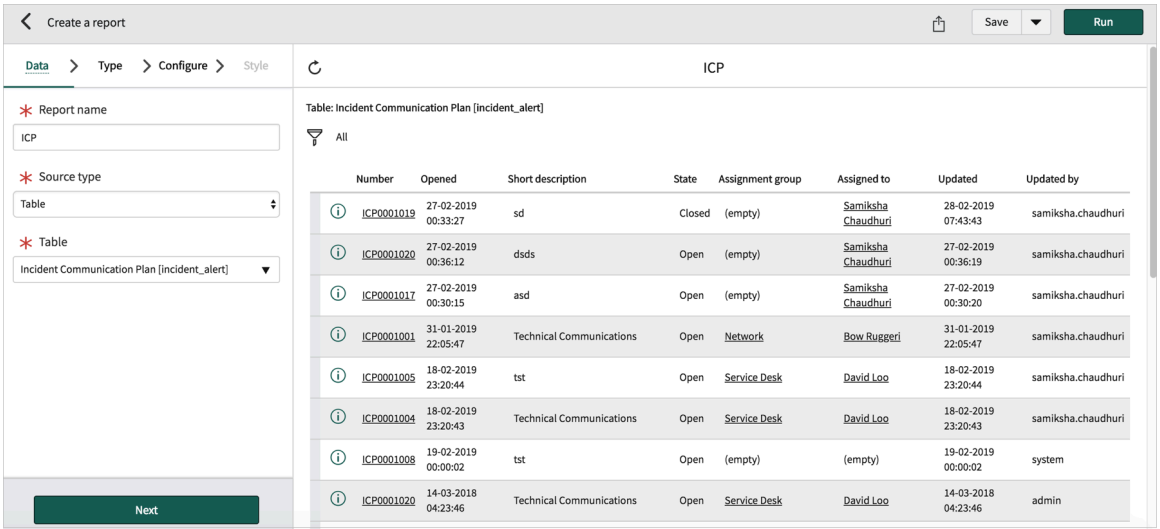
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur **Créer un rapport**.
3. Sous **Données**, renseignez les champs.

Champs	Description
Nom du rapport	Nom unique pour le rapport.
Type de source	Source à partir de laquelle les données sont renseignées. La valeur par défaut est Table.
Table	Table à partir de laquelle les données sont récupérées.

4. Cliquez sur **Exécuter**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : vous pouvez également choisir une représentation graphique pour le rapport ou affiner le résultat à l'aide des options **Type** et **Configurer**.

Abonnement aux notifications de communication des incidents

Abonnez-vous aux notifications de communication des incidents pour obtenir des informations périodiques sur les problèmes liés aux plans de communication des incidents.

Avant de commencer

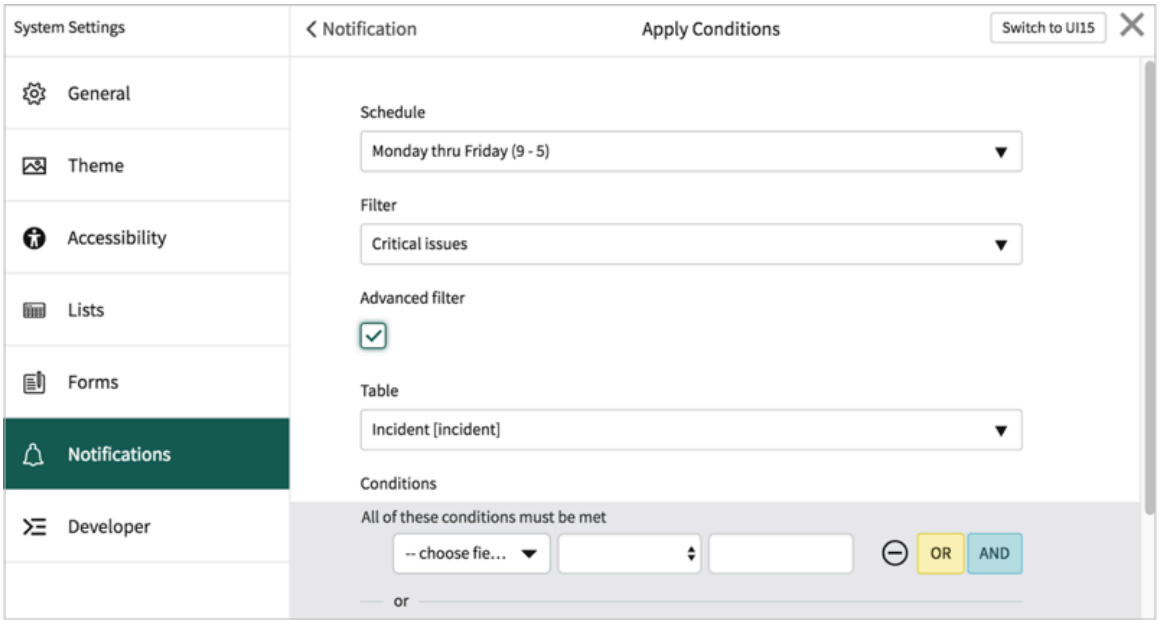
Rôle requis : itil, ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.
2. Sous Paramètres système, sélectionnez **Notifications**.
3. Sous **Notifications par catégorie**, sélectionnez **Plan de communication des incidents**. Les options de notification suivantes apparaissent pour le plan de communication des incidents : **Actions IA effectuées**, **IA annulé**, **IA résolu ou fermé** et **Nouvel IA émis**.
4. Cliquez sur l'option de notification pour laquelle vous souhaitez recevoir des notifications.
5. Sous **CANAUX DE NOTIFICATION**, déplacez le bouton à bascule vers la droite ou vers la gauche pour vous abonner ou vous désabonner d'une notification.
6. Cliquez sur un nom de canal pour ajouter une planification pour la notification et filtrer les conditions de notification selon vos besoins.

Remarque : appliquez un filtre à votre canal de notification pour éviter de recevoir toutes les notifications pour l'abonnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous êtes abonné à la notification de communication des incidents.

Référence Gestion des communications sur les incidents

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des communications sur les incidents.

Composants installés avec Gestion des communications sur les incidents

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des communications sur les incidents (com.snc.iam), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
ia_admin	Permet de créer, modifier ou annuler un plan de communication des incidents, une tâche de communication des incidents et gérer les informations de contact.	• contact_admin • sn_comm_management.comm_plan_manager • notify_view

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le rôle est disponible lorsque vous activez le module d'extension Notification.	
contact_admin	Permet de créer et modifier les définitions de contact et les responsabilités de contact.	contact_user
contact_user	Permet d'afficher les contacts, les définitions de contact, les responsabilités de contact et les remplacements par défaut.	N/A

Tables installées

Table	Description
CI impacté [impacted_ci]	CI impactés par le CI source dans le plan de communication des incidents.
Plan de communication des incidents [incident_alert]	La table Plan de communication des incidents est développée à partir de la table Plan de communication [comm_plan] de sorte que le plan de communication des incidents hérite de toute amélioration future apportée à l'objet de communication.
Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]	La table Tâche de communication des incidents est développée à partir de la table Tâche de communication [comm_task].

Séparation de domaine et Gestion des communications sur les incidents

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des communications sur les incidents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de Gestion des communications sur les incidents

- L'application Gestion des communications sur les incidents permet aux organisations de créer et de gérer des communications liées à des problèmes ou des incidents commerciaux majeurs. Les administrateurs de plan de communication des incidents peuvent réunir tous les utilisateurs impliqués au cours de ces événements et établir une communication simple et rapide au sein de ce groupe.

- En règle générale, l'administrateur de plan de communication des incidents ou le gestionnaire d'incidents majeurs crée des plans de communication des incidents pour un incident existant. Plusieurs plans de communication des incidents peuvent être créés pour le même incident.

- Les tables de plan et de tâche de communication des incidents prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur ITIL/prestataire ne voit que les plans ou tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des communications d'incident

Les prestataires ne voient que les plans et tâches de communication des incidents qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées de domaine

- Plan de communication des incidents [incident_alert]
- Tâche de communication des incidents [incident_alert_task]

Cas d'utilisation

Les administrateurs de plan de communication des incidents ou les gestionnaires d'incidents majeurs ne peuvent voir que les incidents des domaines auxquels ils ont accès. Ils ne peuvent créer des plans de communication des incidents que pour ces incidents.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations de Gestion des communications sur les incidents

Gestion des communications sur les incidents est intégré à d'autres applications telles que Notification pour améliorer le processus de communication global.

Notification avec Gestion des communications sur les incidents

Notification vous permet d'intégrer le service de téléphonie Twilio pour envoyer et recevoir des appels téléphoniques et des SMS à partir de votre instance. Dans Gestion des communications sur les incidents, Notification vous propose les canaux SMS et conférence.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de Notification avec Gestion des communications sur les incidents, consultez Utilisation de Notification avec Gestion des communications d'incident.

Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

Introduction à Gestion des incidents

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer les incidents
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des incidents.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez la gestion des incidents, ce qui implique un diagnostic, une enquête et une escalade ou une promotion de ces incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents majeurs	Utiliser des rapports	Référence
		
Découvrez la gestion des incidents majeurs, ce qui implique la création d'incidents majeurs et l'utilisation du tableau de bord et de la console de vue d'ensemble des incidents majeurs.	Apprenez à utiliser les tableaux de bord et les rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.	Obtenez des détails sur les composants Gestion des incidents tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des incidents
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des incidents

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant d'identifier et de consigner des incidents, de classer et de prioriser les incidents, d'affecter les incidents aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader, de résoudre et de créer des rapports sur les incidents.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu. Chaque incident est généré comme un enregistrement de tâche qui contient des informations pertinentes. Les incidents peuvent être affectés à des membres appropriés du Centre de services, qui résolvent la tâche et documentent l'enquête. Une fois l'incident résolu, vous pouvez le fermer manuellement. Vous pouvez également fermer automatiquement les incidents en fonction de la dernière date de mise à jour ou de la date de résolution de l'incident. Pour plus d'informations sur la fermeture automatique des incidents, consultez Configurer la fermeture automatique des incidents.

Tout utilisateur peut consigner un incident dans le système en utilisant les méthodes suivantes.

Workflow Gestion des incidents

Le processus ServiceNow Gestion des incidents suit ces étapes :

1. Identification des incidents : la première étape de la vie d'un incident est son identification. Vous pouvez signaler des incidents par e-mail, sms, appel téléphonique, messagerie instantané, visite et via les applications. Le Centre de services décide si le problème est véritablement un incident ou s'il s'agit simplement d'une demande.
2. Journalisation des incidents : une fois identifié comme incident, le Centre de services consigne l'incident. L'incident doit inclure certaines informations, telles que l'appelant, le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service d'entreprise, l'élément de configuration et le type de contact. Le processus de journalisation comprend les étapes suivantes :

- Catégorisation des incidents : c'est une étape essentielle du processus de gestion des incidents. La catégorisation consiste à affecter une catégorie et au moins une sous-catégorie à l'incident.
- Priorisation des incidents : c'est une étape importante pour le respect de la réponse SLA. La priorité d'un incident est déterminée par son impact sur les utilisateurs et les entreprises, ainsi que sur son urgence.

3. Réponse aux incidents : une fois l'incident identifié, catégorisé, priorisé et consigné, le Centre de services peut le gérer et le résoudre. La résolution des incidents comporte les étapes suivantes :
   - Diagnostic initial : se produit lorsque l'utilisateur décrit son problème et répond aux questions de dépannage.
   - Escalade des incidents : se produit lorsqu'un incident nécessite une prise en charge avancée, comme l'envoi d'un technicien sur site ou l'assistance d'un personnel de support certifié.
   - Enquête et diagnostic : se déroule pendant le dépannage lorsque l'hypothèse de l'incident initial est avérée. Une fois l'incident diagnostiqué, le Centre de services peut appliquer une solution, comme la modification des paramètres logiciels, l'application d'un correctif logiciel ou la commande de nouveau matériel.
   - Résolution et récupération : se produit lorsque le Centre de services confirme que le service de l'utilisateur est restauré dans le délai de SLA stipulé.
   - Clôture de l'incident : à ce stade, l'incident est considéré comme clos et le processus d'incident prend fin.

Gestion des incidents avantages

ServiceNow Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents de la façon suivante :

- Consigner les incidents dans l'instance ou en envoyant un e-mail.
- Classez les incidents par impact et urgence pour classer le travail par ordre de priorité.
- Affecter aux groupes appropriés pour une résolution rapide.
- Escalader si nécessaire pour une enquête plus approfondie.
- Résolvez l'incident et informez l'utilisateur qui l'a consigné.
- Utiliser les rapports pour surveiller, suivre et analyser les niveaux de service et les améliorations.

Tout utilisateur peut enregistrer un incident et le suivre tout au long du cycle de vie de l'incident jusqu'à ce que le service soit restauré et que le problème soit résolu.

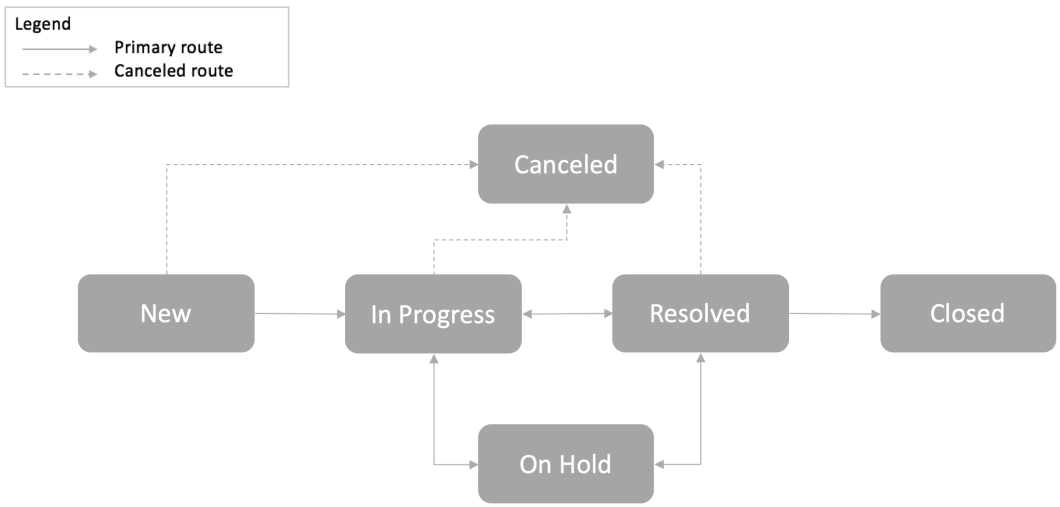
Cycle de vie d'un incident

Gestion des incidents est responsable de la gestion du cycle de vie des incidents, de la création à la clôture.

Le processus Gestion des incidents dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux du modèle d'état de gestion des incidents



États des incidents

État	Description
Nouveau	L'incident est consigné, mais il n'est pas encore étudié.
En cours	L'incident est affecté et fait l'objet d'une enquête.
En suspens	La responsabilité de l'incident incombe temporairement à une autre entité pour fournir des renseignements supplémentaires, des éléments de preuve ou parvenir à une résolution. Lorsque vous sélectionnez l'option **En suspens**, la liste **Motif de la mise en suspens** suivante s'affiche. • En attente de l'appelant • En attente de changement • En attente du problème • En attente du fournisseur Si le **Motif de la mise en suspens** est **En attente de l'appelant**, le champ **Commentaires additionnels** devient obligatoire. **Remarque :** si l'appelant met à jour l'incident, le champ **Motif de la mise en suspens** est effacé et l'état de l'incident devient **En cours**. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur dont le nom est mentionné dans le champ **Affecté à** ainsi qu'aux utilisateurs de la **Liste de surveillance**. Un incident peut être placé dans l'état **En suspens** une ou plusieurs fois avant d'être clôturé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des incidents (suite)

État	Description
Résolu	Un correctif satisfaisant est fourni pour l'incident afin de s'assurer que celui-ci ne se reproduise pas.
Fermé	L'incident est marqué comme **Fermé** après avoir présenté l'état **Résolu** pendant une durée spécifique et s'il est confirmé que l'incident est résolu de manière satisfaisante.
Annulé	L'incident a été trié, mais il s'avère qu'il s'agit d'un doublon, d'un incident non nécessaire ou qu'il ne s'agit pas d'un incident.

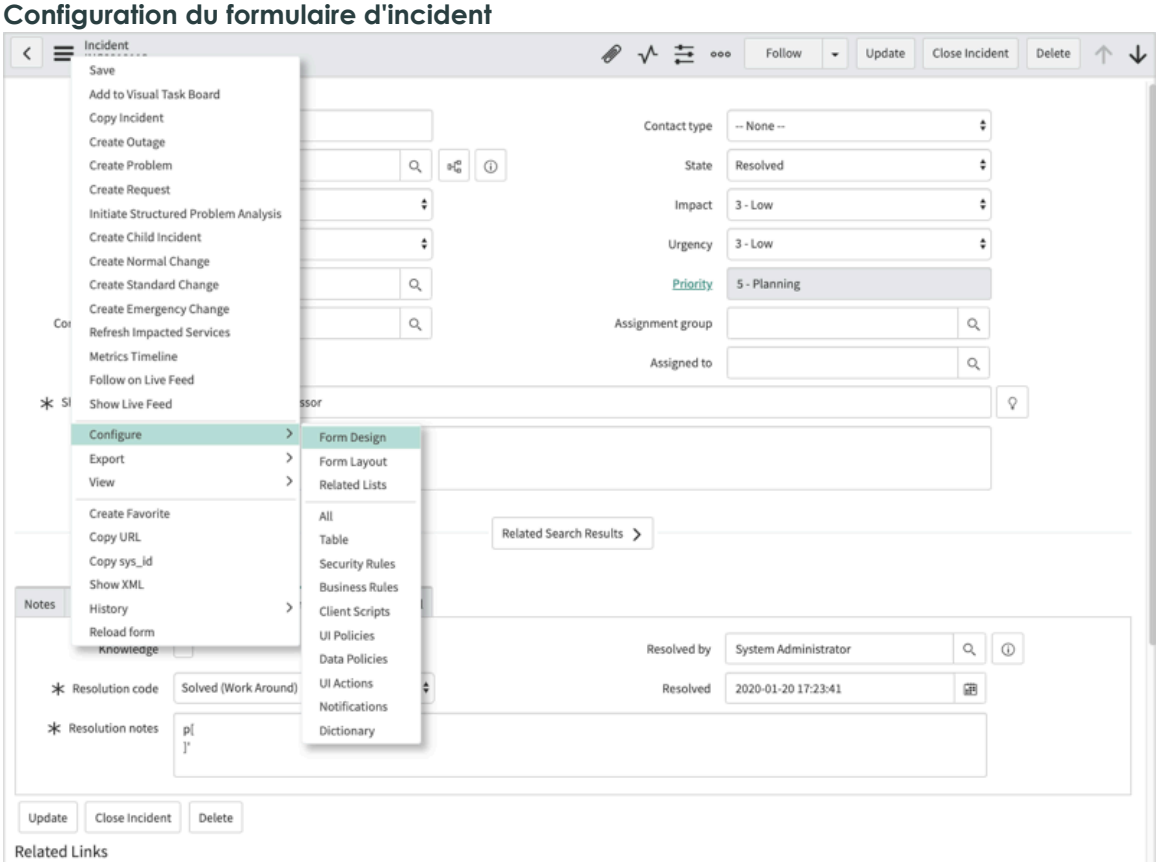
Configurer Gestion des incidents

Vous pouvez configurer le formulaire d'incident et d'autres fonctionnalités de l'incident, telles que les catégories d'incident et le comportement de l'interface utilisateur. La configuration guidée ITSM vous aide à configurer la gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow.

Vue d'ensemble de la configuration

Configurez le formulaire Incident dans le système de base pour respecter les bonnes pratiques ITIL. L'administrateur peut configurer le formulaire d'incident et utiliser le concepteur de formulaire pour le personnaliser. Vous pouvez copier ou créer un incident enfant pour faciliter la configuration de la fonctionnalité d'un incident ouvert.

Configuration du formulaire d'incident



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration et conception du formulaire

Option de menu	Description
Conception de formulaire	Les administrateurs ou les utilisateurs ayant le rôle personalize_form peuvent utiliser la fonctionnalité de conception de formulaire pour créer rapidement de nouvelles vues de formulaire ou modifier des vues de formulaire existantes. La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil.
Mise en page	Les administrateurs ou les utilisateurs disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer un formulaire pour afficher ou masquer les champs d'une vue. Vous pouvez créer de nouveaux champs sur la table associée au formulaire.
Listes connexes	Les administrateurs ou les utilisateurs de Les listes connexes affichent les enregistrements qui ont une relation avec l'enregistrement actuel dans une autre table. disposant du rôle personnalize_form peuvent configurer des listes connexes à afficher sur le formulaire.

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter Gestion des incidents

La configuration guidée de Gestion des services IT fournit une séquence de tâches qui aident à configurer Gestion des incidents sur votre instance de ServiceNow. Pour ouvrir la configuration guidée de ITSM, accédez à **Configuration guidée** > **Configuration guidée ITSM**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents

Validez que Gestion des incidents fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - ATF Tests (com.snc.incident.atf).

Suite de tests Gestion des incidents

Test	Description	Version
INCIDENT MGMT : SLA de résolution d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de résolution d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : SLA de réponse aux incidents	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de la base de référence des SLA de réponse aux incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT : copier l'incident	Testez si les champs de l'incident d'origine sont	Madrid

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents (suite)

Test	Description	Version
	copiés correctement dans le nouvel incident.	
INCIDENT MGMT : copier l'incident depuis un incident fermé	Testez si l'action d'interface utilisateur **Copier l'incident** est visible pour les incidents fermés.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement standard à partir de l'incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement standard à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement urgent à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement urgent à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un changement normal à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un changement normal à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un problème à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un problème à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer des connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'une connaissance à partir d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : flux d'état d'incident	Testez le flux d'état d'un incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : rouvrir un incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de réouverture des incidents.	Madrid
INCIDENT MGMT : affectation d'incident	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité d'affectation d'incident.	Madrid
INCIDENT MGMT : créer un incident enfant à l'aide d'une action d'interface utilisateur et vérifier ses champs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident enfant à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un incident enfant**. Vérifiez également que les champs de l'incident enfant sont copiés	Madrid

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents (suite)

Test	Description	Version
	correctement de l'incident parent vers l'incident enfant.	
INCIDENT MGMT : création d'incidents – Self-service	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident à l'aide de l'élément de catalogue **Créer un incident**.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident enfant est créé.	Madrid
INCIDENT MGMT : synchronisation de l'état des incidents parent et enfant après réouverture d'un incident	Testez si l'état de l'incident enfant se synchronise avec l'incident parent lorsque l'incident parent est rouvert.	Madrid
INCIDENT MGMT : vérifier la création d'un article de connaissances à partir d'un incident	Testez le bon fonctionnement de la création d'un article de connaissances à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un article de connaissances** du formulaire d'incident. L'action d'interface utilisateur est visible lorsque vous activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).	Orlando

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés Gestion des incidents

Les propriétés Gestion des incidents sont utilisées pour contrôler les fonctionnalités telles que la copie et la création d'incidents enfants. Les propriétés des incidents majeurs contrôlent la promotion des candidats aux incidents majeurs vis-à-vis des incidents majeurs.

Ces propriétés sont disponibles dans **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.

Propriétés pour Gestion des incidents

Propriété	Description
Propriétés de fermeture d'incident	
Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur	Cochez la case pour fermer automatiquement les incidents en fonction

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
« Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour. (com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at)	de la date de résolution de l'incident et non de la date de la dernière mise à jour. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité. (glide.ui.autoclose.time)	Définissez la durée de la fonction de fermeture automatique de l'incident.
Fermer les tâches d'incident ouvertes quand un incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_task.closure)	Cochez la case pour fermer une tâche d'incident ouverte quand un incident est fermé ou annulé. **Remarque :** À partir de la version Madrid, cette propriété est automatiquement définie sur **true** par défaut uniquement pour les nouveaux clients.
Fermer les plans de communication d'incident ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé (com.snc.incident.incident_alert.closure)	Cochez la case pour fermer un plan de communication des incidents ouvert quand un incident est fermé ou annulé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
	Remarque : cette propriété est visible lorsque le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.
Fermer les tâches de communication d'incident ouvertes lorsqu'un plan de communication des incidents est fermé ou annulé (com.snc.iam.incident_alert_task.closure)	Cochez la case pour fermer une tâche de communication d'incident ouverte quand un plan de communication des incidents est fermé ou annulé. **Remarque :** cette propriété est visible lorsque le module d'extension Gestion des communications d'incident (com.snc.iam) est activé. Cette propriété est définie sur **false** à la fois pour les nouveaux clients et pour les clients existants.
Propriétés de réouverture d'incident	
Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine quand un incident est rouvert par e-mail (com.snc.incident.clone_fields_on_reopen)	Saisissez le nom des champs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous rouvrez un incident par e-mail. **Remarque :** lorsqu'un incident est rouvert, un nouvel incident est créé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
Copier l'incident et créer des propriétés d'incident enfant	
Activer la fonctionnalité de copie d'incident (com.snc.incident.copy.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Copier l'incident** dans le menu contextuel.
Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant (com.snc.incident.create.child.enable)	Cochez la case pour activer l'option **Créer un incident** dans le menu contextuel.
Copier les pièces jointes à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attach)	Cochez la case pour pouvoir copier les pièces jointes des incidents d'origine lorsqu'un incident est copié pour être créé.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.attributes)	Saisissez le nom des attributs que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident. **Remarque :** L'article de la base de connaissances ou les informations de la section de résolution, telles que le code de résolution, les notes et Résolu par, ne sont pas copiés.
Listes associées (séparées par des virgules) qui seront copiées à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.related_lists)	Saisissez le nom des listes connexes que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste connexe des CI affectés (task_ci) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_ci.attributes)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe CI affectés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
Liste d'attributs (séparés par des virgules) de la liste connexe des services impactés (task_cmdb_ci_service) qui seront copiés à partir de l'incident d'origine (com.snc.incident.copy.rl.task_cmdb_ci_services.attributes)	Entrez le nom des attributs de la liste connexe Services impactés que vous souhaitez copier de l'incident d'origine vers le nouvel incident lorsque vous copiez ou créez un incident.
Propriétés de configuration des champs de formulaire d'incident	
Liste des champs (séparée par des virgules) qui apparaissent dans le formateur d'activité pour l'incident (glide.ui.incident_activity.fields)	Saisissez les noms des champs qui deviennent visibles dans le Formateur d'activité. Si les activités sont personnalisées, cette propriété se met à jour automatiquement.
Icône de commentaires supplémentaires utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.comments)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les commentaires supplémentaires.
Icône des notes de travail utilisée dans le formateur d'activité de la tâche (glide.ui.incident_activity.image.work_notes)	Entrez le chemin de l'icône qui est utilisée pour les notes de travail.
Style des commentaires supplémentaires sur l'incident (glide.ui.incident_activity.style.comments)	Entrez la syntaxe HTML du style de commentaire pour les commentaires supplémentaires sur l'incident.
Style des notes de travail de l'incident (glide.ui.incident_activity.style.work_notes)	Saisissez la syntaxe HTML du style de notes de travail pour les commentaires supplémentaires sur l'incident.
Notes de travail du problème à l'incident par défaut (sn_sow_inc.problem.to.incident.worknotes.default)	Cochez la case pour ajouter l'événement en tant que champ Notes de travail (privé) au lieu du champ Commentaires supplémentaires (visibles par le client) pour l'incident associé à l'enregistrement de problème lorsqu'un problème est résolu et que l'option Partager un correctif est déclenchée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents (suite)

Propriété	Description
Incident créé à partir des propriétés d'interaction	
Créer un incident à l'état Enregistré à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.save)	Cochez la case pour créer un incident à l'état Enregistré à partir d'un enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la version Yokohama, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.
Copier les pièces jointes de l'interaction vers l'incident, lorsqu'elle est créée à partir de l'interaction (com.snc.incident.create_from_interaction.copy_attachments)	Cochez la case pour copier les pièces jointes de l'enregistrement d'interaction dans un nouvel enregistrement d'incident lorsque celui-ci est créé à partir de l'enregistrement d'interaction. Type : booléen **Remarque :** À partir de la version Yokohama, cette propriété est automatiquement définie sur **true** pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent définir la propriété sur **true** manuellement.

Gestion des incidents majeurs

Si vous disposez du rôle admin ou incident_manager, vous pouvez modifier les propriétés des incidents majeurs. Vous pouvez déterminer si un nouvel incident majeur doit être créé ou si un incident majeur candidat doit être promu au rang d'incident majeur. Les propriétés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ne sont disponibles que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

Ces propriétés sont disponibles dans **Incident** > **Administration** > **Propriétés des incidents majeurs**.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs

Propriété	Description
Créer un incident majeur à partir d'un candidat (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incident_creation)	Créez un nouvel incident majeur ou promouvez un candidat aux incidents majeurs en incident majeur. **Remarque :** Lorsqu'un nouvel incident majeur est créé à partir d'un incident, l'incident actuel est marqué comme un enfant du nouvel incident majeur.
Vue d'ensemble de la composition d'un e-mail sur un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.compose_email_on_iatasks)	Fournissez une liste séparée par des virgules des types de tâches de communication des incidents qui peuvent disposer de l'option **Composer un e-mail** dans la console d'incident majeur.
Url de page d'interface utilisateur d'exportation PIR (sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page)	Associez une page d'interface utilisateur personnalisée pour exporter un rapport post-incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des incidents majeurs (suite)

Propriété	Description
Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers « Incident majeur » (sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group)	Affectez automatiquement un incident majeur à différents groupes d'affectation en fonction des mesures prises sur les incidents et des conditions liées au groupe d'affectation.
Emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication (sn_comm_management.default_email_recipient_field)	Sélectionnez l'emplacement des e-mails des destinataires par défaut pour les tâches de communication. La valeur par défaut est **BCC**.
Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires dans le Client de messagerie, sur les tâches de communication (sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled)	Utilisez la liste des destinataires pour envoyer des e-mails dans le cadre des tâches de communication.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident enfant lors de la création d'un incident majeur (sn_major_inc_mgmt.com.snc.major_incident.create.copy.attributes)	Sélectionnez les champs qui doivent être copiés à partir de l'incident lors de la création d'un incident majeur.

Catégories et sous-catégories d'incidents

La catégorisation des incidents permet de les acheminer vers la bonne équipe et de gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

L'un des indicateurs clés de performance (KPI) du processus Gestion des incidents consiste à déterminer le nombre de fois où l'incident est envoyé à différentes équipes. Il permet également d'analyser les incidents en fonction de la classification pour faire une Gestion des problèmes proactive qui à son tour contribue à réduire les incidents. Une classification appropriée des incidents est très importante pour identifier et classer par ordre de priorité les incidents sur lesquels travailler en premier.

L'utilisation de catégories et de sous-catégories améliore également la clarté et la granularité des données de rapport. Les catégories et sous-catégories associées suivantes se

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

trouvent dans le système de base. Un administrateur peut ajouter d'autres catégories et sous-catégories, et les utiliser dans les règles d'affectation et les notifications.

Catégories d'incidents

Catégorie	Sous-catégorie
Question / Aide	• Antivirus • E-mail • Application interne
Logiciel	• E-mail • Système d'exploitation
Matériel	• Processeur • Disque • Clavier • Mémoire • Moniteur • Souris
Réseau	• DHCP • DNS • Adresse IP • VPN • Sans fil
Base de données	• DB2 • MS SQL Server • Oracle

Configurer la catégorie ou sous-catégorie de l'incident

Configurez la catégorie et la sous-catégorie des incidents pour une classification facile des incidents qui aide à acheminer les incidents vers la bonne équipe. Vous pouvez également générer des rapports en fonction de la catégorie et de la sous-catégorie des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer les choix**.
4. Déplacez la catégorie ou sous-catégorie requise de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter une catégorie ou sous-catégorie

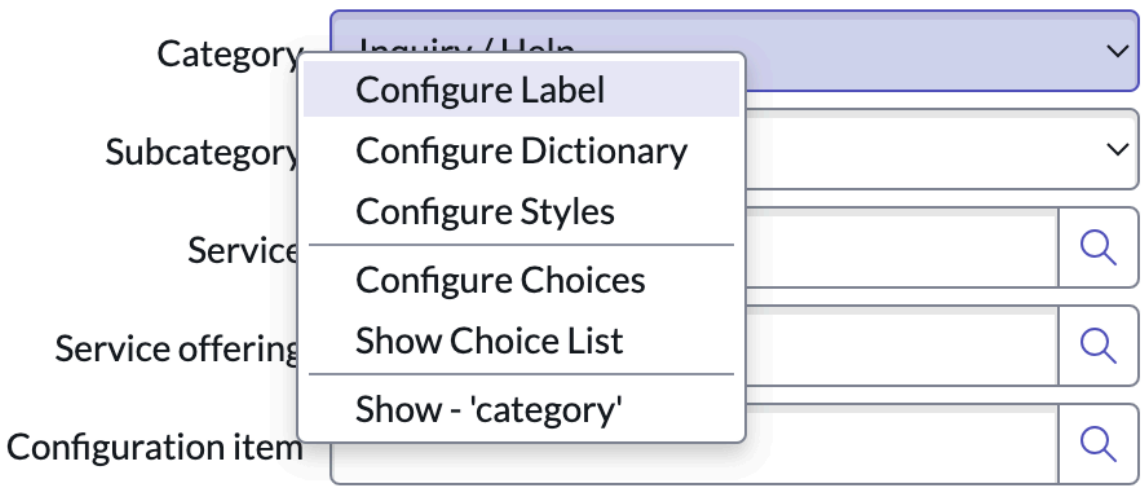
Ajoutez une catégorie ou sous-catégorie pour affecter les incidents à la bonne équipe et gagner beaucoup de temps pour le dépannage et le retour du service à la normale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

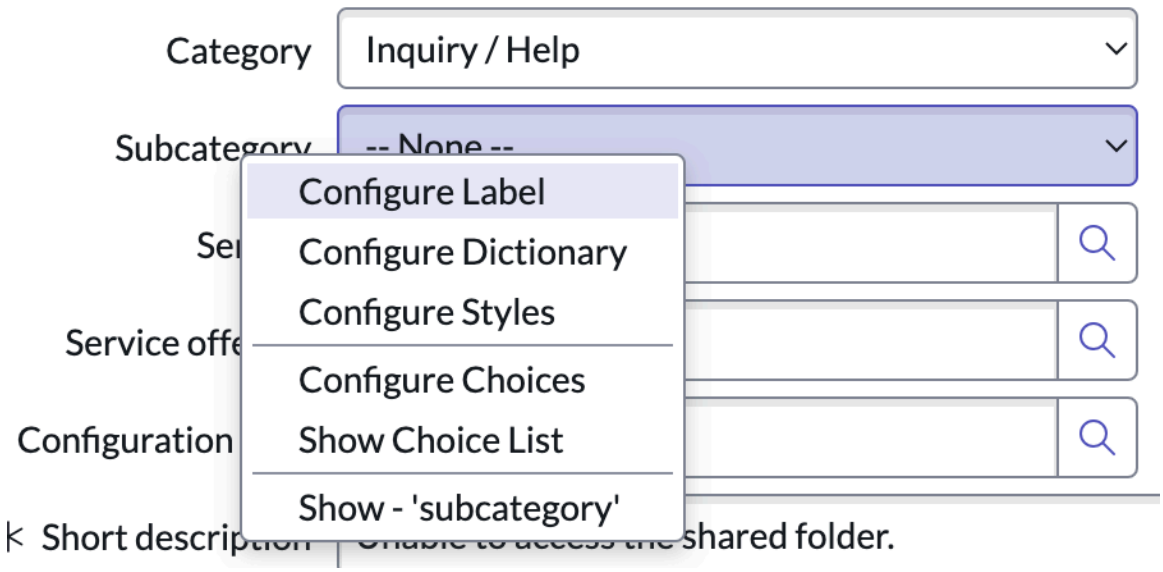
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie** > **Configurer les choix**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez avec le bouton droit sur **Sous-catégorie** > **Configurer les choix**.



4. Dans le champ **Entrer un nouvel élément**, entrez le nom de la catégorie ou sous-catégorie.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   La nouvelle catégorie ou sous-catégorie est ajoutée dans la liste **Sélectionné**.

Supprimer une catégorie ou sous-catégorie

Supprimez une catégorie ou sous-catégorie si votre organisation n'utilise plus celle-ci.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Effectuez l'une des activités suivantes :
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom du champ **Sous-catégorie** et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
4. Cliquez sur la liste connexe Choix.
5. Sélectionnez l'enregistrement de catégorie ou de sous-catégorie que vous souhaitez supprimer.
6. Cliquez sur le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** et sélectionnez **Supprimer**.

Définir des règles de recherche de priorités

Définissez l'impact et l'urgence d'un incident pour calculer sa priorité. Le calcul de priorité peut ensuite être utilisé pour classer le travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer

Rôle requis : data_lookup_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le centre de services doit gérer la tâche.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Active	Option permettant de définir si la règle est active ou non.
Ordre	Ordre dans lequel les règles apparaissent dans la liste des priorités. Ce champ indique l'ordre de la règle qui est exécutée en premier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

La priorité est calculée selon les règles de recherche d'échantillons de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir des règles d'affectation pour les incidents

Définissez des règles d'affectation afin d'identifier le groupe ou l'utilisateur qualifié pour travailler sur un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Créez des règles d'affectation en suivant les étapes décrites à la rubrique Créer une règle d'affectation.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Modèles d'incidents et créateurs d'enregistrement

Les modèles simplifient le processus d'envoi des nouveaux enregistrements en remplissant automatiquement les champs. Un modèle assure la cohérence avec laquelle les informations relatives aux incidents sont capturées. Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches, comme des enregistrements d'incidents, depuis le catalogue de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser des modèles d'incidents pour créer rapidement des incidents pour des problèmes similaires.

- Un administrateur ou un utilisateur disposant du rôle template_editor_global peut créer des modèles disponibles pour tous.
- Un administrateur peut activer l'option globale pour n'importe quel modèle personnel qu'un utilisateur crée afin que tous les autres utilisateurs puissent y accéder.
- Un utilisateur disposant du rôle itil peut créer ses propres modèles pour les incidents qu'il consigne fréquemment.

Les utilisateurs ESS consignent généralement les incidents à l'aide d'un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services. Un modèle peut être utilisé pour créer un créateur d'enregistrement d'incident. Le modèle remplit automatiquement les champs du formulaire d'incident.

Par exemple, un créateur d'enregistrement d'incident peut être créé pour demander l'accès des comptes à un serveur réseau. L'utilisateur qui soumet l'incident saisit des valeurs variables, telles que le nom du serveur, le niveau d'accès requis et la date d'échéance. Le modèle d'incident affecté au créateur d'enregistrement renseigne les champs **Catégorie**, **Sous-catégorie** et **Groupe d'affectation** de l'incident. Ces champs et valeurs appliqués à partir du modèle n'apparaissent pas dans le formulaire du créateur d'enregistrement.

Créer un modèle d'incident

Créez un modèle d'incident pour assurer la cohérence avec laquelle les informations sur la demande d'incident sont capturées. Un modèle vous aide également à créer un incident de manière simple et précise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

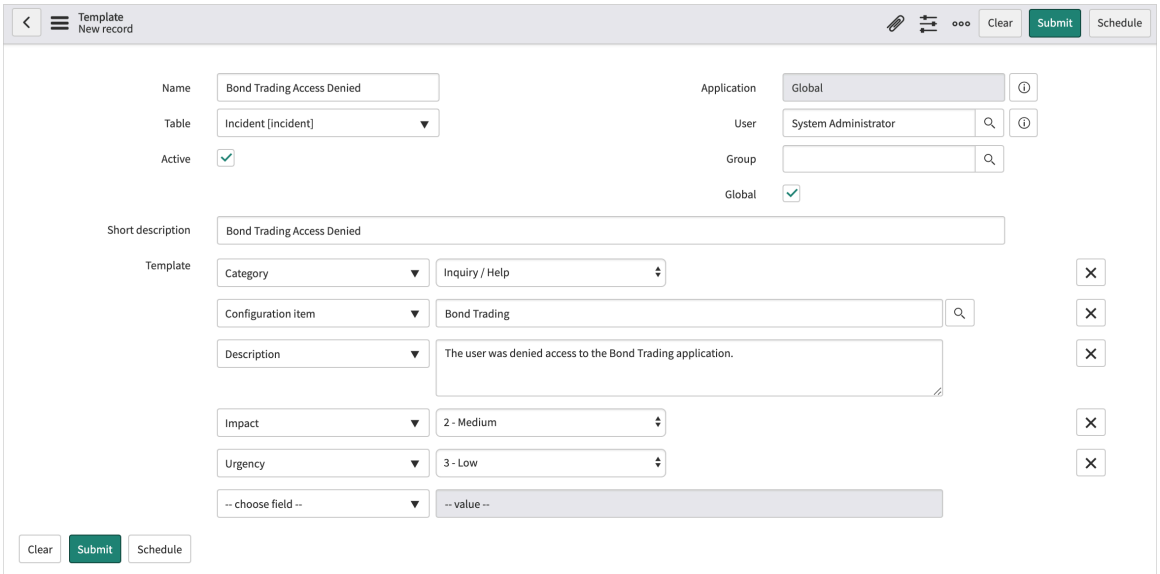
Prenons un exemple dans lequel vous souhaitez créer un modèle pour consigner un incident lorsque l'accès à l'application Bond Trading vous est refusé.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modèles**.
   Vous pouvez également Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.
2. Suivez les étapes de la rubrique Créer un modèle à l'aide du formulaire Modèle en utilisant les informations suivantes :
   - **Nom** : `Accès refusé à Bond Trading`
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Global** : cochez la case. L'option **Global** permet à n'importe quel utilisateur d'utiliser le modèle, et pas seulement le créateur du modèle.
   - **Brève description** : `Accès refusé à Bond Trading`
   - **Modèle** : ajoutez les valeurs suivantes pour définir les champs qui sont remplis lorsque le modèle est utilisé :
     - **[Catégorie] : [Question / Aide]**
     - **[Élément de configuration] : [Bond Trading]**
     - **[Description] : [L'utilisateur s'est vu refuser l'accès à l'application Bond Trading]**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **[Impact] : [2 - Moyen]**
- **[Urgence] : [3 - Faible]**



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un module utilisant le modèle d'incident

Créez un module pour consigner un incident avec des valeurs de champ pré-remplies à partir d'un modèle existant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la rubrique Créer un modèle d'incident, vous avez créé le modèle Accès refusé à Bond Trading. Dans cette rubrique, vous pouvez utiliser le modèle avec un module dans l'application Self-Service.

Procédure

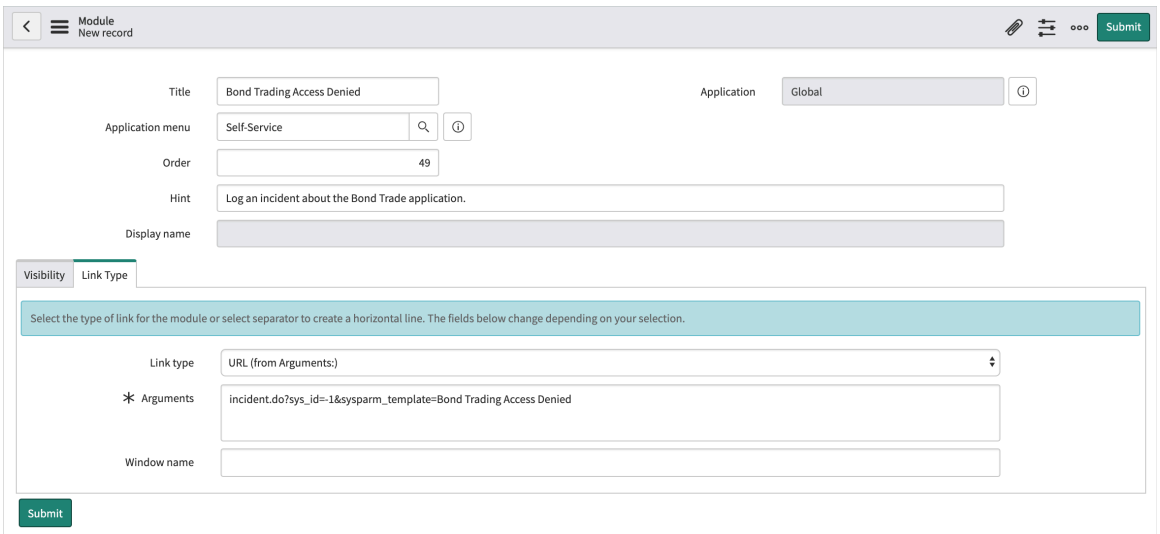
1. Accédez à **Self-Service** et cliquez sur l'icône de modification .
2. Dans la liste connexe Modules, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.
   - **Titre** : `Accès refusé à Bond Trading`.
   - **Ordre** : dans la liste d'enregistrements Module, affichez les numéros d'ordre et entrez un numéro approprié. Par exemple, si le numéro d'ordre de **Page d'accueil** est 50 et que le numéro d'ordre d'**Applications d'entreprise** est 52, et que vous souhaitez placer le nouveau module entre **Page d'accueil** et **Applications d'entreprise**, entrez le numéro d'ordre 51.
   - **Astuce** : `consignez un incident à propos de l'application Bond Trading`.

   Section Type de lien :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Type de lien** : URL (à partir de la section Arguments :)
- **Arguments** : `incident.do?sys_id=-1&sysparm_template=Accès refusé à Bond Trading`

> **Remarque :** ce chemin déploie le modèle dans le nouvel enregistrement d'incident.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau module apparaît dans l'application Self-Service.

Que faire ensuite

Cliquez sur le module pour ouvrir un nouvel enregistrement d'incident avec le modèle Accès refusé à Bond Trading appliqué.

Créer un créateur d'enregistrement pour consigner les incidents

Créez des créateurs d'enregistrements pour consigner les incidents directement à partir de Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les créateurs d'enregistrements d'incidents fournissent aux utilisateurs une interface à partir de laquelle l'utilisateur peut consigner un incident. Par exemple, la catégorie par défaut **Peut-on vous aider ?** présente des créateurs d'enregistrements tels que **Créer un incident** pour permettre aux utilisateurs de consigner des incidents à partir du catalogue.

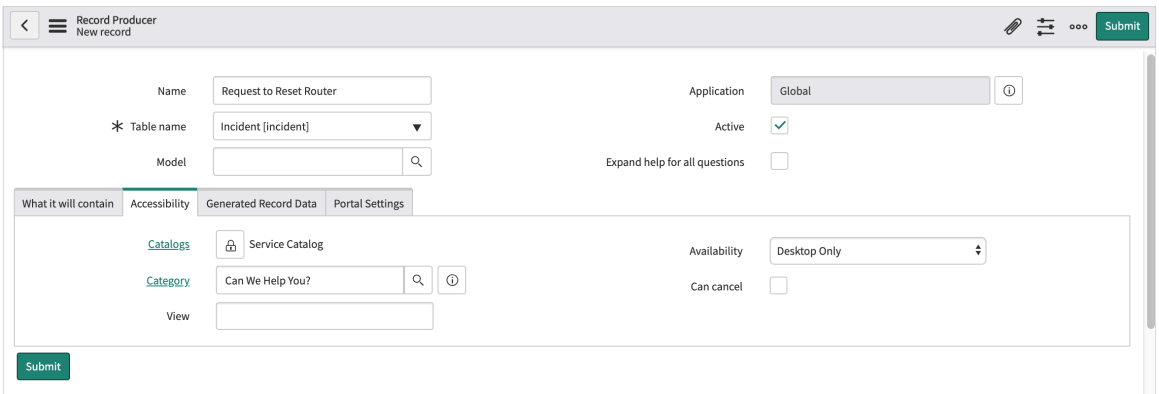
L'exemple suivant montre comment créer un créateur d'enregistrement afin de demander la réinitialisation d'un routeur sans fil.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et suivez les étapes de la rubrique Créer un créateur d'enregistrement à l'aide des informations suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

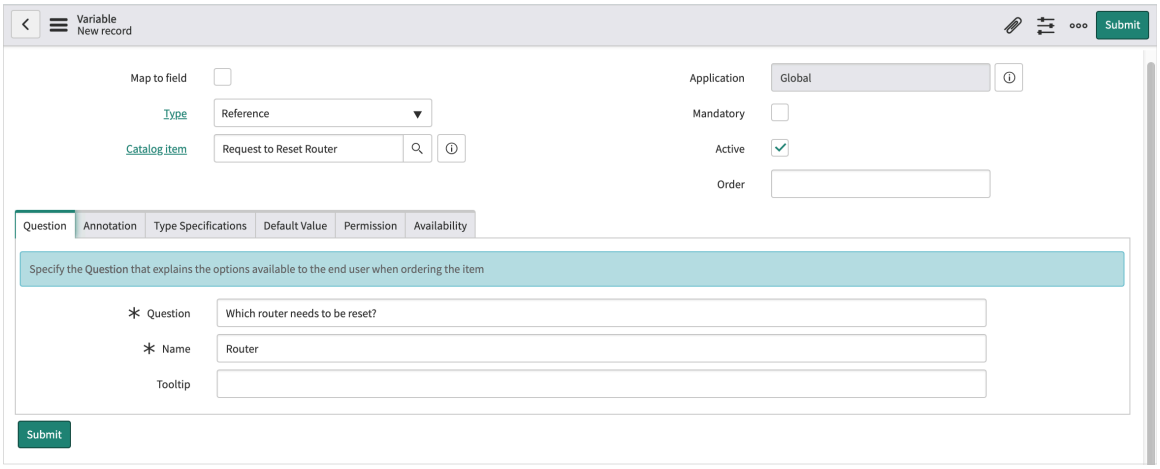
Champ	Entrée
Nom	`Demande de réinitialisation du routeur`
Nom de table	Incident [incident]
Ce qu'il contiendra	
Description courte	`Demande de réinitialisation du routeur sans fil`
Description	`Veuillez réinitialiser le routeur du bâtiment`
Accessibilité	
Catalogues	Catalogue de services
Catégorie	Pouvons-nous vous aider ?



3. Cliquez avec le bouton droit dans l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Plusieurs listes connexes apparaissent à la fin du formulaire, notamment Variables et Jeux de variables.
4. Dans la liste connexe Variables, cliquez sur **Nouveau**.
5. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Entrée
Type	Référence
Question	
Question	`Quel est le routeur à réinitialiser ?`
Nom	Routeur
Spécifications de types	
Référence	Routeur IP [cmdb_ci_ip_router]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Facultatif : Pour voir le nouveau créateur d'enregistrement, cliquez sur **Essayer** dans l'en-tête du formulaire.

   (Optional) Dans Catalogue de services, le nouvel élément de catalogue apparaît et n'importe quel utilisateur peut le sélectionner.

Créer un créateur d'enregistrement à l'aide d'un modèle

S'il existe un modèle d'incident prédéfini, il peut être utilisé avec le créateur d'enregistrement pour remplir les informations standard de l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Définitions du catalogue** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et suivez les étapes de la rubrique Créer un créateur d'enregistrement .
3. Cliquez sur **Données des enregistrements générés** et sélectionnez le modèle d'incident pour remplir les champs lors de la soumission du créateur d'enregistrement.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher les notifications d'incident

Affichez les notifications d'incident qui sont envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un cycle de vie d'incident. Ces notifications sont envoyées à divers destinataires, notamment les utilisateurs ESS et ITIL.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'incident utilisent la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd). Le module d'extension fournit des notifications qui sont cohérentes et conçues avec les bonnes pratiques du secteur en matière de mise en page.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : si vous effectuez une mise à niveau, pour utiliser la dernière mise en page d'e-mail, installez l'application Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) à partir du ServiceNow® Store. Activez les notifications d'incident par défaut qui utilisent le dernier modèle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Filtrez la liste des notifications par **[Table] [is] [incident]**.
3. Consultez la liste des notifications par défaut pour les incidents.
4. Cliquez sur le nom d'une notification pour afficher les détails.

Que faire ensuite

Vous pouvez rediriger les utilisateurs vers l'enregistrement de l'incident ou de l'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services au lieu d'ouvrir l'interface UI16 Gestion des incidents ou Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Redirection des notifications par e-mail en cas d'incident et d'incident majeur.

pour recevoir ces notifications, l'utilisateur final doit activer les notifications. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Notifications basées sur l'abonnement .

Information associée

Créer une notification par e-mail

Redirection des notifications par e-mail en cas d'incident et d'incident majeur

Vous pouvez rediriger les utilisateurs vers l'enregistrement d'incident ou d'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) plutôt que de l'ouvrir dans l'interface UI16 Gestion des incidents ou Gestion des incidents majeurs.

Redirection des notifications par e-mail pour Gestion des incidents

Dans les notifications par e-mail en cas d'incident, vous pouvez choisir où rediriger les liens d'un enregistrement d'incident. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans l'interface UI16 dans Gestion des incidents, l'enregistrement d'incident peut être ouvert dans SOW.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement d'incident dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si vous disposez du rôle sn_sow_user et que l'une des conditions suivantes est remplie :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur `true`. Définir cette propriété sur true active le comportement de redirection par e-mail pour toutes les tables, y compris l'incident.
- Vous pouvez créer une propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW pour Gestion des incidents** (*sow_email_notification_redirect.incident*) et définir la valeur sur `true` pour activer le comportement de redirection par e-mail spécifiquement pour la table d'incidents. Si elle est créée et définie, cette propriété remplace la propriété système de base **Rediriger les notifications par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*).

Redirection des notifications par e-mail pour Gestion des incidents majeurs

Dans les notifications par e-mail en cas d'incident majeur, vous pouvez choisir où rediriger les liens d'un enregistrement d'incident majeur. Au lieu de s'ouvrir automatiquement dans

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'interface UI16 dans Gestion des incidents majeurs, l'enregistrement d'incident majeur peut être ouvert dans SOW.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement d'incident majeur dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur `true`. Définir cette propriété sur true active le comportement de redirection par e-mail pour toutes les tables, y compris l'incident majeur.
- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW pour Gestion des incidents majeurs** (*sn_major_inc_mgmt.sow_email_notification_redirect.mim*) est définie sur `true`.
- Vous avez le rôle sn_sow_user.

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Modifiez l'utilisateur par défaut qui a procédé à la dernière mise à jour d'un incident sur l'utilisateur que vous mentionnez pour la fermeture automatique des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Fermer automatiquement les incidents**.
3. Dans le **Contexte de la tâche**, ajoutez les éléments suivants :

   ```
   fcRunAs=<user_name>
   fcScriptName=incident autoclose
   ```

   Par exemple, si vous ajoutez `fcRunAs=admin`, le code place **Administrateur système** dans le champ **Mis à jour par**.

Appliquer des directives CSDM à Gestion des incidents

Gestion des incidents prend en charge le processus de gestion des incidents en permettant de les identifier et de les consigner, de les classer et de les prioriser, de les affecter aux utilisateurs ou groupes appropriés, d'escalader et de résoudre les incidents et de générer des rapports connexes. L'objectif de cette vue de produit est de vous aider à comprendre comment les entités clés de Gestion des incidents utilisent le cadre de travail CSDM principal.

Fonctionnalités de Gestion des incidents qui tirent le meilleur parti de CSDM :

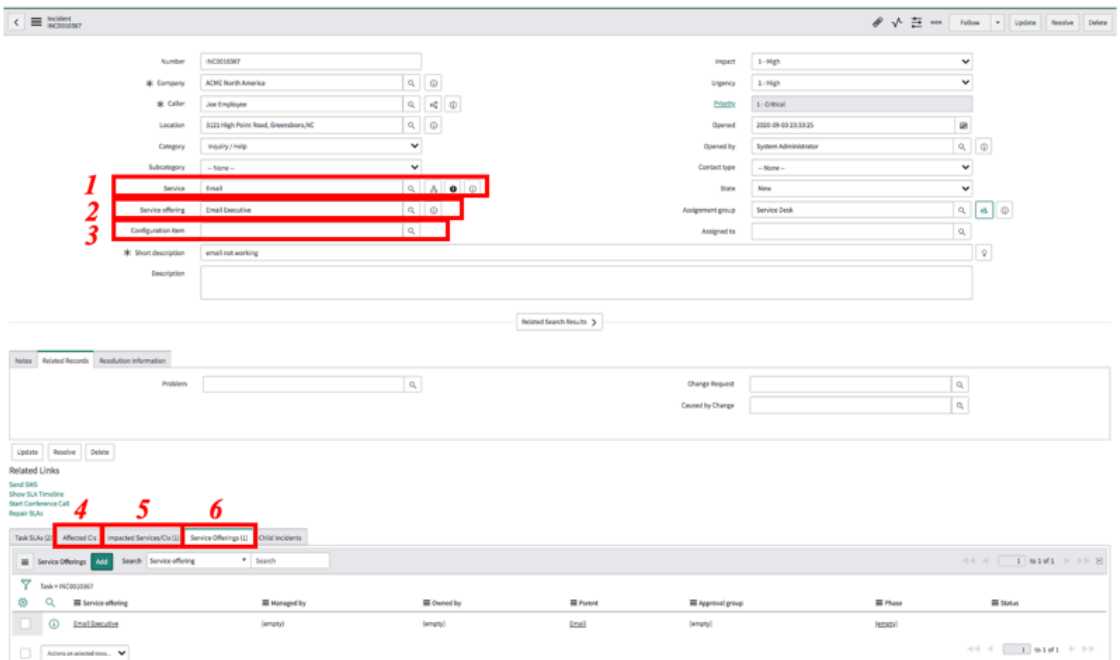
- La fonctionnalité Espace de travail d'agent fournit aux agents les informations nécessaires pour hiérarchiser et résoudre rapidement les incidents.
- La console d'incident majeur comprend une vue à un seul volet que vous pouvez utiliser pour identifier, suivre et résoudre les incidents à fort impact.
- L'application mobile native permet aux agents d'afficher les tâches et d'y répondre rapidement en déplacement. Ils peuvent également approuver les demandes d'un simple balayage.
- La réorientation d'incident encourage l'auto-assistance en suggérant des articles connexes de la base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliore la collaboration sur les tâches d'incident en utilisant la fonctionnalité de glisser-déplacer sur les tableaux de tâches visuels.
- La fonctionnalité Analyse des performances fournit des informations détaillées sur les tendances de performances.

Gestion des incidents inclut un formulaire qui vous permet de signaler les incidents.

Formulaire d'incident



Le formulaire d'incident référence les attributs et listes connexes ci-dessous.

1. Service : désigne la table [cmdb_ci_service_business].

   Remarque : les versions antérieures de ServiceNow étiquetaient cet attribut Service d'entreprise.

2. Offre de service (attribut) : désigne la table [service_offering]. Affiche les offres de service affectées par l'incident dans la liste connexe Offres de service.
3. Éléments de configuration : désigne la table [cmdb_ci].
4. CI affectés/causaux : table de liste connexe [task_ci]. (Le formulaire d'incident permet de choisir des services d'application en tant que CI.)
5. Services impactés : table de liste connexe [task_cmdb_ci_service].
6. Offre de service : table de liste connexe [task_service_offering].

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents.

Tables Gestion des incidents et CSDM

Gestion des incidents gère et utilise des tables CSDM. Plusieurs produits ServiceNow en bénéficient et apportent de la valeur ajoutée à Gestion des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

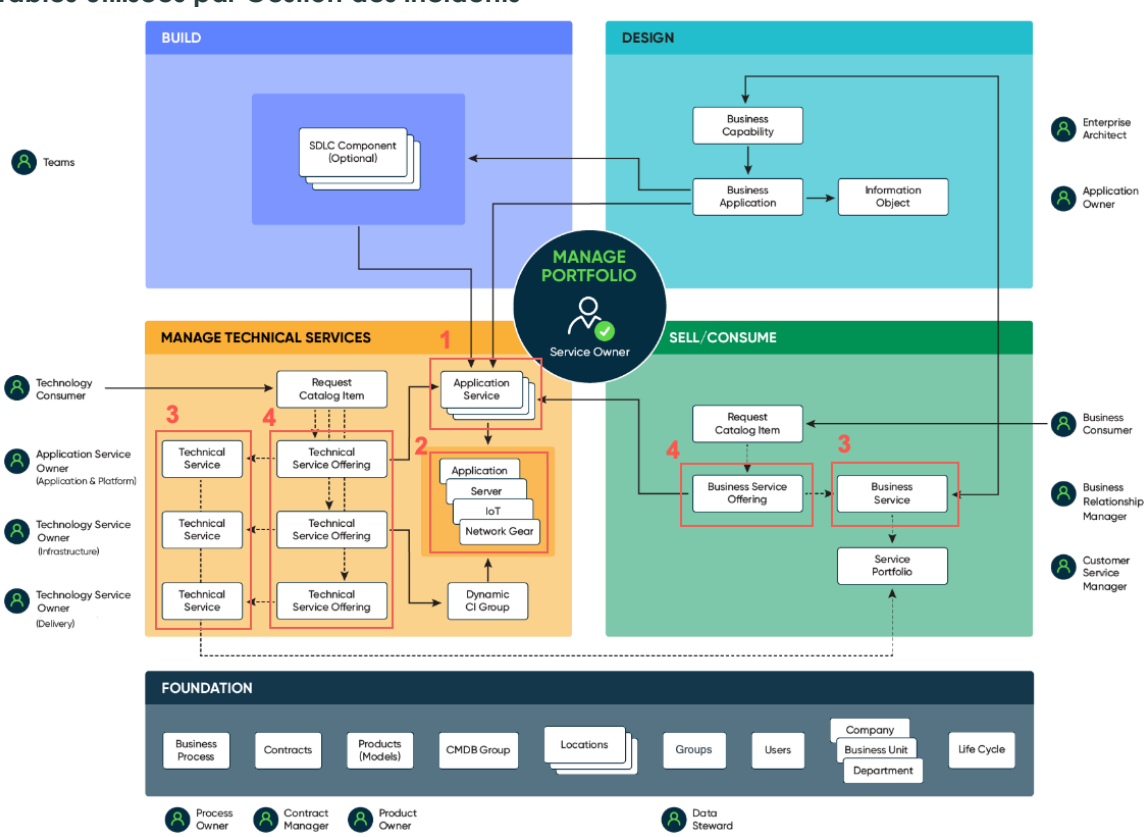
Tables CSDM utilisées par Gestion des incidents

Le formulaire d'incident référence les tables CSDM suivantes :

1. Table des services d'application [cmdb_ci_service_discovered] ou tout CI d'infrastructure.
2. Tables des éléments de configuration [cmdb_ci*].
3. Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business] et Service technique (table Service de gestion de la technologie [cmdb_ci_service_technical]) : utilisez l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types de services.
4. Table Offre de service [service_offering] : utilise l'attribut de classification de service pour identifier les services d'entreprise, les services techniques et les services d'application en tant que types d'offres de service.

   Consultez la documentation de Gestion des incidents pour en savoir plus sur les engagements de service d'une offre de service (par exemple, le délai de résolution des incidents).

Tables utilisées par Gestion des incidents



Produits qui apportent de la valeur ajoutée à Gestion des incidents

Lorsque vous utilisez Gestion des incidents avec d'autres produits ServiceNow, vous augmentez la valeur que vous tirez de Gestion des incidents. Autres produits ServiceNow :

Découverte

Découverte fournit des détails sur les CI matériels et logiciels que vous utilisez.

Gestion des portefeuilles de services (Gestion des portefeuilles de services)

Fournit des informations sur le cycle de vie d'un service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des actifs

Fournit le modèle de produit associé. Gestion des actifs logiciels (SAM Foundation) et Gestion des actifs matériels fournissent des données de cycle de vie pour Gestion des incidents.

Gestion de la sécurité

Fournissez des informations initiales qui aident à contenir et éliminer les incidents associés à la sécurité et à reprendre suite à ces incidents.

Gestion des risques

Fournit des informations sur les risques informatiques et financiers.

Produits qui bénéficient de Gestion des incidents

Gestion des services IT (ITSM)

Les services sont liés au contexte de l'entreprise et des applications, ainsi qu'aux informations et technologies sous-jacentes.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Comprend le contexte professionnel des services d'application ainsi que le matériel et les logiciels gérés.

Gouvernance, risque et conformité (GRC)

Les auditeurs peuvent exploiter les applications d'entreprise et les objets d'informations connexes. Cela les aide à comprendre la sensibilité des données au moment de la conception pour la définition du champ d'application des audits, la mesure des risques et la gestion des activités d'audit.

Gestion des actifs

Gère les cycles de vie des logiciels et du matériel pour les applications d'entreprise et les services d'entreprise.

Gestion du service client (CSM)

Cas d'utilisation d'Gestion des incidents

Gestion des incidents restaure l'exploitation normale des services, tout en minimisant l'impact sur votre entreprise et en maintenant la qualité de vos données.

Cas d'utilisation de Gestion des incidents

Utilisez Gestion des incidents pour créer un incident qui capture des informations sur les CI liés aux actifs. Un incident conserve un enregistrement des CI mis à jour, réparés, échangés ou mis hors service.

En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer systématiquement les actifs de votre entreprise.

Un CI génère un incident. Utilisez une vue des dépendances pour identifier les autres CI qui sont affectés par l'incident. Associez les CI affectés à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI dépendants.

L'application du cadre de travail CSDM apporte de la valeur ajoutée à Gestion des incidents de la manière suivante :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des incidents comprend l'impact de l'incident sur les services et les offres de service.
- Gestion des incidents achemine les incidents de manière dynamique.
- Gestion des incidents Identifie tous les services affectés.

Résultats du cas d'utilisation

Le cadre de travail CSDM fournit un contexte pour les incidents, à la fois pour les CI impliqués dans l'incident et les services qu'il affecte.

Utilisez le formulaire d'incident pour connaître l'impact d'un incident et restaurer les services affectés. Procédez comme suit :

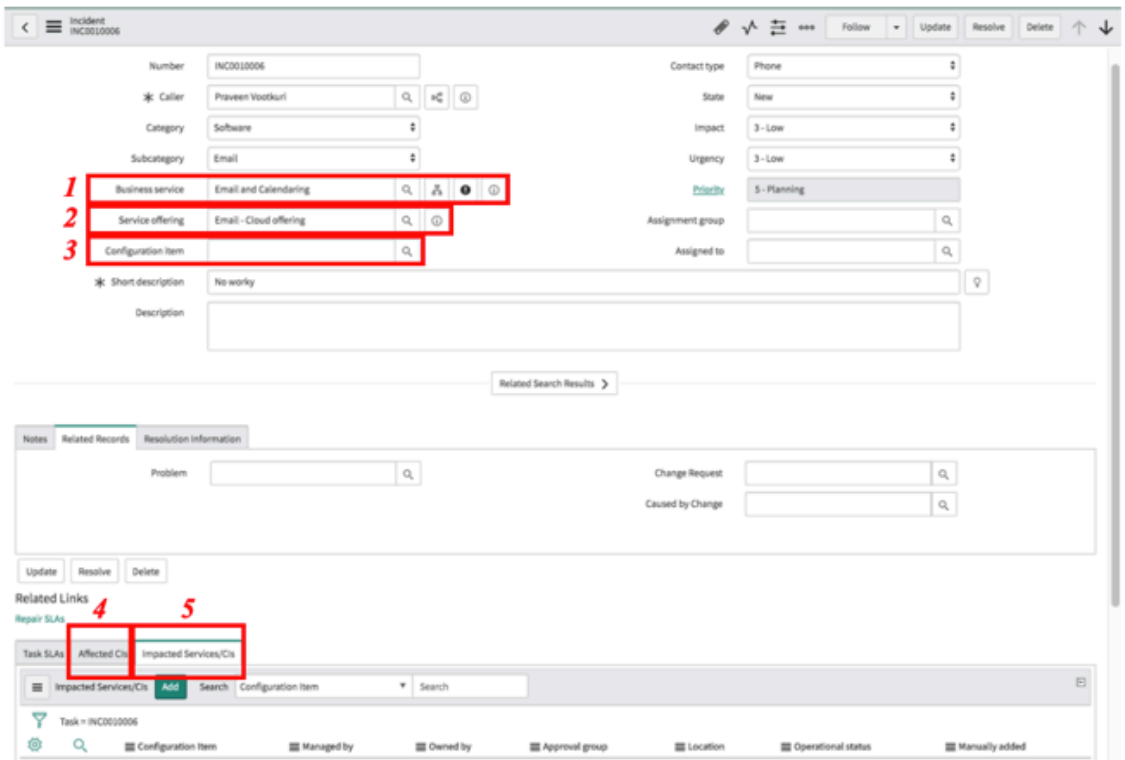
1. Renseignez la liste connexe **Services impactés** [task_cmdb_ci_service] avec les services et les offres de service associés au CI renseigné.
2. (Facultatif) Utilisez les attributs **Service** et **Offre de service** pour réduire la liste des CI disponibles.

   Remarque : la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez configurer le formulaire d'incident.

3. Renseignez l'attribut **Élément de configuration** [configuration_item] avec le CI ou le service affecté. Vous pouvez ensuite utiliser le CI pour identifier les détails du routage d'incident. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI comme groupe de support et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide de relations de dépendance.
4. (Facultatif) Ajoutez la liste connexe **CI affecté** [task_ci] pour identifier les CI susceptibles d'avoir provoqué l'incident.
5. (Facultatif) Ajoutez la liste connexe **Services impactés** [task_cmdb_ci_service] pour voir les services et CI impactés par l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'incident pour le cas d'utilisation



Configurer le formulaire Gestion des incidents

Configurez le formulaire d'incident pour connaître l'impact d'un incident et restaurer les services affectés. Le cadre de travail CSDM vous permet d'afficher le contexte enrichi des incidents : les CI impliqués dans l'incident et les offres de service, les applications d'entreprise et les services d'entreprise que l'incident affecte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des incidents s'appuie sur la structure de données CSDM pour afficher des informations qui contribuent à la résolution des incidents.

Allez directement à 1:00:00 dans cette vidéo pour découvrir comment configurer le formulaire d'incident afin d'inclure les listes connexes qui utilisent le cadre de travail CSDM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Dans la section Propriétés de la liste connexe des incidents, activez les propriétés suivantes, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés**. Cette propriété active l'affichage et la mise à jour de la liste connexe **Services/CI impactés** lorsque vous effectuez l'action **Actualiser les services impactés**.
   - **Remplit la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents**
   - **Renseigner la liste connexe des offres de services pour les incidents**

   Les propriétés sont décrites en détail dans Propriétés Gestion des incidents.

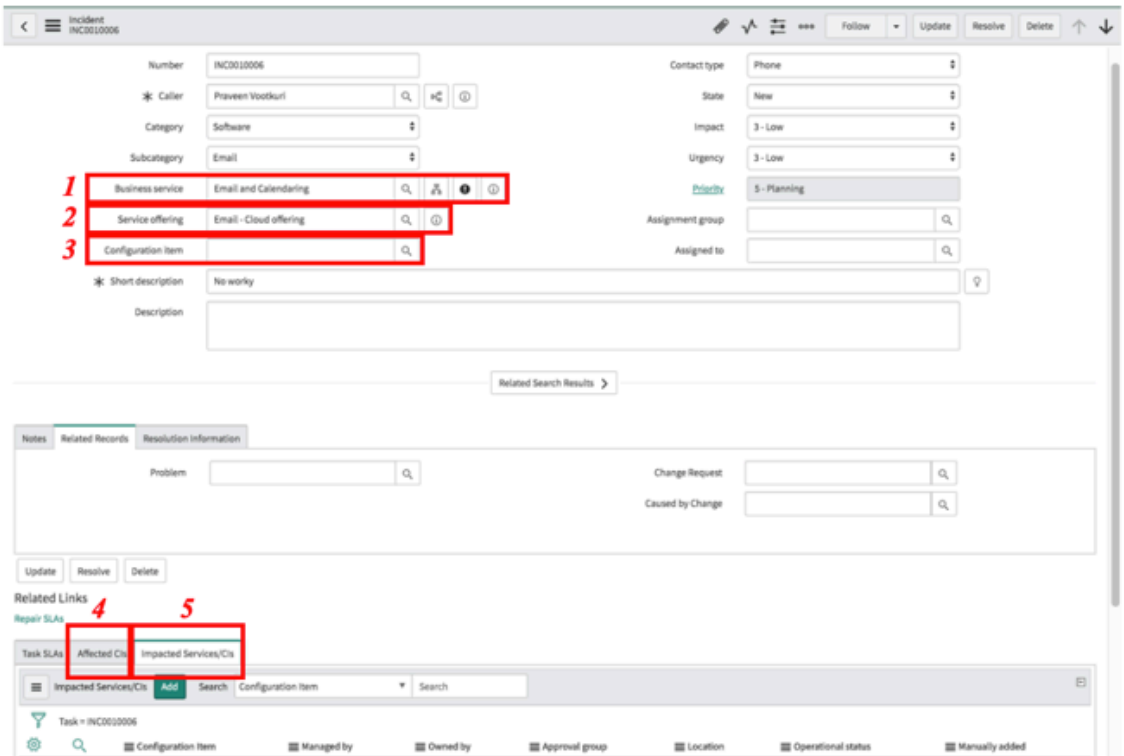
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Assurez-vous que l'option **Classe principale** est sélectionnée pour le CI ou la classe CI, comme décrit dans Créer une classe CI et Mettre à jour la liste des classes dans le filtre Classe principale.
4. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir** et renseignez les champs suivants :

Formulaire d'incident

Service	Service d'entreprise ou service technique associé à l'incident. La valeur que vous spécifiez réduit la liste des CI disponibles qui apparaissent pour la sélection dans le champ **Élément de configuration**. **Remarque :** la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez spécifier des valeurs pour les champs **Service** et **Offre de service**.
Offre de service	Offre de service d'entreprise (produit) ou offre de service technique associée à l'incident. La valeur que vous spécifiez réduit la liste des CI disponibles qui apparaissent pour la sélection dans le champ **Élément de configuration**. **Remarque :** la réduction de la liste des CI disponibles n'est pas une fonctionnalité du système de base. Pour réduire la liste, vous devez spécifier des valeurs pour les champs **Service** et **Offre de service**.
ID d'élément de configuration	CI ou service affecté. (Matériel, application et cloud [CI physiques] ou service d'application [CI logiques]) Vous pouvez ensuite utiliser le CI pour identifier les détails du routage d'incident. Par exemple, vous pouvez utiliser les données CI comme groupe de support et fournir des informations sur l'impact du service à l'aide de relations de dépendance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Passez en revue les informations.

- Les CI susceptibles d'avoir causé l'incident figurent dans la liste connexe **CI affectés** [task_ci].
- Les services et offres de service associés au CI renseigné figurent dans la liste connexe **Services/CI impactés** [task_cmdb_ci_service].
- Les services et CI affectés par l'incident figurent dans la liste connexe **Services/CI impactés** [task_cmdb_ci_service].

Considérations sur l'application Gestion des incidents

Tenez compte des points suivants lors de la mise en œuvre du cadre de travail CSDM.

Considérations sur l'application Gestion des incidents

Les applications d'entreprise ne sont pas référencées dans Gestion des incidents

Les applications d'entreprise sont des objets de portefeuille utilisés pour concevoir et planifier votre architecture d'entreprise. Les applications d'entreprise ne contiennent pas de détails de niveau d'attribut comme la version, l'environnement et la localisation (pour tout déploiement utilisant une ou plusieurs applications).

Service d'application

Un service d'application est un CI opérationnel et une instance unique d'une application.

Un service d'application est la représentation logique des CI matériels et logiciels sous-jacents qui s'associent pour implémenter une application ou un système d'entreprise. Le service d'application représente une instance du système ou de l'application d'entreprise.

Utiliser un service d'application sur un formulaire d'incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser le CI du service d'application sur le formulaire d'incident dans les scénarios suivants :

- L'incident concerne un problème lié à l'application. Sur le formulaire d'incident, vous pouvez entrer Service d'application dans le champ **Élément de configuration** pour représenter l'application. Par exemple, vous pouvez signaler le service d'application MyApp 3.0 Production comme indisponible.
- L'incident concerne un CI d'infrastructure qui affecte un ou plusieurs services. Sur le formulaire d'incident, la liste connexe **Services/CI impactés** identifie le service d'application qui affecte les services. Par exemple, le CI Acme42 du serveur peut être identifié comme affectant MyApp 3.0 Production et d'autres services connexes.

Intégrations de création de tickets pour les incidents

Une intégration de création de tickets pour les incidents échange des données de ticket entre votre instance ServiceNow et un système tiers.

Les avantages d'une intégration de création de tickets pour les incidents comprennent les éléments suivants.

- Établissement d'un numéro de ticket fournissant une clé unique entre les systèmes.
- Synchronisation des systèmes afin que les notifications puissent être déclenchées.
- Transformation des données pour un traitement plus uniforme.
- Suivi de l'activité des tickets pour un reporting précis.

Le niveau des données et la direction des données qui sont échangées catégorisent l'intégration en unidirectionnelle ou bidirectionnelle. Dans une intégration unidirectionnelle, un système tiers crée un ticket d'incident, transmet les données à votre instance et reçoit un ID de ticket en confirmation. Dans une intégration bidirectionnelle, les données d'incident sont échangées, synchronisées et mises à jour lors de l'envoi des données entre les systèmes.

Pour les deux types d'intégration, une bonne pratique consiste à implémenter un journal basé sur les enregistrements des transactions individuelles pour une période donnée. En cas de panne, un journal basé sur les enregistrements peut vous indiquer quelles données ont été échangées, comment elles ont été transformées, quand le traitement a eu lieu et si des erreurs sont survenues. Les journaux basés sur les enregistrements permettent également d'exécuter toute la logique de validation et de transformation hors du formulaire principal, permettant d'améliorer les performances.

Avant d'implémenter votre projet, élaborez un plan d'intégration dans lequel tous les aspects et exigences de l'implémentation sont définis. L'élaboration du plan d'intégration vous aide à examiner les données actuelles, à planifier les besoins futurs et à identifier et séquencer les tâches du projet.

Intégrations unidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Considérez les exigences d'un système tiers externe pour créer des tickets. Définissez les données qui doivent être envoyées pour créer un ticket, ainsi que la validation requise.

De cette façon, une interface de service Web standard peut être créée et publiée. Cette intégration répond par un numéro de ticket en cas de succès, ou par un message d'erreur structuré en cas d'échec de validation ou de problème de traitement. L'un des avantages de cette implémentation est que vous pouvez la publier une fois et la réutiliser pour plusieurs applications, à condition que les intégrations supplémentaires respectent les spécifications d'intégration. Une bonne pratique consiste à créer un compte dédié pour chaque interface.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les comptes fournissent des statistiques utilisateurs de comptabilité et de rapport, et utilisent un point de contact (PdC) à connectivité simple.

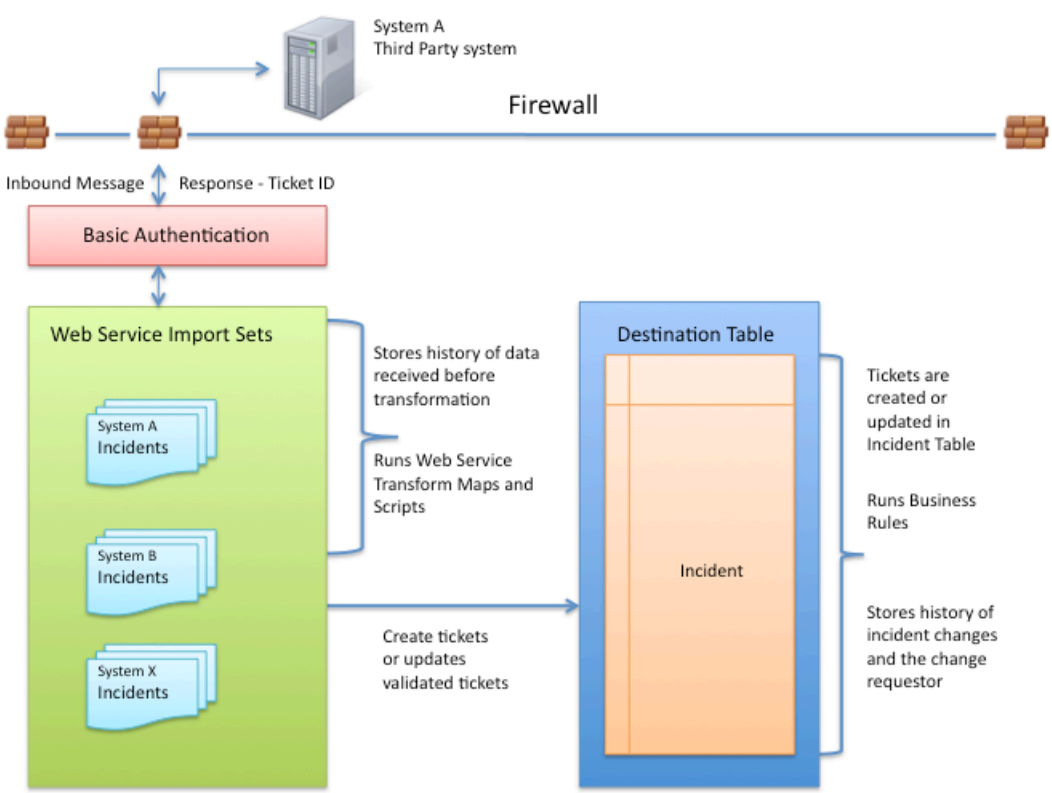
Contenu du plan d'intégration

- Exigences relatives au pare-feu
- Protocoles à utiliser
- Intergiciel requis (par exemple, MS BizTalk)
- Messages d'erreur
- Règles de validation

Exemple utilisant une authentification de base

Cette implémentation répond au système tiers avec l'ID de ticket. Les tables Jeu d'importation servent d'aire de transit pour vos données.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant l'authentification de base

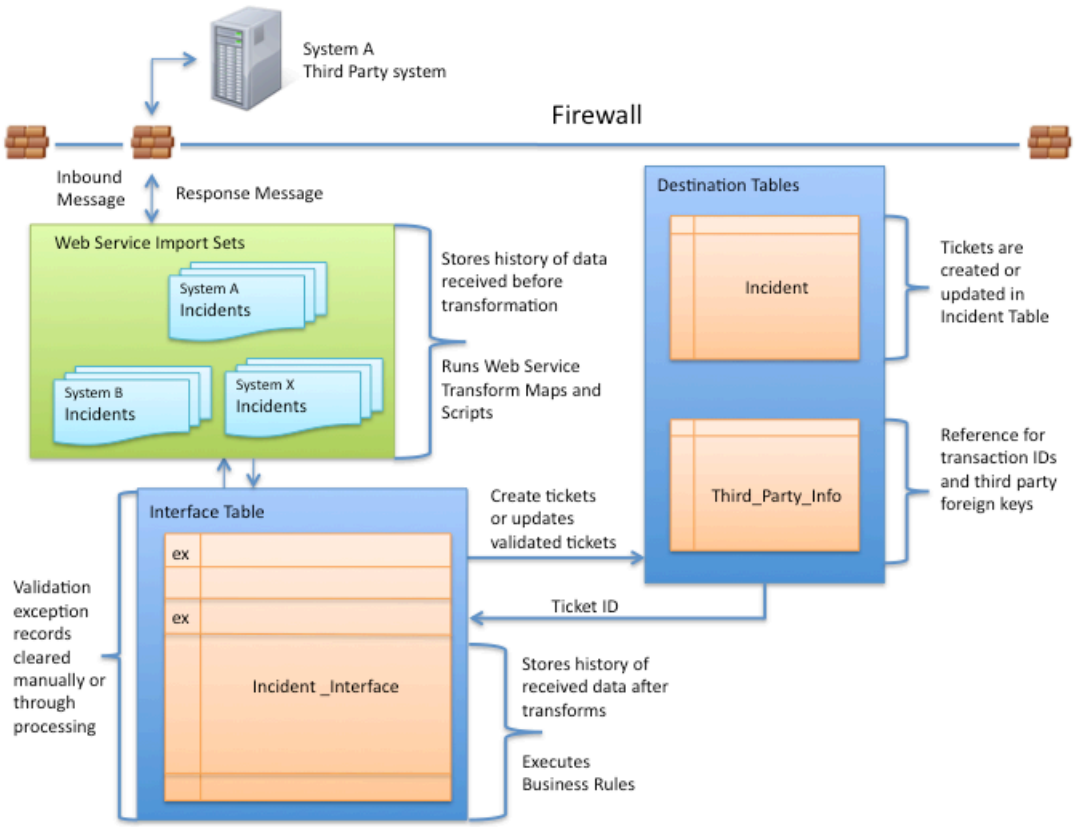


Exemple utilisant des ensembles d'importation

Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser les tables de jeu d'importation comme tables d'interface. Dans cet exemple, la table Incident_Interface stocke un historique des données telles qu'elles ont été reçues et avant que les données ne soient transformées. La table Incident de destination pourrait stocker un historique de la façon dont l'incident a changé au fil du temps et qui a effectué ces modifications. Les scripts de transformation traiteraient le jeu d'importation et les règles métier s'exécuteraient sur la table cible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration unidirectionnelle de création de tickets utilisant les ensembles d'importation



Intégrations bidirectionnelles de création de tickets pour les incidents

Une intégration bidirectionnelle échange des données entre votre instance de ServiceNow et un système tiers afin que les informations d'incident soient synchronisées entre les systèmes.

Cette intégration est plus complexe qu'une intégration unidirectionnelle car elle présente les exigences suivantes.

- Définitions complètes des mappages de champs.
- Standardisation des lieux des transformations : entrant, sortant ou les deux.
- Prise en compte de la propriété des données de référence.
- Méthodes de mise à jour sur une base continue.

Implémentation de la gestion des erreurs. Inclusion de toutes ces implémentations dans le plan d'intégration.

Bien que les implémentations bidirectionnelles soient développées en fonction de leurs mérites, vous pouvez développer un cadre de travail dans la Now Platform qui peut être réutilisé, par exemple des règles de validation axées sur les données.

Contenu du plan d'intégration

- Planifiez le contenu pour tous les aspects nécessaires à une intégration bidirectionnelle.
- Modèles d'état pour chaque organisation.
- Définitions de règles métier pour conserver la synchronisation des tickets.

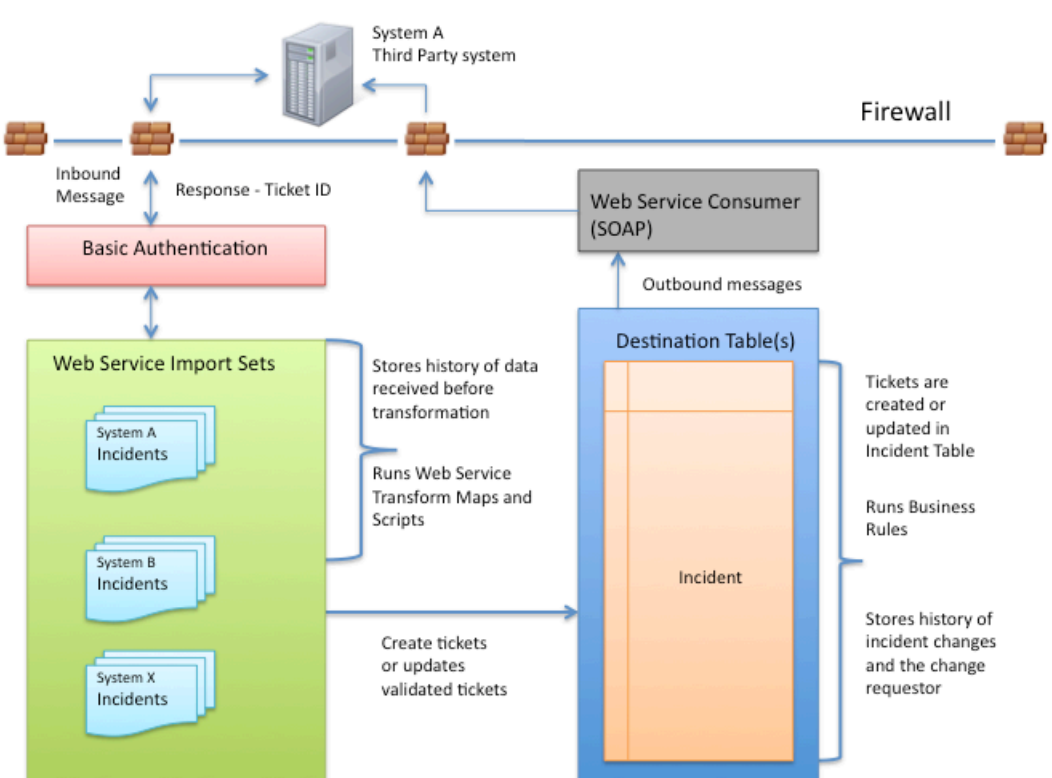
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exigences relatives au stockage de l'historique des transactions individuelles. Si cette forme d'audit est une exigence, envisagez de créer une table d'interface qui est renseignée avant la création et la mise à jour de la table de destination.
- Règles de transformation pour tous les éléments de données.
- Chronologies selon lesquelles les données de référence sont transportées vers le système d'information. Inclusion des exigences pour effectuer les transformations avant d'envoyer les données vers et depuis chaque système.
- Énoncé de la propriété des données de référence à toutes les étapes.
- Mise à jour des définitions de schéma.

Exemple utilisant des ensembles d'importation et des services Web

Dans cette implémentation, l'authentification des données est effectuée avant l'insertion dans le jeu d'importation. Les cartes de transformation et les scripts s'exécutent avant que les données n'atteignent la table Incident. La table Incident est utilisée pour stocker l'historique des enregistrements d'incidents. Pour le chemin de données sortant, la table cible pourrait déclencher des règles métier avant que les données ne soient mises en file d'attente dans le service Web sortant.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des ensembles d'importation et des services Web



Exemple utilisant des ensembles d'importation et la file d'attente ECC

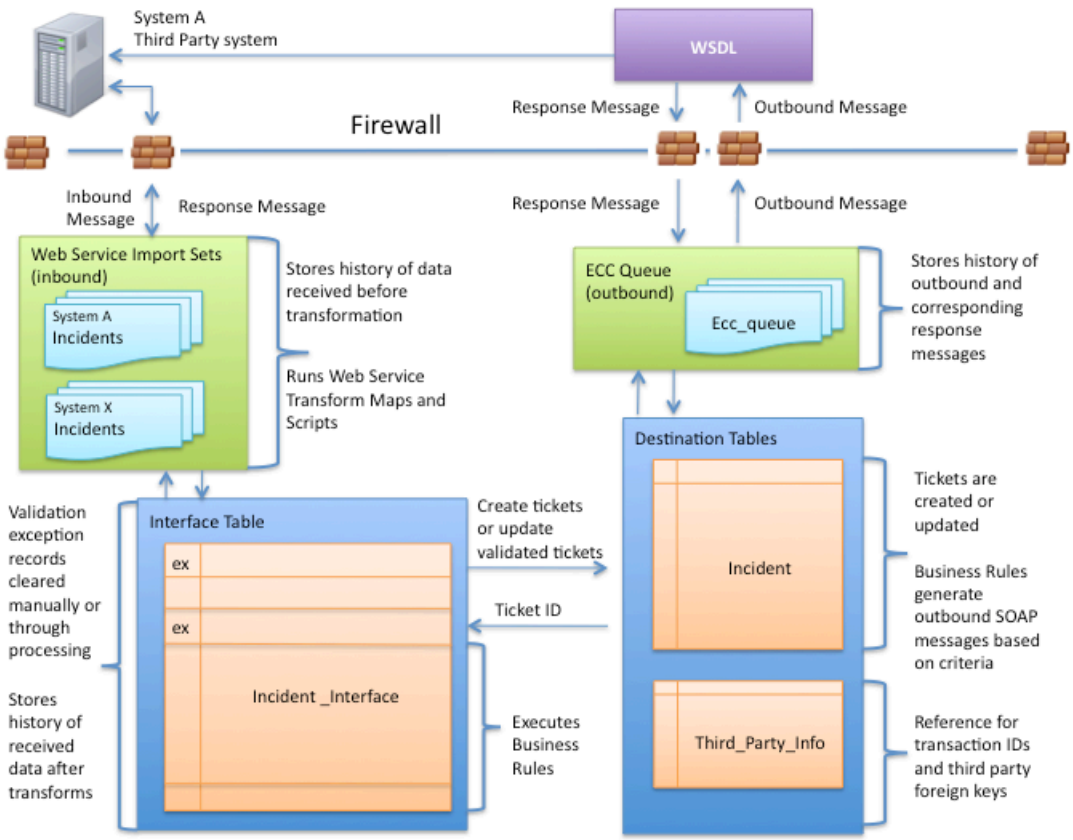
Une variante d'implémentation pour le chemin entrant serait d'utiliser une table de jeu d'importation (dans notre exemple la table Interface d'incident) pour stocker les données d'historique. La validation des données est également effectuée, et vous pouvez effacer les exceptions à l'aide d'un traitement ou d'une intervention manuelle. La table Incident utilise

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une table d'information tierce comme référence, et les messages sont générés en fonction des règles métier.

L'implémentation de ce type d'intégration implique un composant de service Web pour applications tierces pour les données entrantes. La file d'attente ECC est recommandée pour les données sortantes.

Intégration bidirectionnelle de création de tickets utilisant des ensembles d'importation et la file d'attente ECC



Configurer Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Pour créer des incidents et des tâches VTB, ou pour dialoguer avec un agent virtuel à partir de votre messagerie Outlook, activez et déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook.

Le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook vous permet de contacter directement le service informatique par e-mail ou, pour les utilisateurs du service informatique, de créer rapidement un incident à partir d'un e-mail et de l'affecter immédiatement à l'équipe appropriée. Il vous permet également de créer une tâche VTB.

Activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office

Vous pouvez activer le complément ServiceNow pour Microsoft Office (com.sn_outlook_addin) si vous disposez du rôle administrateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Complément ServiceNow pour Microsoft 365 dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365 :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Installer Complément ServiceNow pour Microsoft 365 et Composants installés avec Complément ServiceNow pour Microsoft 365.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Complément ServiceNow pour Microsoft 365 (sn_outlook_addin).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook

Déployez le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook pour discuter avec un agent virtuel, créer des incidents et des tâches TTV à partir de Microsoft Outlook.

Avant de commencer

En plus de devoir disposer de l'un des rôles suivants sur l'instance de ServiceNow, vous devez être administrateur Office365 pour déployer le complément ServiceNow.

Rôle requis : admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Déployez le complément ServiceNow sur Microsoft Outlook en suivant les instructions de cet article Microsoft : Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via l'Admin Center Office 365.

Remarque : vous devez être administrateur Office365 pour pouvoir déployer le complément ServiceNow.

Le complément ServiceNow n'est pris en charge que pour une utilisation avec Outlook pour Mac et Outlook pour Windows (ensemble d'exigences 1.4).

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook. Pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, vous pouvez configurer un créateur d'enregistrement Catalogue de services à utiliser pour la création de nouveaux incidents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Cliquez sur **Nouveau** sur la page **Manifestes Office**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire pour le déploiement du complément dans MS Outlook

Champ	Description
Nom du complément	Nom convivial pour le complément. Par exemple, si le complément doit être déployé uniquement pour les administrateurs, vous pouvez choisir de le nommer en conséquence.
Description	Brève description du complément. Par exemple, si le complément s'adresse à un support technique, vous pouvez écrire une brève description en conséquence.
ID de module d'extension	Chaîne d'identification unique pour le complément que vous déployez. Vous pouvez modifier la valeur d'ID de module d'extension en un nouvel UUID pour permettre l'utilisation de plusieurs instances du complément.
Version	Version de l'exécution de module d'extension.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de l'icône	URL HTTPS ou URL relative pour l'icône ServiceNow à afficher dans Microsoft Outlook.
Actif	Indique que le complément est actif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

   Remarque : la liste connexe Contrôles Office affiche le menu et les éléments de menu associés au complément.

5. Cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste du complément et suivez les instructions de l'article Microsoft pour le déploiement. Article Microsoft : page Publication de compléments Office à l'aide du déploiement centralisé via l'Admin Center Office 365.
6. Facultatif : Vous pouvez aussi personnaliser le complément en cliquant sur **Cloner le manifeste** à partir du menu contextuel.
   Cette option clone le manifeste actuel dans un nouvel enregistrement qui permet de personnaliser les étiquettes, les icônes, les menus et les éléments de menu.
7. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs disposant du rôle itil, configurez directement la mise en page du formulaire Incident.
   a. Cliquez sur l'icône de menu contextuel ( ) sur le formulaire et sélectionnez **Vue** > **Outlook**.
   b. Cliquez à nouveau sur le menu contextuel et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   c. Ajoutez ou enlevez des champs selon vos besoins.
8. Pour personnaliser le formulaire Incident pour les utilisateurs ne disposant pas du rôle itil, utilisez un créateur d'enregistrement Catalogue de services pour configurer le formulaire Incident.
   a. Accédez à **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur le créateur d'enregistrement à utiliser pour créer de nouveaux incidents et sélectionnez **Copier sys_id**.
   c. Collez le sys_id copié dans le champ **Valeur** de la propriété système **Fournir le sys_id du créateur d'enregistrement pour créer une action d'incident à partir du complément Outlook** (*sn_outlook_addin.create_incident_cat_item*).

Gérer les incidents

Le travail sur les incidents implique un diagnostic et une enquête sur l'incident, l'enregistrement des résultats, et parfois l'escalade ou la promotion de l'incident.

Le diagnostic initial des incidents est en grande partie un processus humain. L'agent du Centre de services examine les détails de l'incident et communique avec l'utilisateur pour effectuer un diagnostic du problème.

Pour faciliter le diagnostic, l'agent du Centre de services peut interroger la base de données de gestion des configurations, ou CMDB. La CMDB contient des informations sur le matériel et les logiciels au sein d'un réseau et les relations entre eux. Les données de la CMDB peuvent être fournies par : Découverte . Découverte est disponible en tant que produit distinct.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquête sur les incidents

L'enquête sur les incidents est également un processus humain. Le Centre de services continue à utiliser les informations du formulaire d'incident, ainsi que la CMDB pour résoudre le problème. Les notes de travail sont ajoutées à l'incident, car le Centre de services évalue ce dernier, facilitant ainsi la communication entre les parties concernées. Les notes de travail et autres mises à jour peuvent être communiquées aux parties concernées par le biais de notifications par e-mail.

Une manière d'enquêter sur les incidents consiste à déterminer s'il existe des enregistrements connexes, en utilisant l'une des caractéristiques suivantes.

Icône d'incidents associés

L'icône Afficher les incidents associés ( ) apparaît en regard du champ **Appelant** lorsque celui-ci est renseigné. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste des incidents pour le même appelant.

Remarque : Les administrateurs peuvent ajouter cette icône à n'importe quel champ de référence en modifiant l'entrée du dictionnaire et en ajoutant l'attribut de dictionnaire *ref_contributions=user_show_incidents*. L'icône s'affiche uniquement pour les utilisateurs qui disposent de l'accès en lecture ou en écriture au champ. Une macro d'interface utilisateur nommée *user_show_incidents* définit ce comportement. La macro d'interface utilisateur doit être active pour que l'icône des incidents associés s'affiche.

Liste connexe Incidents par le même appelant

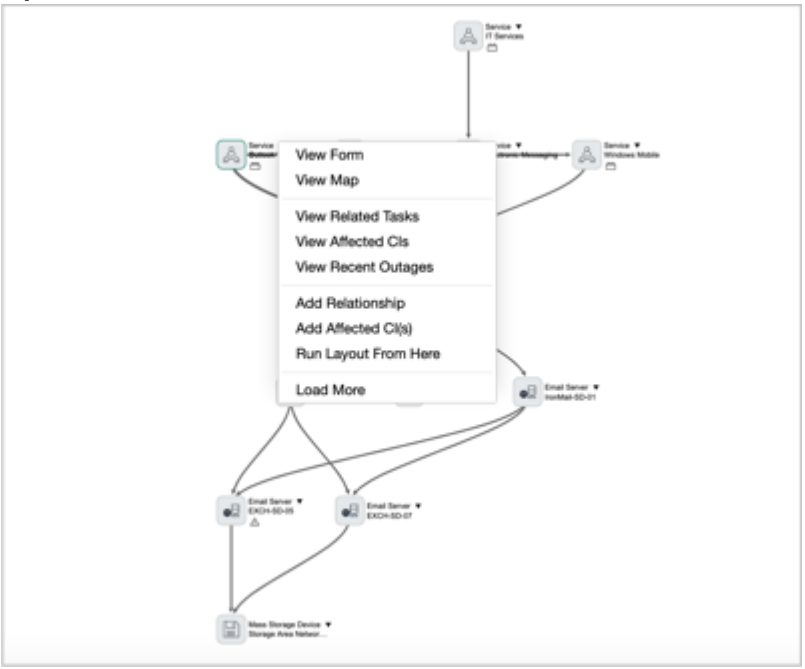
Une autre façon de rechercher des incidents associés consiste à utiliser la liste connexe **Incidents par le même appelant**. Il se peut que l'administrateur ait besoin de configurer le formulaire pour afficher cette liste connexe.

Vue des dépendances

Vue des dépendances peut aider à trouver des incidents associés basés sur des éléments de configuration (CI). Si un élément de configuration est attaché à un incident, cliquez sur l'icône de la carte ( ) pour afficher la carte Vue des dépendances. Sur la carte de dépendance, si vous souhaitez afficher les tâches qui sont attachées au CI, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et, dans le menu, sélectionnez **Afficher les tâches connexes**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de CI



Promotion d'incidents

Lorsque l'équipe de gestion des incidents a déterminé que la cause d'un incident était une erreur ou un problème généralisé, l'équipe lance le processus de gestion des problèmes. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service d'entreprise, l'équipe lance le processus de gestion des changements.

Un élément de menu sur le formulaire d'incident vous permet de créer un problème ou de changer facilement l'enregistrement. Vous pouvez aussi associer l'incident au problème ou changer d'enregistrement. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un enregistrement à partir d'un incident.

Remarque : si l'incident est déjà associé à un enregistrement de problème ou de changement, vous ne pouvez pas créer un autre enregistrement du même type de tâche.

Parfois, la solution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel. Par exemple, un utilisateur peut signaler un problème qui nécessite une nouvelle souris ou un nouveau clavier. L'agent du Centre de services peut créer une demande à partir de l'incident. L'incident est associé à l'élément requis.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Escalade des incidents

Il existe deux méthodes d'escalade utilisées par la plateforme pour suivre et créer des rapports sur les incidents qui ne sont pas résolus conformément aux normes de votre organisation.

Accords sur les niveaux de service (SLA)

Les SLA surveillent la progression d'un incident en fonction d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent l'étendue,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la qualité et la rapidité des services fournis. Au fur et à mesure que le temps passe, le SLA augmente la priorité de l'incident et laisse un marqueur quant à sa progression. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour le Centre de services.

Moniteur d'inactivité

Le moniteur d'inactivité génère un événement pour éviter que les incidents ne passent inaperçus. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement crée une notification par e-mail ou déclenche un script.

Consigner un incident

Consignez les enregistrements d'incidents à partir de sources (e-mail, Centre de services, catalogue de services ou applications externes) selon votre commodité. Vous pouvez également générer un incident en utilisant des règles métier ou la messagerie SOAP.

Où	Comment
Centre de services	L'utilisateur peut appeler un agent du Centre de services et l'agent peut consigner un incident en fonction des informations fournies par l'utilisateur. Les agents du Centre de services (ITIL) peuvent consigner un incident à partir du module **Self-service** > **Incidents** > **Créer nouveau**.
Catalogue de services	L'utilisateur peut consigner un incident dans le catalogue de services à partir du créateur d'enregistrement **Self-service** > **Catalogue de services** > **Pouvons-nous vous aider ?** > **Créer un incident**.
E-mail	L'utilisateur peut envoyer un e-mail dans la boîte de réception de l'instance. Un incident est créé en fonction des actions sur e-mail entrant.
SMS	L'utilisateur peut envoyer un SMS au numéro de service clientèle ServiceNow et un incident est automatiquement créé pour l'utilisateur. **Remarque :** L'utilisateur doit installer le module d'extension Notification (com.snc.notify) et configurer un compte Twilio pour pouvoir bénéficier du service de messagerie.
Fenêtre de messagerie instantanée	L'utilisateur peut demander à créer un incident à l'aide de l'icône Messagerie instantanée Connect ( ), qui apparaît dans le coin supérieur droit de l'instance. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, l'utilisateur peut ajouter un utilisateur ITIL et également fournir une brève description du problème. En fonction de cette description, l'utilisateur ITIL crée un incident approprié.

Remarque : si vous souhaitez créer un incident de sécurité, activez d'abord le module d'extension Réponse aux incidents de sécuritéDependencies (com.snc.si_dep). Vous pouvez ensuite cliquer sur **Créer un incident de sécurité** sur un nouveau formulaire d'incident pour créer un incident de sécurité à partir de l'incident actuellement affiché.

Les utilisateurs ESS peuvent :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Voir les incidents qu'ils ont ouverts. Par défaut, les champs **Liste de surveillance**, **État** et **Urgence** sont disponibles dans la vue ESS du formulaire **Incident**.
- Mettez à jour les champs **Liste de surveillance** et **Brève description**, puis saisissez des **Commentaires additionnels**. L'administrateur peut configurer d'autres champs à modifier.

L'utilisateur qui ne dispose pas du rôle itil ne peut afficher un incident que si l'utilisateur est l'appelant pour cet incident, qu'il a ouvert l'incident ou qu'il est inclus dans la liste de surveillance. La règle métier *incident query* contrôle cette fonction.

Incidents générés automatiquement

- Les incidents peuvent être générés automatiquement à l'aide des règles métier. Les règles métier utilisent JavaScript pour générer un incident si les conditions prédéfinies sont remplies.
- Les incidents peuvent être générés depuis l'extérieur de la plateforme grâce à la messagerie SOAP. Pour en savoir plus, consultez Messagerie SOAP.

Créer un incident

Créez un enregistrement d'incident pour documenter un écart par rapport à une norme de fonctionnement prévue.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure décrit comment un agent ITIL complète le formulaire Incident. Les incidents sont également consignés lorsqu'un utilisateur remplit un créateur d'enregistrement dans le catalogue de services ou envoie un e-mail à l'instance.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** dans la vue de liste Incident.
2. Facultatif : Utilisez un modèle, s'il en existe un pour le type d'incident que vous consignez.
   Si l'organisation utilise des modèles de formulaires, vous pouvez appliquer un modèle pour pré-remplir certains champs pour des types spécifiques d'incidents.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Votre organisation a configuré le formulaire Incident pour qu'il respecte son processus de gestion des incidents. Entrez des informations dans le champ de formulaire en fonction du processus. La table suivante décrit les champs typiques du formulaire Incident.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème.
Catégorie et sous-catégorie	Type de problème. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Le service d'entreprise concerné, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance ().
Offre de service	L'offre de service se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application, de tarification et d'options de package. Ce champ vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Le CI concerné, le cas échéant. Après avoir sélectionné un CI, vous pouvez cliquer sur l'icône **Ouvrir la vue des dépendances** () située en regard du champ pour voir comment le CI se mappe dans l'infrastructure. La vue des dépendances vous indique ce qui est concerné et si d'autres CI ou services rencontrent des problèmes. Pour capturer des informations sur les CI affectés, reportez-vous à la rubrique Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident. Lors de l'ajout d'éléments de configuration au champ **Élément de configuration** d'un formulaire d'incident, les résultats de recherche contenant une liste d'éléments de configuration (CI) sont affichés et triés en fonction des noms de CI dans l'ordre alphabétique.
Canal	Méthode de communication utilisée par l'utilisateur pour créer l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ◦ Messagerie instantanée ◦ E-mail ◦ Téléphone

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Surveillance ◦ Libre-service ◦ Agent virtuel ◦ Consultation libre
Origine	Source de l'incident. Par exemple, si un incident est créé à partir d'une alerte, ce champ contient la valeur Alerte. Il s'agit d'un champ renseigné automatiquement et vous ne pouvez pas saisir la valeur manuellement.
État	État de l'incident. L'état permet de déplacer et de suivre des incidents à travers plusieurs étapes de résolution. **Conseil :** utilisez le champ **État**, plutôt que les champs **État de l'incident** ou **État du problème**, comme principal moyen de suivre l'état d'un incident, car cet état progresse dans le cycle de traitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un incident.
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.
Groupe d'affectation	Groupe qui va travailler sur l'incident. La règle métier *Populate Assignment Group based on CI/SO* remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** la règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ *com.snc.incident.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ◦ *com.snc.incident.service_offering_assignment_group.fi* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** ◦ l'ACL sys_user_group *read* appelle la fonction *SNCRoleUtil*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle administrateur ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles. ◦ Outre l'utilisation des ACL en lecture, vous pouvez également utiliser une règle métier avant requête pour restreindre les incidents avec des groupes d'affectation spécifiques afin qu'ils ne soient visibles que par les membres du groupe. Pour en savoir plus, consultez l'article Comment restreindre les incidents d'un groupe spécifique aux seuls membres de son groupe [KB0790987] de la base de connaissances Now Support. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.
Affectés à	L'utilisateur qui travaille sur cet incident. si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Description courte	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Pièces jointes	Pièces jointes liées à l'incident, telles que des captures d'écran ou des PDF, qui facilitent sa résolution. Sélectionnez l'icône de pièce jointe ( ) pour ajouter et gérer les pièces jointes.
Notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des commentaires sont ajoutés. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de surveillance.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cet incident lorsque des notes de travail sont ajoutées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter à la liste de notes de travail. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires additionnels	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents voient les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident, ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Actions effectuées	Champ journal dans lequel vous pouvez entrer les détails des mesures prises pour un incident majeur. Ce champ est réservé aux utilisateurs internes. **Remarque :** Ce champ est uniquement visible lorsque vous activez le module d'extension Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).
Enregistrements connexes	
Incident parent	Numéro unique de l'incident parent pour cet enregistrement d'incident.
Problème	Numéro unique d'un enregistrement de problème connexe lié à l'incident.
Demande de changement	Numéro unique d'une demande de changement connexe liée à l'incident.
Dû au changement	Numéro unique de la demande de changement qui a entraîné la création de l'incident.

Remarque : les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs pour les situations suivantes :

- Un incident est créé à partir d'une alerte.
- Un incident est créé à partir d'une demande de changement. Dans ce cas, le numéro de la demande de changement est renseigné dans le champ **Causé par le changement**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'incident est créé.

Que faire ensuite

- Pour envoyer l'enregistrement de l'incident par e-mail, cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans la barre de titre et sélectionnez **E-mail**.

  L'utilisateur qui a demandé l'incident et l'utilisateur qui est affecté à l'incident sont automatiquement renseignés dans la liste des destinataires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsqu'un incident est créé à partir d'un ticket, le module d'extension Service clientèle avec Gestion des services (com.sn_cs_sm) est installé et vous disposez du rôle d'agent de service clientèle (sn_customerservice_agent), vous pouvez afficher l'onglet **Tickets de clients** dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Cet onglet contient la liste des tickets de clients associés à l'enregistrement d'incident.
- Lorsqu'un ou plusieurs enregistrements d'interaction sont associés à l'enregistrement d'incident, vous pouvez afficher l'onglet **Interaction** dans la section Liens connexes du formulaire Incident qui contient la liste des enregistrements d'interaction.
- Un lien **Intégrité de l'appareil principal** s'affiche dans la section Liens connexes du formulaire Incident. Sélectionnez cette option pour lancer la page d'intégrité de l'application et de l'appareil Expérience numérique de l'utilisateur final pour le CI sélectionné dans Espace de travail pour l'exploitation des services sur un onglet de navigateur distinct. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles ainsi que l'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné (collectées par DEX). Vous pouvez également accéder à cette fonctionnalité à l'aide de l'option **Afficher l'intégrité de l'appareil** sur l'enregistrement CI U16 classique.

  Remarque :
  - DEX nécessite une autorisation distincte.
  - Ce lien n'est accessible à l'agent que si les conditions suivantes sont remplies :
    - Le CI sélectionné est de type Appareil, qui est aussi connu sous le nom de point de terminaison.
    - Le module d'extension DEX est installé sur l'instance. Pour plus d'informations sur les DEX, voir Expérience numérique de l'utilisateur final.
    - L'agent DEX est installé sur le CI sélectionné.

Information associée

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Gérer les incidents majeurs

Capturer des informations sur les éléments de configuration affectés dans un incident

Capturez des informations sur les éléments de configuration (CI) affectés, avec le type comme actif, dans un incident pour conserver un enregistrement des éléments de configuration mis à jour, réparés, échangés ou retirés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Activez le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En conservant la trace des actifs, vous pouvez indiquer où se trouvent les actifs, comment ils sont utilisés et quand des changements leur ont été apportés. Ces informations vous permettent de surveiller et de gérer les actifs de votre entreprise selon une approche systématique.

Si vous n'êtes pas l'appelant de l'incident et que vous avez une valeur CI dans la liste des CI affectés, il est obligatoire de fournir des informations sur le CI avant de passer l'état de l'incident sur **Résolu**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez entrer des informations de CI à partir de la liste connexe des **CI affectés** ou à partir de la mise en page du formulaire des CI affectés. Vous devez ajouter manuellement les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** dans la liste connexe.

Ajouter des champs dans la liste connexe

Où	Comment
Liste connexe	• Dans la liste connexe des **CI affectés**, cliquez sur l'icône des paramètres  . • Déplacez les champs **Action sur l'actif** et **CI échangé** à partir de la colonne **Disponible** vers la colonne **Sélectionné**. • Cliquez sur **OK**.

Remarque : la valeur CI n'est mise à jour que si un utilisateur (à l'exception de l'appelant) met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**. La valeur CI n'est pas mise à jour si :

- l'appelant met à jour l'état de l'incident sur **Résolu**, même si le champ **Action sur l'actif** est renseigné ;
- l'incident est directement placé à l'état **Fermé**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident.
3. Accédez à la liste connexe des **CI affectés** avant de résoudre l'incident.
4. Facultatif : Si vous souhaitez entrer des informations dans le formulaire, cliquez sur le CI.
5. Dans la liste connexe ou le formulaire, renseignez les champs.

Informations sur les CI affectés

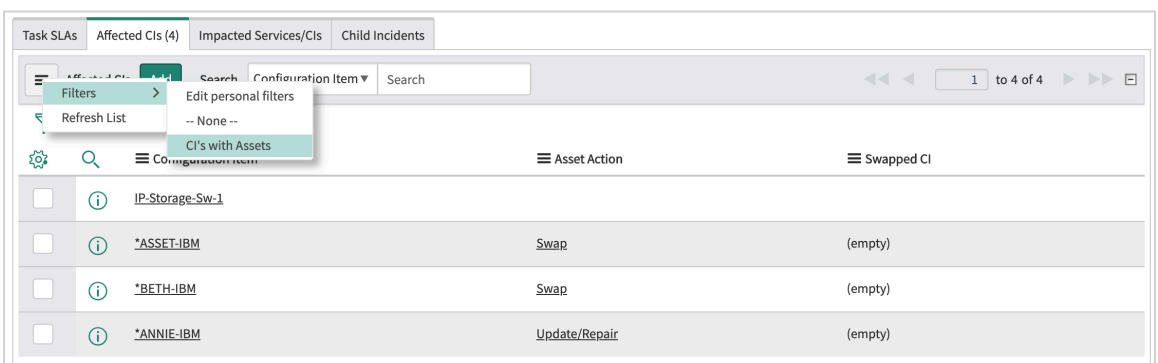
Champ	Description
Action sur l'actif	Informations permettant de savoir si un CI est mis à jour ou réparé, échangé avec un autre CI ou retiré du système. Les options disponibles sont les suivantes : Aucune action, Mise à jour/Réparation, Échange et Retrait. **Remarque :** Si vous échangez ou retirez un CI, les événements sn_hamp_asset.swap et sn_hamp_asset.retire sont générés respectivement.
CI échangé	Informations sur le nouveau CI échangé avec le CI existant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la valeur du champ **Action sur l'actif**, tel qu'**Échanger**. ◦ Les valeurs CI disponibles pour le CI échangé sont celles de la classe des CI d'actifs « Matériel ». ◦ Le CI échangé est affecté à l'appelant. Si l'appelant est gestionnaire des actifs, il a la possibilité de le réaffecter à l'utilisateur approprié.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'enregistrement est enregistré et les informations sur le CI sont stockées dans la table [task_ci].

   Remarque : vous pouvez filtrer la liste connexe des **CI affectés** pour avoir la liste des CI affectés avec la classe comme actif.



Créez un modèle à partir du formulaire d'incident

Créez un modèle qui définit les valeurs par défaut des formulaires afin que les utilisateurs puissent facilement créer un incident. Vous devez disposer des autorisations appropriées avant de créer des modèles.

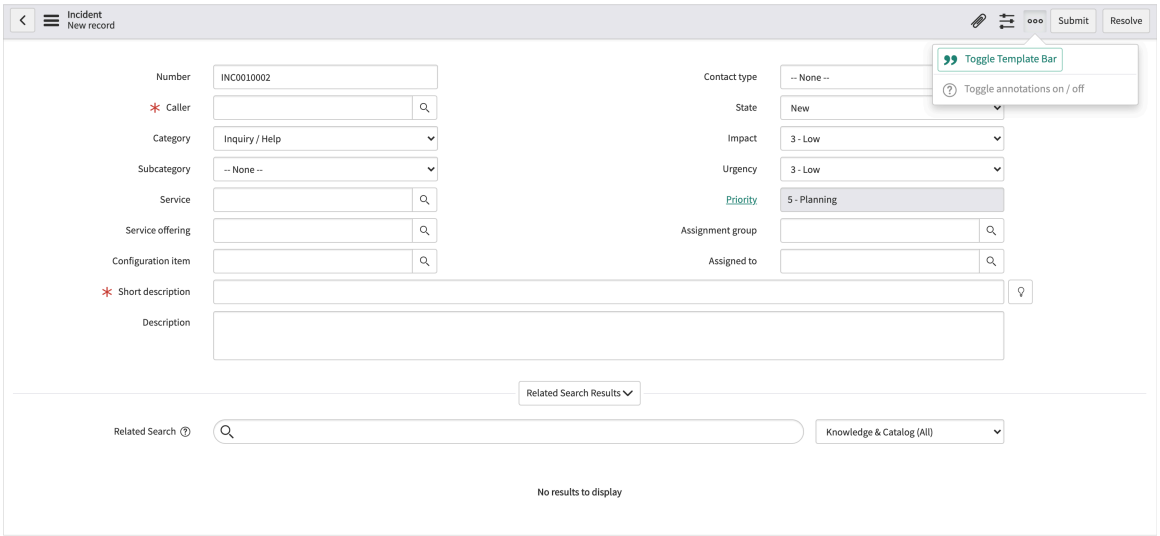
Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

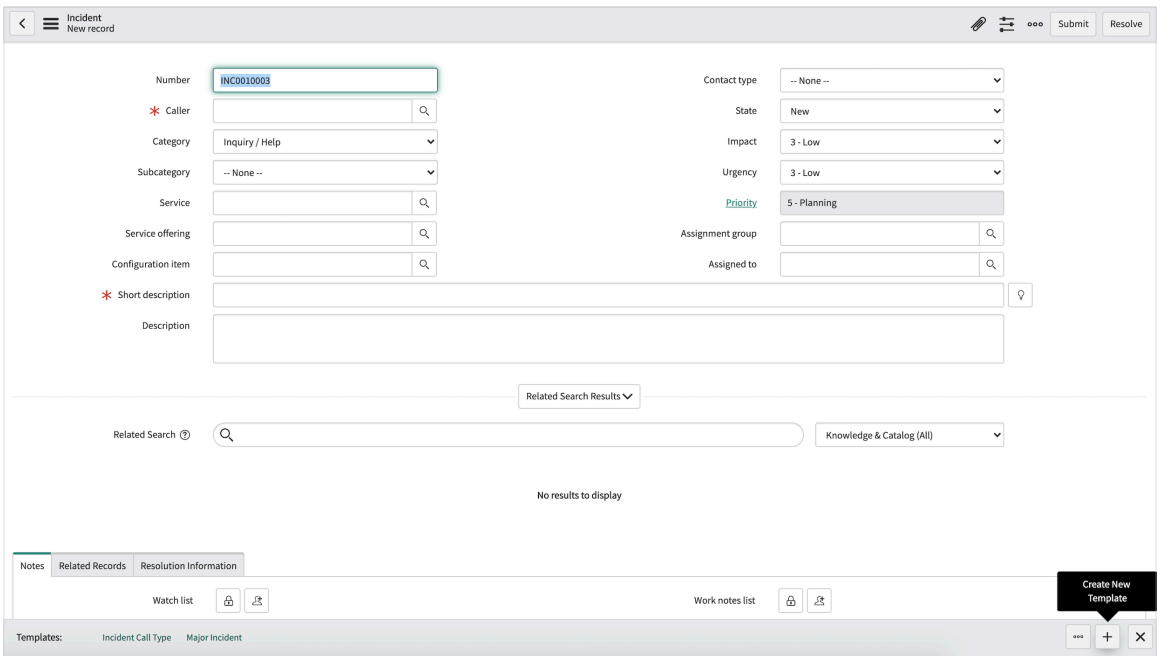
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ooo, puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir la barre de modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans la barre de modèle, cliquez sur l'icône Ajouter (+).



4. Renseignez les champs du formulaire.

Créez un formulaire Nouveau modèle

Champs	Description
Nom	Nom du modèle.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Application	Champ d'application des règles. Le champ d'application définit si les règles sont disponibles pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupes	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option pour autoriser un utilisateur qui peut accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Brève description	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n'ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s'appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le modèle est créé et vous pouvez le trouver sur la barre de modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer un modèle dans le formulaire d'incident

Appliquez un modèle à un nouvel enregistrement d'incident si les informations pré-remplies dans le modèle sont applicables à l'enregistrement d'incident. Cela permet de gagner du temps et de l'énergie pour entrer des valeurs dans les champs d'enregistrement d'incident individuellement.

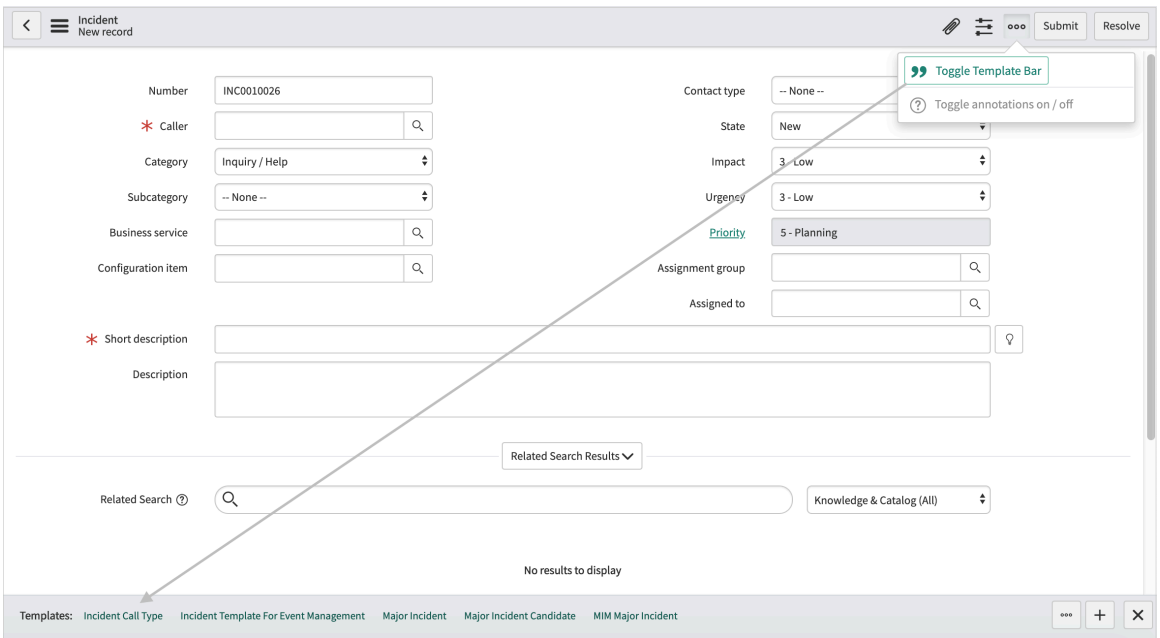
Avant de commencer

Vous devez créer un modèle avant de l'appliquer dans le formulaire d'incident. Pour plus d'informations, consultez Créez un modèle à partir du formulaire d'incident.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
2. Cliquez sur l'icône Autres options , puis cliquez sur **Activer/désactiver la barre de modèle** pour voir tous les modèles dans la barre de modèle.



3. Cliquez sur un modèle pour l'appliquer à l'enregistrement d'incident.

Information associée

Créer un modèle d'incident

Afficher le statut VIP pour un appelant en cas d'incident

Affichez les appelants présentant le statut VIP dans la vue de liste des enregistrements d'incidents ainsi que sur le formulaire d'incident. Les organisations désignent généralement le statut VIP dans l'enregistrement de certains de leurs utilisateurs VIP.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un appelant est affecté à un incident, l'enregistrement utilisateur est automatiquement vérifié pour voir s'il présente le statut VIP. S'il s'agit d'un appelant VIP, une

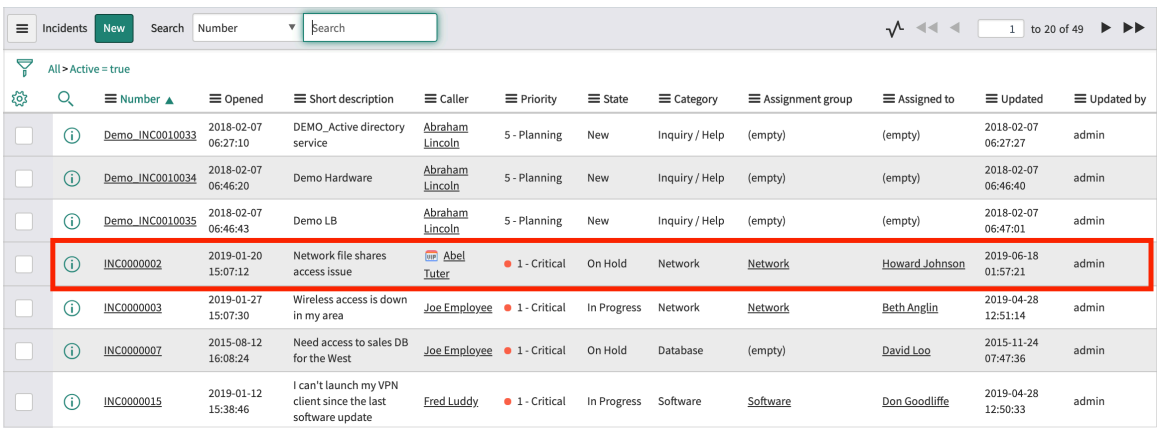
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

icône apparaît en regard du nom de l'appelant dans la vue de liste ou dans le champ de l'appelant de la vue de formulaire.

Pour définir manuellement l'état de l'appelant VIP, accédez à **Tout** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs** ou sélectionnez le nom de l'appelant requis dans la liste des enregistrements d'incidents. Sur le formulaire Utilisateur, cochez la case **VIP** pour définir le statut de l'appelant.

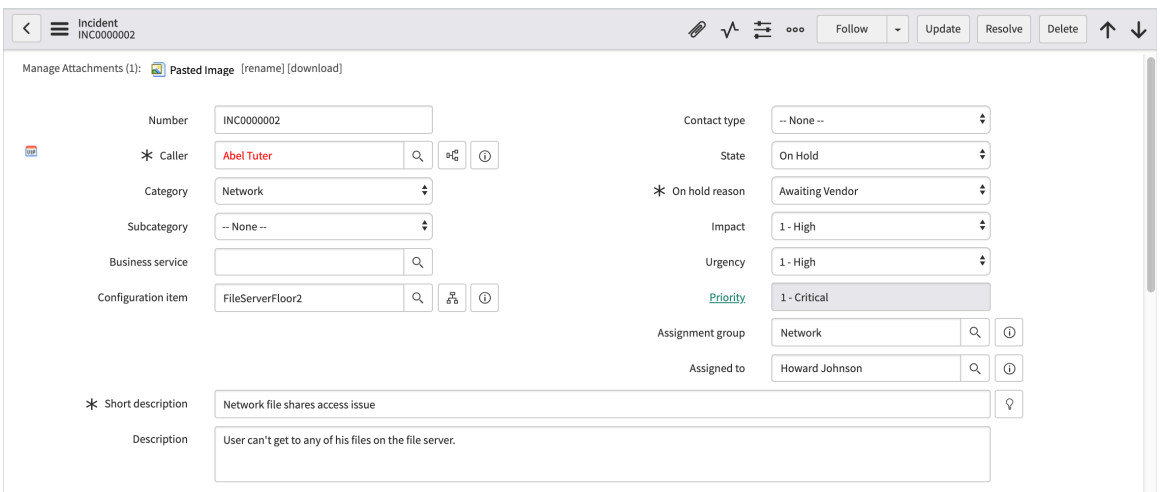
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Affichez l'enregistrement de l'appelant VIP dans la liste des enregistrements d'incidents.



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to	Updated	Updated by
Demo_INC0010033	2018-02-07 06:27:10	DEMO_Active directory service	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:27:27	admin
Demo_INC0010034	2018-02-07 06:46:20	Demo Hardware	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:46:40	admin
Demo_INC0010035	2018-02-07 06:46:43	Demo LB	Abraham Lincoln	5 - Planning	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)	2018-02-07 06:47:01	admin
INC0000002	2019-01-20 15:07:12	Network file shares access issue	Abel Tuter	1 - Critical	On Hold	Network	Network	Howard Johnson	2019-06-18 01:57:21	admin
INC0000003	2019-01-27 15:07:30	Wireless access is down in my area	Joe Employee	1 - Critical	In Progress	Network	Network	Beth Anglin	2019-04-28 12:51:14	admin
INC0000007	2015-08-12 16:08:24	Need access to sales DB for the West	Joe Employee	1 - Critical	On Hold	Database	(empty)	David Loo	2015-11-24 07:47:36	admin
INC0000015	2019-01-12 15:38:46	I can't launch my VPN client since the last software update	Fred Luddy	1 - Critical	In Progress	Software	Software	Don Goodliffe	2019-04-28 12:50:33	admin

3. Cliquez sur l'enregistrement pour afficher le statut VIP dans le champ **Appelant**.



Utiliser Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Créez un incident ou une tâche TTV ou discutez directement avec un agent virtuel à partir de Microsoft Outlook à l'aide des icônes ServiceNow.

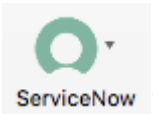
Avant de commencer

Vous devez activer et déployer le complément ServiceNow pour Microsoft Outlook. Pour plus d'informations, voir Configurer Microsoft Outlook pour créer des incidents et des tâches VTB

Rôle requis : aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'onglet Accueil de Microsoft Outlook, cliquez sur l'icône **ServiceNow** () et sélectionnez **Créer un incident** ou **Créer une tâche TTV**.
2. Dans le volet ServiceNow Gestion des services IT, cliquez sur **Connexion** et entrez vos informations d'identification de ServiceNow.
   Vous devrez peut-être vous réauthentifier si votre session a expiré.
3. Pour un enregistrement d'incident, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire d'incident

Champ	Description
Numéro	Numéro d'incident généré automatiquement.
Appelant	Utilisateur connecté actuel (par défaut).
Description courte	Objet de l'e-mail actuel (par défaut).
Commentaires additionnels	Corps de l'e-mail au format texte (par défaut).
Catégorie	Catégorie de l'incident. ◦ Question / aide ◦ Logiciel ◦ Matériel ◦ Réseau ◦ Base de données

Vous pouvez ajouter ou supprimer des champs directement sur le formulaire Incident pour les utilisateurs ayant le rôle itil en personnalisant la mise en page du formulaire Outlook.

Remarque : pour les utilisateurs qui ne disposent pas du rôle itil, le formulaire Catalogue de services configuré pour la création de nouveaux incidents s'affiche.

4. Pour un enregistrement de tâche, renseignez les champs suivants et cliquez sur **Créer**.

Formulaire de tâche TTV

Champ	Description
Sélectionner un tableau	Tableau TTV auquel la tâche appartient.
Sélectionner la voie	Voie du tableau TTV.
Description courte	Brève description de la tâche.

5. Pour discuter avec un agent virtuel, sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Converser avec Agent virtuel** pour ouvrir une fenêtre de messagerie instantanée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche d'incident

Créez une tâche d'incident pour communiquer et demander l'intervention de groupes d'affectation autres que celui mentionné pour l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Dans la liste connexe **Tâches d'incident**, cliquez sur **Nouveau**.

   Si vous ne voyez pas la liste connexe **Tâches d'incident**, ajoutez-la. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une liste connexe, consultez Ajouter une liste connexe à un formulaire.

   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le formulaire d'en-tête puis, dans le menu contextuel, sélectionner **Créer une tâche d'incident**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro de tâche d'incident unique généré par le système.
Incident	Incident auquel la tâche est associée.
Élément de configuration	CI affecté.
État	L'état permet de déplacer et de suivre les tâches d'incidents à travers plusieurs étapes de résolution.
Priorité	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur la tâche d'incident. Si vous laissez ce champ vide, l'incident est automatiquement affecté.
Affecté à	Utilisateur à qui est affectée la tâche d'incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affectée à** est effacé.
Description courte	Brève description de la tâche d'incident.
Description	Explication détaillée de la tâche d'incident.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications sur cette tâche d'incident lorsque des notes de travail sont ajoutées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez cliquer sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter à la liste Notes de travail.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la tâche d'incident, ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Synchronisation entre un incident et ses tâches d'incident

Utilisez les tâches d'incident pour collaborer et demander l'intervention d'autres personnes concernées. Un incident et ses tâches sont synchronisés de telle sorte que l'état des tâches d'incident change en fonction de l'état de l'incident.

Remarque : La propriété **Fermer les tâches d'incidents ouverts lorsque l'incident est fermé ou annulé** (*com.snc.incident.incident_task.closure*) est responsable des différentes actions qui se déroulent sur les tâches d'incident en fonction de l'état de l'incident.

La synchronisation entre un incident et sa tâche d'incidents ouverts se déroule comme suit :

- Lorsqu'un incident est fermé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé incomplet**.
- Lorsqu'un incident est annulé, l'état de toutes les tâches d'incident ouvertes est défini sur **Fermé ignoré**.

Créer un enregistrement à partir d'un incident

Créez un enregistrement de problème, de changement ou de demande à partir d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la cause d'un incident est une erreur ou un problème généralisé, un problème est généré à partir de l'incident. Lorsque le problème nécessite un changement de l'infrastructure ou d'un service d'entreprise, un enregistrement de changement est créé à partir de l'incident. Lorsque la résolution pour l'utilisateur consiste à demander du matériel ou un logiciel, une demande est créée à partir d'un incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'incident.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire d'en-tête, puis, dans le menu contextuel, sélectionnez l'option appropriée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de tâche	Option
Problème	Créer un problème. Pour plus d'informations, référez-vous à Création d'un problème. **Remarque :** utilisez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* pour spécifier les champs sur le formulaire Incident. Les valeurs de ces champs sont copiées dans les champs respectifs du formulaire Problème. La propriété est disponible pour les clients à compter de la version Madrid.
Demande	Créer une demande. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer une demande à partir d'un incident.
Changement	Créez un changement normal, standard ou d'urgence. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer une demande de changement. **Remarque :** les scripts **Créer un changement normal**, **Créer un changement standard** et **Créer un changement d'urgence** copient ces champs à partir du formulaire Incident : ◦ short_description ◦ description ◦ cmdb_ci ◦ priorité ◦ société La syntaxe pour la copie d'un champ du formulaire Incident vers le formulaire Changement est la suivante : `changeRequest.setValue("field_name", current.field_name);`. L'administrateur ajoute ces informations dans le bloc de script de l'enregistrement d'incident.

Le formulaire pour le nouvel enregistrement apparaît et est déjà enregistré. Certains champs spécifiques sont copiés de l'incident vers l'enregistrement nouvellement généré.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez trouver la référence de l'enregistrement de tâche nouvellement créé dans la section Enregistrements connexes du formulaire Incident.

4. Facultatif : Remplissez le formulaire Problème, Changement ou Demande avec les informations supplémentaires et cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une demande à partir d'un incident

Lorsque vous travaillez sur un incident et déterminez que l'utilisateur a besoin d'un ou de plusieurs éléments de catalogue, comme une application ou un nouvel ordinateur portable, vous pouvez créer une demande à partir de l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_incident_write

Le module d'extension Best Practice - Incident Resolution Workflow (com.snc.bestpractice.incident) doit être actif pour créer une demande à partir d'un incident. Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, le catalog_admin doit ajouter le script suivant dans le bloc de script de l'incident d'enregistrement.

Pour associer un incident parent à la demande créée pour un créateur d'enregistrement, l'administrateur doit ajouter le script suivant dans le bloc de script du créateur d'enregistrement :

```
var incRPUtil = new LinkRecordProducerToIncident();
incRPUtil.linkRecordProducerToParentIncident(RP.getParameterValue('syspar
m_req_parent'), current);
```

Remarque : si vous configurez la propriété **Utiliser les macros sc_layout contrôlées par les paniers (true par défaut)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) sur **false** et que vous créez une demande à partir d'un incident, la demande n'est pas associée à l'incident.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Sélectionnez l'incident ouvert requis.
3. Cliquez sur l'icône de menu des actions supplémentaires et sélectionnez **Créer une demande**.
   La page d'accueil Catalogues s'affiche avec tous les catalogues actifs auxquels vous pouvez accéder.

   Remarque : s'il n'y a qu'un seul catalogue actif, cette page de catalogue s'affiche avec les catégories disponibles.

4. Sélectionnez le catalogue requis et parcourez ses catégories et éléments.
5. Consultez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement requis.
   Pour en savoir plus sur les modèles de validation, consultez Modèles de validation du catalogue de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour un élément de catalogue ou un guide de commande, une demande est créée et affichée sous l'onglet **Demandes** de l'incident. Pour un créateur d'enregistrement, la tâche correspondante est créée et affichée sous l'onglet **Problèmes** de l'incident.

Remarque :

- L'incident associé est spécifié dans le message d'annotation tout au long du processus de demande.
- Tant pour la sortie en une étape qu'en deux étapes, l'appelant de l'incident est automatiquement défini comme l'utilisateur **Demandé pour** pour la demande. Si la sortie en deux étapes est activée, le prestataire peut modifier le champ **Demandé pour**.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'éléments à la liste de souhaits, ni enregistrer un créateur d'enregistrement dans ce flux.

Copier un incident ou créer un incident enfant

Copiez ou créez un incident enfant sans entrer manuellement la valeur de tous les champs dans le nouvel incident.

Avant de commencer

- Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin
- Sélectionnez les propriétés d'incident **Activer la fonctionnalité de copie d'incident** (*com.snc.incident.copy.enable*) et **Activer la fonctionnalité de création d'incident enfant** (*com.snc.incident.create.child.enable*) dans **Incident** > **Propriétés d'incident**.

Remarque : un utilisateur ITIL peut copier ou créer l'enfant d'un incident alors qu'un utilisateur sans rôle ne peut copier que l'incident que l'utilisateur a créé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Copier l'incident copie les détails d'un enregistrement d'incident existant vers un nouvel enregistrement d'incident. La fonctionnalité Créer un incident enfant copie les détails de l'incident parent et lie le nouvel incident à l'incident parent. Vous pouvez activer les options, ainsi qu'ajouter ou supprimer des champs ou une liste connexe à l'aide des propriétés Copier l'incident et Créer un incident enfant.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un incident existant que vous souhaitez copier ou à partir duquel vous souhaitez créer un incident enfant.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Action
Copier un incident	Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires et sélectionnez **Copier l'incident**. **Remarque :** une fois l'incident copié, le champ **Notes de travail** du nouvel incident est mis à jour avec le message suivant : `Créé à partir d'un incident similaire : INCXXXXXX`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Créer un incident enfant	Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires et cliquez sur **Créer l'incident enfant**. **Remarque :** assurez-vous d'avoir ajouté le champ **Incident parent** et la liste connexe **Incident -> Incident parent** au formulaire d'incident. L'incident à partir duquel vous avez créé l'incident enfant est considéré comme l'incident parent.

4. Remplissez les autres champs, selon vos besoins.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Les champs par défaut et les listes connexes qui sont copiés à partir de l'incident parent sont les suivants :

Emplacement d'origine	Éléments copiés
Champs	◦ Catégorie ◦ Sous-catégorie ◦ Service d'entreprise ◦ Élément de configuration ◦ Impact ◦ Urgence ◦ Groupe d'affectation ◦ Description courte ◦ Description ◦ Listes connexes ◦ Dû au changement ◦ Emplacement ◦ Société ◦ Problème ◦ Demande de changement ◦ Incident parent **Remarque :** si le problème, le changement ou l'incident parent n'est pas actif, les détails de ces champs ne sont pas copiés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement d'origine	Éléments copiés
Listes connexes	◦ CI affectés ◦ Services impactés ◦ Offres de service **Remarque :** Les tables connexes prises en charge sont les suivantes : ◦ CI affectés (task_ci) ◦ Services touchés (task_cmdb_ci_service) ◦ Offres de service (task_service_offering) ◦ Applications d'entreprise (task_cmdb_ci_business_app) Vous ne pouvez ajouter aucune autre table dans ce champ, mais vous pouvez supprimer les valeurs par défaut.

Synchronisation entre un incident parent et un incident enfant

Les incidents parents et enfants sont synchronisés de telle sorte que l'état d'un incident enfant change en fonction de l'état de l'incident parent.

Synchronisation de l'état Parent-Enfant

État du parent	Motif de la mise en suspens (parent)	État de l'enfant	Motif de la mise en suspens (enfant)
En cours	N/A	En cours	N/A
En suspens	En attente du changement/ En attente du problème/En attente du fournisseur	Identique au parent	Identique au parent
En suspens	En attente de l'appelant	Non mis à jour	Non mis à jour
Résolu	N/A	Résolu. Le journal d'activité dans le formulaire d'incident enfant est mis à jour avec les notes de résolution copiées à partir de l'incident parent.	N/A
Fermé	N/A	Non fermé. Les incidents enfants doivent toujours	N/A

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de l'état Parent-Enfant (suite)

État du parent	Motif de la mise en suspens (parent)	État de l'enfant	Motif de la mise en suspens (enfant)
		être fermés par l'appelant ou par le système en fonction de la propriété de fermeture automatique.	
Annulé	N/A	N/A	N/A

Remarque :

lorsqu'un incident possède un incident enfant, les actions suivantes sont effectuées :

- Si un utilisateur ITIL rouvre l'incident parent, alors l'incident parent ainsi que l'incident enfant se rouvrent. L'état de l'incident parent et de l'incident enfant est défini sur **En cours**.
- Si un utilisateur ESS rouvre l'incident parent, l'état de l'incident parent est défini sur **En cours**, mais l'incident enfant n'est pas rouvert.

Activer l'affichage des notes de gestion spéciale de l'incident

Activez l'affichage des notes informatives pour un enregistrement spécifique ou pour un ensemble d'enregistrements qui répondent à une ou plusieurs conditions. Utilisez ces notes pour aider les utilisateurs à comprendre l'action qui a été effectuée sur l'incident ou le prochain plan d'action à prendre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez le module d'extension Special Handling Notes (com.sn_shn) pour ajouter le lien connexe **Créer des notes de gestion spéciale** à partir duquel vous pouvez créer les notes.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la liste **Disponible**, sélectionnez **Fenêtre contextuelle Notes de gestion spéciale** et déplacez-la vers la liste **Sélectionné**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire Incident peut désormais afficher les notes de gestion spéciale.

Information associée

Créer une note de gestion spéciale

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident à l'aide d'un modèle d'article

Fournissez une résolution pour un problème en créant un article de la base de connaissances à partir d'un incident avec des champs définis dans un modèle d'article.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Activez le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances uniquement lorsque l'incident est résolu et que vous n'avez pas encore créé d'article de la base de connaissances à partir de cet incident.

Remarque : Les gestionnaires d'incidents ayant le rôle sn_km_ml. knowledge_curation_user peuvent utiliser le tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents, afin d'identifier quels incidents n'ont pas de couverture de connaissance ou si cette dernière est insuffisante. Pour en savoir plus, reportez-vous au tableau de bord Aperçu de la demande pour les incidents.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents** > **Résolu**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident résolu.
3. Accédez au formulaire Article KCS d'incident - HTML en utilisant l'une des méthodes suivantes :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Le modèle Article KCS d'incident - HTML fourni avec le système de base apparaît. Si vous souhaitez créer votre propre modèle d'article, consultez Créer un modèle d'article.
4. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champs du formulaire Article KCS d'incident

Champ	Description
Numéro	[Généré automatiquement] Numéro unique permettant d'identifier l'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Base de connaissances dans laquelle l'article est stocké. L'article KCS d'incident est stocké dans la table [kb_template_incident_kcs_article].
Catégorie	[Généré automatiquement] La valeur de ce champ est automatiquement fournie à partir du champ **Catégorie** de la connaissance.
Date de fin de validité	Date après laquelle l'article de la base de connaissances est supprimé de la base de données. Après cette date,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'article n'apparaît plus dans les résultats de recherche.
Fiabilité	Échéance d'un article en fonction de son exhaustivité et de sa réutilisation.
Version	[Généré automatiquement] Affiche le numéro de version de l'article, qui est incrémenté lorsque des changements sont apportés à un article publié.
Workflow	[Généré automatiquement] Workflow qui est suivi pour la création de l'article de la base de connaissances. Pour en savoir plus, consultez Workflows de la base de connaissances.
Tâche source	[Généré automatiquement] Enregistrement d'incident à partir duquel vous avez créé l'article.
Lien de la pièce jointe	Cochez la case pour télécharger automatiquement un article joint au lieu d'ouvrir l'article, lorsque vous accédez à un article.
Afficher les pièces jointes	Cochez la case pour afficher les pièces jointes dans l'article de la base de connaissances. Les pièces jointes apparaissent sous le texte de l'article.
Gouvernance	Attribut d'un article qui vous permet de contrôler les informations sensibles, critiques ou réglementées. Tous les articles n'ont pas la même exigence pour les vérifications de conformité. Certains articles sont basés sur l'expérience collective de ceux qui les utilisent (basés sur l'expérience). D'autres articles disposent d'informations politiques ou juridiques qui requièrent un contrôle étroit (basés sur la conformité).
Description courte	Brève description de l'article de la base de connaissances.
Problème	Informations sur la cause de l'incident.
Résolution	Méthode utilisée pour résoudre l'incident.

Remarque : Les champs **Fiabilité** et **Gouvernance** s'affichent lorsque le module d'extension Gestion des connaissances KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) est activé. Pour plus d'informations, consultez Gérer l'état des articles KCS.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un article de la base de connaissances est créé. L'enregistrement de l'article est répertorié dans la liste connexe Connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident

Lorsque vous êtes prêt à fermer un incident, vous pouvez créer un article de la base de connaissances de sorte que la prochaine fois que le problème survient la résolution est facile à trouver.

Avant de commencer

Le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) doit être activé. Lorsqu'il est activé, la règle métier **Incident Create Knowledge** (Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident) ne s'exécute pas. Pour en savoir plus, consultez Activer KCS Integration for Gestion des incidents.

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un incident est fermé automatiquement ou par l'appelant, un brouillon de l'article de la base de connaissances est créé.

Procédure

1. Ouvrez un incident résolu que vous souhaitez fermer.
2. Suivez l'une des méthodes ci-dessous pour créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident :
   - Sous Liens connexes, cliquez sur **Créer une connaissance**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Créer une connaissance**.

   Remarque : Le lien connexe **Créer un article de la base de connaissances** n'est visible que si les conditions suivantes sont remplies :
   - L'état de l'incident doit être **Résolu**.
   - Il n'existe aucun article de la base de connaissance pour le même incident.
3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   Un nouveau brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Le contenu des champs répertoriés dans la table suivante est copié du formulaire Incident vers le formulaire Connaissances.

Champ du formulaire Incident	Champ du formulaire Connaissances
Description courte	Brève description
Commentaires additionnels	Texte
Numéro	Source

La liste connexe **Connaissances** sur le formulaire Incident est remplie avec le nouveau brouillon d'article de la base de connaissances. Le brouillon d'article n'apparaît pas dans la base de connaissances (KB) pour les utilisateurs jusqu'à ce que celui-ci soit examiné et publié.

Si le workflow **Soumission de la base de connaissances** (glide.knowman.submission.workflow) est activé à partir de la table Propriétés système [sys_properties], le contenu des champs **Brève description** et **Commentaires supplémentaires** du formulaire d'incident devient une soumission de la base de connaissances au lieu d'un article. La liste connexe **Soumissions KB** sur le formulaire Incident est remplie avec la nouvelle soumission à la base de connaissances. Pour en

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

savoir plus sur la création d'un article de la base de connaissances et sur les workflows, consultez Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident et Workflows de la base de connaissances.

Lorsque le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) n'est pas activé, la case à cocher **Base de connaissances** est visible à la place du lien connexe **Créer un article de la base de connaissances**. Vous pouvez cocher la case et saisir une résolution dans le champ **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)**, puis fermer l'incident. Dans ce cas, un article de la base de connaissances est créé automatiquement à l'aide de la règle métier **Incident Create Knowledge** (Créer un article de la base de connaissances à partir d'un incident).

Que faire ensuite

Pour voir les brouillons d'articles, accédez à **Connaissances** > **Mes articles de la base de connaissances**, puis ouvrez le brouillon d'article grâce à son numéro d'article de la base de connaissances dans le formulaire Connaissances.

Afficher les CI affectés dans la carte Vue des dépendances

Un élément de configuration (CI) peut entraîner un incident. Utilisez la vue des dépendances pour identifier les autres éléments de configuration (CI) qui sont affectés par le CI qui a entraîné l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Souvent, un incident est lié à un ou plusieurs éléments de configuration spécifiques (CI). Si la Base de données de gestion des configurations (CMDB) est renseignée, les enregistrements de CI contiennent des informations précieuses pour aider à résoudre les incidents. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un incident pour voir comment l'incident affecte les CI dépendants.

Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident. Par exemple, supposons qu'un équilibreur de charge dans un centre de données ne soit plus opérationnel. Le champ **Élément de configuration** répertorie le serveur spécifique qui manque de mémoire. La liste connexe **CI affectés** contient l'équilibreur de charge, le centre de données, les serveurs qui dépendent de l'équilibreur de charge et les services aux entreprises qui sont impactés par le serveur manquant.

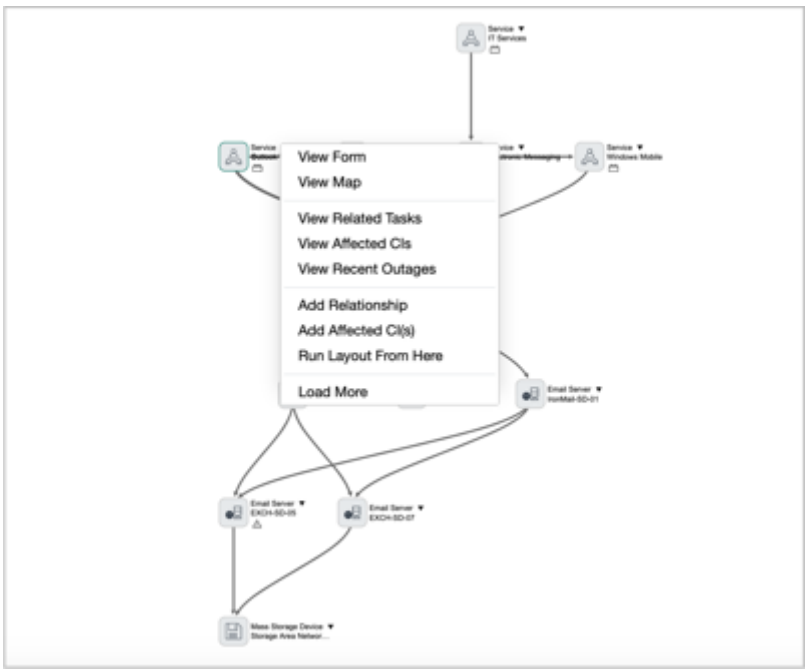
Procédure

1. Sur le formulaire d'incident, associez les CI.

Emplacement d'origine	Action
Champ d'élément de configuration	Cliquez sur l'icône de recherche ( ) en regard du champ et sélectionnez le CI.
Liste connexe CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter** en haut de la liste. **b.** Sélectionnez le CI à associer. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**. **d.** Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur l'icône Vue des dépendances ( ) en regard du champ **Élément de configuration**.
   La carte Vue des dépendances s'ouvre dans un nouvel onglet ou dans une nouvelle fenêtre.
3. Pour voir les éléments impactés par ce CI, cliquez sur la flèche vers le bas et sélectionnez **Afficher les CI impactés**.



Pour ajouter un autre CI impacté à l'incident, cliquez sur la flèche vers le bas en regard du CI et cliquez sur **Ajouter CI impactés**.

Information associée

Carte Vue des dépendances

Actualiser les CI et les services impactés pour l'incident

La liste connexe des services et des CI impactés actualise ses enregistrements ainsi que les enregistrements répertoriés dans les listes connexes Offres de service et Applications d'entreprise en fonction des CI affectés. Vous pouvez identifier les services et CI impactés et prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, incident_manager, sn_incident_write ou admin

Assurez-vous d'avoir configuré la liste connexe Applications d'entreprise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté. Les propriétés suivantes sont responsables de cette fonctionnalité :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Remplir les services impactés en fonction des CI affectés. Remarque : cette opération nécessite que tout service d'entreprise identifié ait été converti au préalable en service d'application.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.include_affected_cis*)
- **La liste connexe des CI/services impactés est générée par le biais d'événements. Lorsqu'elle est activée, l'actualisation est exécutée en arrière-plan et l'utilisateur est informé une fois l'actualisation terminée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted.event*)
- **Remplir la liste connexe Application d'entreprise pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_business_application*)
- **Remplir la liste connexe Offres de service pour les incidents** (*com.snc.incident.populate_service_offering*)
- **Renseigner le message L'actualisation des services impactés a été lancée qui s'affiche dans l'interface utilisateur lorsque l'action d'interface utilisateur Actualiser les services impactés est sélectionnée.** (*com.snc.incident.refresh_impacted_services.message.show*)

  Remarque : par défaut, cette propriété est définie sur true.

- **Contrôler et actualiser la création de messages Flux en direct** (*com.snc.incident.refresh_impacted_notify_user*)

  Remarque : par défaut, cette propriété est définie sur true.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident pour lequel vous souhaitez actualiser les listes connexes dont les valeurs sont basées sur les CI affectés.
3. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires, puis cliquez sur **Actualiser les services impactés**.
   Les enregistrements des listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mis à jour.

Associer les CI à l'incident

Associez les éléments de configuration affectés ou impactés (CI) à un enregistrement d'incident pour savoir comment l'incident affecte les autres CI avec des relations dépendantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

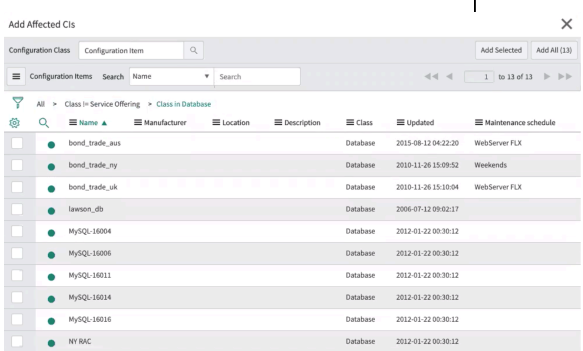
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause de l'incident et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par l'incident.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident auquel vous souhaitez associer des éléments de CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour le modèle de notification d'incident résolu

Modifiez le contenu du modèle d'e-mail qui est envoyé à l'utilisateur lors de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Modèles**.
2. Ouvrez le modèle **incident.ess.resolve**.
3. Mettez à jour manuellement le contenu du modèle.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résolution et fermeture de l'incident

Un incident est considéré comme résolu lorsque vous fournissez à l'utilisateur une solution de contournement temporaire ou une solution permanente au problème.

Lorsqu'un incident est résolu, l'escalade s'interrompt et l'appelant peut examiner la résolution. Si l'appelant est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction des propriétés de fermeture automatique de l'incident.

Si la cause d'un incident est comprise mais qu'elle ne peut pas être corrigée, le Centre de services peut créer un problème à partir de l'incident afin de trouver la cause première du problème. Le problème est ensuite évalué via le processus de gestion des problèmes.

Si l'incident crée le besoin d'un changement dans les services informatiques, le Centre de services peut générer un changement à partir de l'incident, qui est évalué via le processus de gestion des changements.

Clôture de l'incident

Vous pouvez configurer les propriétés d'incident pour fermer automatiquement un incident.

Votre organisation peut également générer des enquêtes de satisfaction des clients lorsque les incidents sont fermés. Les enquêtes permettent au Centre de services de recueillir des informations sur la qualité de leur service directement auprès de l'utilisateur.

Résoudre et fermer un incident

Lorsque le service est rétabli en rectifiant le problème qui a résulté d'un incident, vous pouvez définir l'état de l'incident comme résolu. Si l'utilisateur est satisfait de la résolution, il peut fermer l'incident ou l'incident est fermé automatiquement après un certain temps en fonction de ses propriétés de fermeture automatique.

Avant de commencer
Rôle requis :

- Pour la résolution : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin
- Pour la fermeture : itil_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident que vous souhaitez résoudre et fermer.
3. Dans la section Informations sur la résolution, renseignez les champs.

Champs Informations sur la résolution

Champ	Description
Résolu par	Utilisateur qui a résolu le problème et la date et l'heure de la fermeture de l'incident.
Résolu	Date et heure auxquelles l'incident a été résolu.
Code de résolution	Informations permettant de catégoriser les tickets résolus.
Notes de résolution	Permet de documenter la façon dont un incident est résolu.

4. Cliquez sur **Résoudre**.
   L'incident a l'état résolu.
5. Cliquez sur **Fermer l'incident**.
   L'incident est fermé.

> **Remarque :** Même lorsqu'un incident est fermé ou annulé, vous pouvez modifier les champs suivants sur le formulaire d'incident, si vous avez un rôle administrateur : **Sous-catégorie**, **Service**, **Offres de service**, **Description**, **Type de contact**, **Liste de surveillance**, **Liste de notes de travail**, **Incident parent**, **Problème**, **Demande de changement**, **Dû au changement**, **Résolu par**, **Résolu**, **Nombre de réaffectations**.

Configurer la fermeture automatique des incidents

Fermez les incidents automatiquement en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident en configurant les propriétés de l'incident. Vous pouvez également mentionner le nombre de jours que le système doit attendre avant de lancer la fonctionnalité de fermeture automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez fermer automatiquement un incident en fonction de la date de la dernière mise à jour ou de la date de résolution de l'incident à l'aide de la propriété **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour** (*com.snc.incident.autoclose.basedon.resolved_at*). Cette propriété est définie sur vrai uniquement pour les nouveaux clients qui lancent la version London. Les clients existants avant la version London doivent définir manuellement la propriété sur vrai.

> **Remarque :** Vous ne pouvez pas fermer automatiquement un incident majeur en fonction de la propriété de fermeture automatique de l'incident. Pour plus d'informations, référez-vous à Fermer un incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un travail planifié appelé *Autoclose Incidents* (**Planificateur système** > **Travaux planifiés** > **Travaux planifiés**) exécute la règle métier *Incident Autoclose* pour fermer les incidents comme décrit. Par défaut, elle attribue le nom de l'administrateur, qui est connecté lorsque la tâche *Autoclose Incidents* s'exécute, au champ **Mis à jour par**.

Procédure

1. Accédez à **Incident** > **Administration** > **Propriétés de l'incident**.
2. Sélectionnez l'option **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution. Si vous configurez ce paramètre sur « Non », la fermeture automatique aura lieu en fonction de la date de mise à jour**. Cochez la case si vous souhaitez fermer automatiquement l'incident en fonction de la date de résolution.
3. Dans le champ **Nombre de jours (nombre entier) avant la fermeture automatique des incidents résolus. Zéro (0) désactive cette fonctionnalité.** Dans la propriété (*glide.ui.autoclose.time*), entrez le nombre de jours.

   Remarque : si un moniteur d'inactivité déclenche votre incident, il réinitialise cette horloge de fermeture automatique chaque fois qu'il se déclenche, empêchant votre incident de se fermer. Pour éviter cette réinitialisation, configurez une **Condition de réinitialisation** sur votre moniteur d'inactivité sur : **[État de l'incident] [n'est pas] [Résolu]**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configurer l'utilisateur par défaut pour la fermeture automatique des incidents

Fermer plusieurs incidents à partir de la liste

Fermez simultanément plusieurs incidents de la liste d'incidents qui peuvent avoir le même code de résolution.

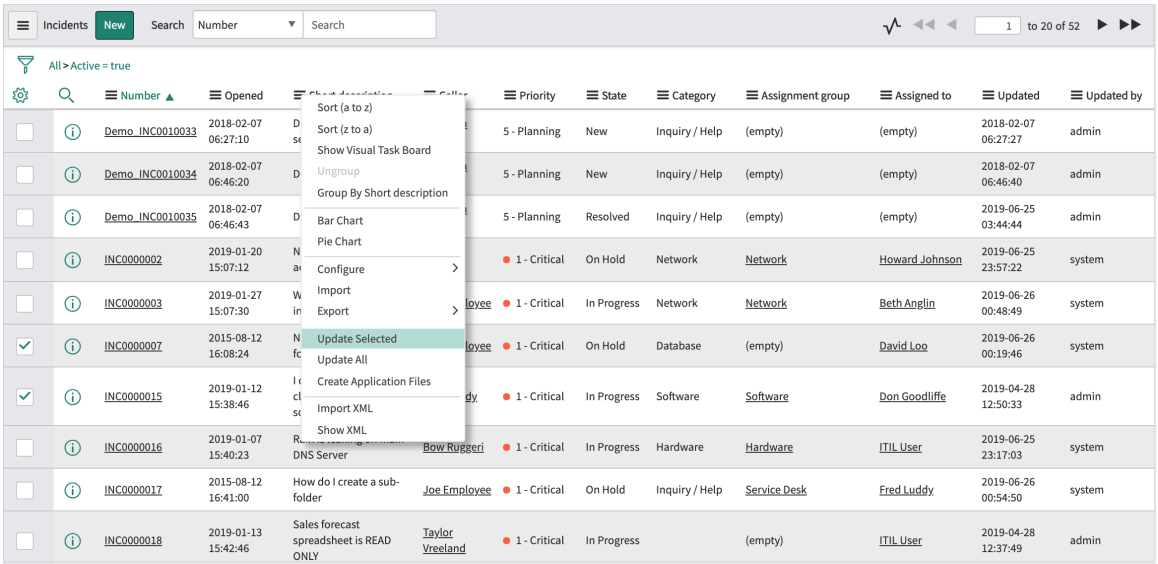
Avant de commencer

Rôle requis : itil, list_updater, sn_incident_write ou admin

Procédure

1. Cochez la case en regard de chaque incident que vous souhaitez fermer.
2. Cliquez sur le bouton droit sur n'importe quel en-tête de colonne de liste et cliquez sur **Mettre à jour la sélection**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Définir la valeur d'**État** sur **Fermé**.
4. Dans la section Informations sur la résolution, sélectionnez un **code de résolution** et entrez vos notes dans **Notes de résolution**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications s'appliquent à tous les enregistrements sélectionnés.

Créer une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents

Créez une action d'interface utilisateur pour fermer plusieurs incidents à la fois à partir de la liste **Actions** dans la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : business_rule_admin (pour les règles métier), ui_action_admin (pour les actions d'interface utilisateur) ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fermeture d'un incident à partir de la liste **Actions** ajoute la même note de fermeture à tous les incidents qui sont fermés et qui ne nécessitent pas de rôle list_updater. L'implémentation de ce processus nécessite un include de script auquel il est fait référence dans une action d'interface utilisateur et une page d'interface utilisateur personnalisée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créer les includes de script avec les informations suivantes.
   - **Nom** : IncidentClosure
   - **Client pouvant être appelé** : cochez la case
   - **Actif** : cochez la case
   - **Script** : collez les informations suivantes :

```
var IncidentClosure = Class.create();
IncidentClosure.prototype =
 Object.extendsObject(AbstractAjaxProcessor, {
    closeIncidents: function() {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        var selectedIncidents =
 this.getParameter("sysparm_incidents");
        var notes = this.getParameter("sysparm_closeNote");
        var code = this.getParameter("sysparm_closeCode");
        var incidentGr = new GlideRecord('incident');
        incidentGr.addQuery('sys_id', 'IN', selectedIncidents);
        incidentGr.query();
        while (incidentGr.next()) {
            incidentGr.setValue('state', 7);
            incidentGr.setValue('close_notes', notes);
            incidentGr.setValue('close_code', code);
            incidentGr.update();
        }
        return true;
    },

   type: 'IncidentClosure'
});
```

3. Enregistrez l'enregistrement.

4. Créez les étapes suivantes pour créer une page d'interface utilisateur.

- **Nom** : mandatory_fields_to_close_incident_ui
- **HTML** : collez les informations suivantes :

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <style>
        #content_row .reference-label {
            padding-right: 15px;
        }

        #page_timing_div {
            display: none;
        }
    </style>
    <form class="form-horizontal">
        <div class="form-group">
            <label class="col-xs-4 control-label">
                <span style="padding-right: 5px;"></span>
                <span class="label-text">${gs.getMessage('Resolution
 code')}</span>
            </label>
            <div class="col-xs-5 form-field input_controls"
 style="line-height: 32px;">
                <select name="closeCode" id="closeCode">
                    <option value="" selected="SELECTED"
 role="option">-- None --</option>
                    <option value="Solved (Work Around)"
 role="option">Solved (Work Around)</option>
                    <option value="Solved (Permanently)"
 role="option">Solved (Permanently)</option>
                    <option value="Solved Remotely (Work Around)"
 role="option">Solved Remotely (Work Around)</option>
                    <option value="Solved Remotely (Permanently)"
 role="option">Solved Remotely (Permanently)</option>
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    <option value="Not Solved (Not Reproducible)"
 role="option">Not Solved (Not Reproducible)</option>
                    <option value="Not Solved (Too Costly)"
 role="option">Not Solved (Too Costly)</option>
                    <option value="Closed/Resolved by Caller"
 role="option">Closed/Resolved by Caller</option>
                </select>
            </div>
        </div>
        <div class="form-group">
            <label class="col-xs-4 control-label">
                <span class="label-text"
 style="">${gs.getMessage('Resolution Notes')}</span>
            </label>
            <div class="col-xs-7 form-field input_controls">
                <textarea required="true" class="form-control"
 value="closeNotes" id="closeNotes" type="text"></textarea>
            </div>
        </div>
        <div class="form-group"
 style="padding-right:20px;margin-bottom:0;padding-left: 75%;
 line-height: 45px;">
            <g:dialog_button id="cancel_button" type="button"
 style_class="$btn btn-default" onclick="actionCancel()"
 style="min-width: 5em;">${gs.getMessage('Cancel')}</g:dialog_button>

            <g:dialog_button id="ok_button" type="button"
 onclick="actionOK()" style_class="btn btn-primary" style="min-width:
 5em;">${gs.getMessage('OK')}</g:dialog_button>
            <div class="clearfix"></div>
        </div>
    </form>
</j:jelly>
```

◦ **Script client** : collez les informations suivantes :

```
function actionOK() {
    var modal =
 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui");
    var incidents = modal.getPreference("selected_incidents");
    if (incidents) {
        //close the incidents
        var glideAjax = new GlideAjax("IncidentClosure");
        glideAjax.addParam("sysparm_name", "closeIncidents");
        glideAjax.addParam("sysparm_incidents", incidents);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeCode", $("closeCode").value);
        glideAjax.addParam("sysparm_closeNote",
 $("closeNotes").value);
        glideAjax.getXMLAnswer(function(answer) {

 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").des
troy();
            GlideList2.get('incident').refresh();
        });
    }
}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
function actionCancel() {

 GlideModal.prototype.get("mandatory_fields_to_close_incident_ui").des
troy();
}
```

```
(function() {
    var okButton = gel('ok_button');
    var closeCodeEl = gel('closeCode');
    var closeNotesEl = gel('closeNotes');
    okButton.disabled = true;
    closeNotesEl.value = "";
    closeCodeEl.on('change', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
    closeNotesEl.on('input', function() {
        if (closeCodeEl.value !=="" && closeNotesEl.value !=="")
            okButton.disabled = false;
        else
            okButton.disabled = true;
    });
})();
```

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Effectuez les étapes suivantes pour créer l'action d'interface utilisateur permettant de fermer plusieurs incidents.

   a. Accédez à **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Créez les actions d'interface utilisateur avec les informations suivantes :

   - **Nom** : Fermer les incidents
   - **Table** : Incident [incident]
   - **Afficher la mise à jour** : cochez la case
   - **Choix de la liste** : cochez la case
   - **Liste v2 compatible** : cochez la case
   - **Client** : cochez la case
   - **Onclick** : closeIncidents()
   - **Condition** : current.getValue('state') !== '7'
   - **Script** : collez les informations suivantes

```
function closeIncidents() {
    var list = GlideList2.get('incident');
    var title = list.getTitle();
    var incidents = list.getChecked();
    if (incidents) {
        var o = new
 GlideModal('mandatory_fields_to_close_incident_ui');
            getMessage("Close Incidents", function(msg) {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                o.setTitle(msg);
                o.setPreference('selected_incidents', incidents);
                o.render();
            });
        }
    }
```

7. Enregistrez l'enregistrement.

Résultats

Les agents du Centre de services peuvent fermer plusieurs incidents à l'aide de **Fermer les incidents** dans la liste **Actions** sous la liste Incident.

Rouvrir un incident

Rouvrez un incident résolu à partir de l'e-mail de notification de résolution de l'incident ou du formulaire d'incident dans Gestion des incidents pour examiner plus en détail un problème qui vous affecte toujours.

Lorsqu'un incident est résolu, une notification de résolution d'incident par e-mail vous est envoyée. Si la résolution de l'incident ne vous convient pas, vous pouvez demander à le rouvrir en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Sélectionnez le lien **Rouvrir l'incident** dans la notification par e-mail de résolution d'incident.
- Sélectionnez l'option **Rouvrir l'incident** dans le formulaire d'incident dans Gestion des incidents ou dans l'interface utilisateur du portail, par exemple Portail de services et Centre de services aux employés (ESC).

Une fois l'incident rouvert, son état passe de **Résolu** à **En cours**.

Les conditions suivantes s'appliquent lors de la réouverture d'un incident :

- Vous pouvez rouvrir un incident résolu si vous êtes un agent disposant d'un accès en écriture à l'incident (sn_incident_write), ou un appelant, ou un utilisateur **Ouvert par** (demandeur) pour l'incident.
- L'appelant et le demandeur peuvent tous deux afficher et utiliser l'option **Rouvrir l'incident** sur les interfaces utilisateur du portail, telles que Portail de services et ESC.
- Si vous êtes un agent, vous pouvez afficher et utiliser l'option **Rouvrir l'incident** du formulaire d'incident pour rouvrir n'importe quel incident qui vous est affecté ou qui est affecté à d'autres agents. Toutefois, dans l'interface utilisateur du portail, vous ne pouvez afficher et utiliser l'option **Rouvrir l'incident** pour rouvrir un incident que si celui-ci vous a été affecté ou si vous êtes l'appelant ou le demandeur de l'incident.
- Si un incident est rouvert par un utilisateur après sa résolution, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont automatiquement renseignés avec le nom de la personne qui l'a rouvert et la date et l'heure auxquelles l'incident est rouvert. Durant l'audit, ces informations vous aident à générer divers rapports pour les incidents rouverts.
- Sur le formulaire Incident, il existe un champ nommé **Nombre de réouvertures**. Les incidents qui ont été rouverts avant la version Kingston peuvent déjà présenter des valeurs non nulles dans le champ **Nombre de réouvertures** tandis que les valeurs dans les nouveaux champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont nulles. Pour les incidents qui sont rouverts après la version Kingston, les champs **Dernière réouverture par** et **Dernière réouverture à** sont renseignés.
- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous modifiez l'état de l'incident en **Résolu**, vous recevez une notification avec un lien **Rouvrir l'incident**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ne disposez d'aucun rôle dans le système (ESS) et que vous êtes l'appelant, vous pouvez cliquer sur **Rouvrir l'incident** sur le formulaire d'incident pour rouvrir l'incident.

  Remarque : un utilisateur ESS n'est pas en mesure de résoudre, rouvrir ou fermer un incident majeur, même si l'utilisateur est l'appelant.

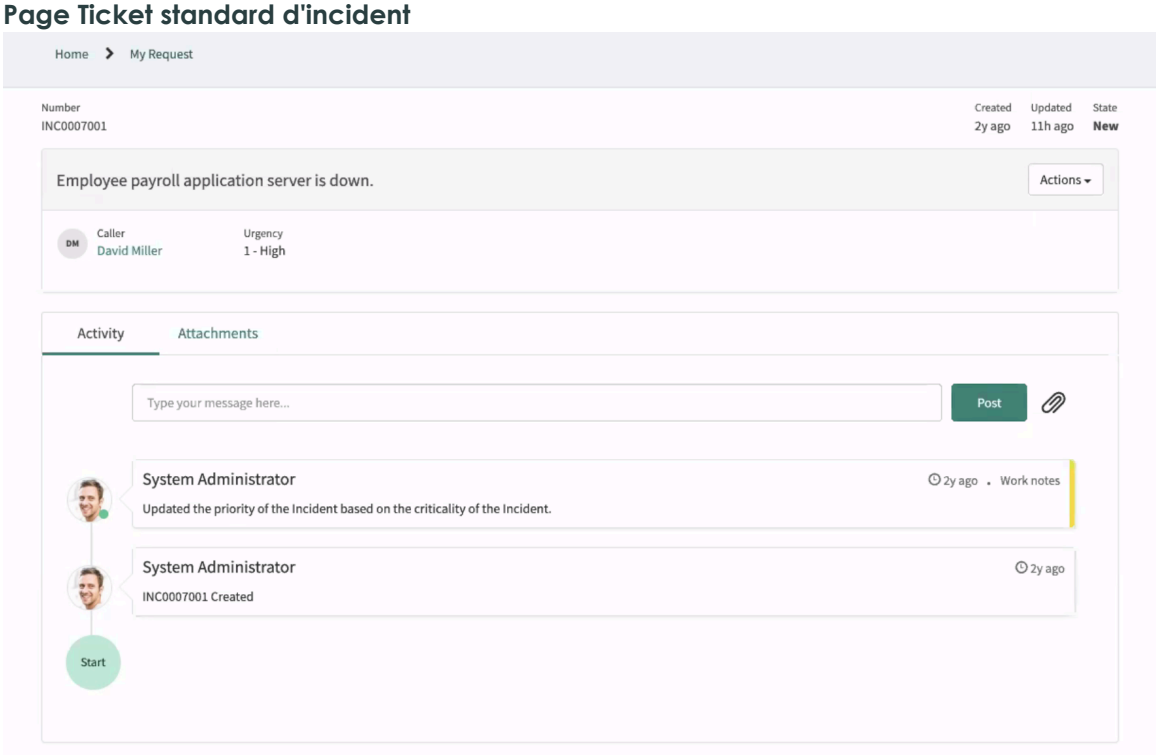
Si l'incident est déjà fermé, vous ne pouvez pas le rouvrir. Cependant, si vous demandez la réouverture de l'incident en répondant à l'e-mail de notification de résolution, un nouvel incident est ouvert avec certaines valeurs de champ copiées à partir de l'incident fermé. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez ajouter les champs sous forme de valeurs dans la propriété d'incident **Liste de champs (séparés par des virgules) à copier à partir de l'incident d'origine quand un incident est rouvert par e-mail** (*com.snc.incident.clone_fields_on_reopen*). Ces champs sont copiés de l'incident fermé vers le nouvel incident. Ajoutez le texte `Veuillez rouvrir` dans la ligne d'objet de l'e-mail.

Page Ticket standard d'incident

La page Ticket standard d'incident vous permet, à vous et vos employés, de consulter les détails d'un incident. Vous pouvez l'utiliser avec le portail de services.

Vous pouvez accéder à la page Ticket standard d'incident dans le portail de services à l'aide de l'option **Demandes** de l'en-tête du menu principal du portail de services. La page Ticket d'incident est disponible par défaut pour les utilisateurs nouveaux et mis à niveau. La page Ticket standard d'incident affiche les détails d'un incident, tels que la brève description, l'appelant et l'urgence. Elle affiche également la liste des **actions** à partir de laquelle vous pouvez résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

Page Ticket standard d'incident



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la page Ticket standard d'incident

Vous pouvez configurer l'apparence de l'en-tête et des onglets de la page Ticket standard d'incident à partir de **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer la page Ticket d'incident.

Configurer la page Ticket d'incident

Configurez la page Ticket d'incident à partir de laquelle les utilisateurs peuvent afficher les détails d'un incident dans le portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard** > **Incident**.
2. Cliquez sur l'enregistrement d'incident.
3. Sur le formulaire, configurez les champs.

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table étendue à la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actifs	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Vous devez configurer le formulaire pour ajouter ce champ. **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ◦ Numéro ◦ Brève description ◦ Date de création ◦ Date de mise à jour ◦ Liste de surveillance ◦ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Aucun ◦ Toujours ◦ Lorsqu'il n'y a aucune variable

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Paramètres du widget d'informations	Liste des paramètres de widget d'informations séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** . **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ◦ Numéro ◦ Brève description ◦ Date de création ◦ Date de mise à jour ◦ Liste de surveillance ◦ État ◦ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'action	
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone des informations.
Paramètres du widget d'action	Liste des paramètres de widget d'action séparés par des virgules.

Remarque :

- Par défaut, les configurations des types d'onglets Activité et Pièces jointes sont disponibles pour toutes les configurations standard.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de cinq onglets.
- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul de ces types d'onglets :
  - Éditeur de variable (lecture seule)
  - Outil de synthèse de variables

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des configurations d'onglets, configurez les champs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Aucun ◦ Activité ◦ Pièces jointes ◦ Personnalisé ◦ Éditeur de variable (lecture seule) ◦ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

6. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer les incidents majeurs

Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne des interruptions importantes pour l'entreprise. Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevé afin d'accélérer le processus de résolution pour les incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée et convenue. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

Il existe plusieurs façons de créer un candidat aux incidents majeurs, telles que :

- Proposer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Proposer un incident majeur** à partir du menu contextuel du formulaire Incident.
- Créer un nouveau candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du panneau de navigation gauche.
- Marquer un incident en tant que candidat aux incidents majeurs en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsqu'un incident majeur est créé à partir d'un candidat aux incidents majeurs, le nouvel incident majeur est considéré comme un enregistrement parent pour le candidat aux incidents majeurs actuel. Dans ce cas, les champs **Appelant** et **Société** sont facultatifs.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir un candidat en un incident majeur en cliquant sur **Promouvoir à Incident majeur** à partir du menu contextuel.
- Créer un nouvel incident majeur en cliquant sur **Créer un incident majeur** à partir du panneau de navigation gauche.
- Promouvoir un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Pour répondre à un incident majeur, certaines des actions cruciales consistent à déterminer les bonnes ressources, à communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées, à organiser des téléconférences pour enquêter et résoudre l'incident et à escalader l'incident si nécessaire. Utilisez Gestion des tâches de communication pour définir des plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions prédéfinies. Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident jointe.

Processus Gestion des incidents majeurs

Un incident majeur est un incident à fort impact et à urgence élevée qui affecte un grand nombre d'utilisateurs, privant l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

L'objectif d'une organisation est d'avoir un système efficace et efficient pour répondre aux incidents majeurs. Les exigences sont de :

- Minimiser l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents/une équipe d'incidents majeurs/un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.
- Veiller à ce que les personnes concernées soient bien informées des interruptions de service, des dégradations et des résolutions.
- Effectuer un examen de chaque incident majeur une fois le service rétabli. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.
- Créer un problème pour l'analyse de la cause première.

En gardant ces objectifs à l'esprit, un processus de gestion des incidents majeurs peut être classé plus largement dans les phases suivantes :

Identification

La première étape du processus consiste à identifier un incident majeur potentiel. Un incident majeur potentiel peut être identifié automatiquement en fonction des règles de déclenchement ou un incident existant peut être proposé comme candidat aux incidents majeurs. Ces incidents sont classés en tant que candidats d'incidents majeurs et sont examinés par les gestionnaires d'incidents majeurs qui initient le processus de réponse aux incidents majeurs.

Communication et collaboration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une communication en temps opportun au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise, les utilisateurs finaux et les clients soient informés de l'impact et de la progression de l'incident. Une occurrence d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui inclut qui est contacté, les méthodes et la fréquence de la communication, la messagerie, etc. Le plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication basés sur le type, la priorité de l'incident ou l'audience cible. Par exemple, les plans de communication pour un incident majeur P1 peuvent avoir une communication plus fréquente qu'un plan de communication pour un incident majeur P2.

Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Résolution

Dans cette phase, le plan de résolution est suivi pour résoudre le problème. La résolution d'un incident majeur résout tous les incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

Revue post-incident

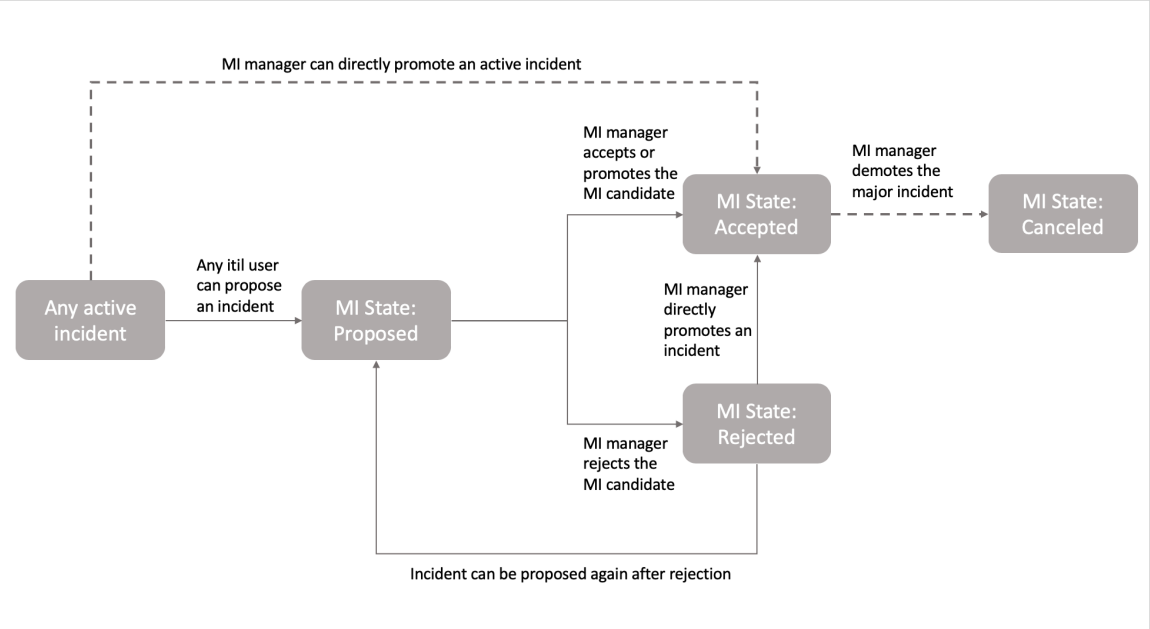
Il s'agit de la dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur. Après la résolution de l'incident majeur, un examen post-incident est effectué. Son objectif est d'analyser l'incident et de comprendre ce qui peut être fait pour empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration.

Pour optimiser le processus, un rapport post-incident est créé quand un incident est résolu. Le rapport post-incident peut être examiné et mis à jour pendant le processus d'examen avant d'être partagé avec des personnes concernées.

Un incident majeur progresse à travers différents états au cours de son cycle de vie. Le schéma suivant illustre les différents états impliqués dans la gestion d'un incident majeur :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'état de gestion des incidents majeurs



Modules d'extension de Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer les modules d'extension Gestion des incidents majeurs si vous avez le rôle d'administrateur.

Activer Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être activé manuellement pour les nouveaux clients et pour les clients existants.

Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

- Gestion des communications d'incident (com.snc.iam)
- Incident Updates (com.snc.incident.updates)
- Relation tâche/panne (com.snc.task_outage)

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Module d'extension	Description
Notification [com.snc.notify]	Fournit des fonctionnalités de plateforme pour les appels vocaux, les téléconférences et les messages SMS générés par le workflow. Nécessite le pilote Twilio Direct, ainsi qu'un contrat distinct avec Twilio pour les options SMS et Fonctions vocales.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (suite)

Module d'extension	Description
	Remarque : Les utilisateurs existants qui utilisent déjà le pilote Twilio doivent migrer vers le pilote Twilio Direct.
Planification d'astreinte [com.snc.on_call_rotation]	Permet de créer des calendriers d'astreinte et des arborescences d'escalade. Lorsqu'un incident est créé, acheminez l'escalade de manière dynamique vers une ressource d'astreinte. La Planification d'astreinte vous permet de configurer et de créer différentes calendriers d'astreinte par processus et par groupe d'affectation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

- Gérer les incidents majeurs
- Hérité - Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs
- Console d'incident majeur
- Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs, notamment des tables et des rôles d'utilisateurs.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire d'incidents majeurs [major_incident_manager]	Un gestionnaire d'incidents majeurs peut : • Initier le processus d'incident majeur en évaluant et en approuvant les candidats aux incidents majeurs ou en créant un incident majeur. • Rejeter un candidat aux incidents majeurs. • Rétrograder un incident majeur après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier. • Conserver la propriété et la responsabilité pour tout le cycle de vie de l'incident. • Identifier les utilisateurs et les groupes à impliquer dans les activités de résolution. • Créer des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifier un plan de communication qui est joint à un incident majeur. • Fermer un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Responsable des communications [communication_manager]	• Gère les communications pour les incidents majeurs et est responsable de la communication avec toutes les personnes concernées. • Crée des tâches et des plans de communication ad hoc. • Modifie un plan de communication qui est joint à un incident majeur.	Ce rôle hérite du rôle ia_admin.
Gestionnaire d'incidents [incident_manager] (Rôle existant avec responsabilités supplémentaires)	• Gère les propriétés d'incident et les règles de déclencheur des incidents majeurs. • Peut créer et modifier les définitions de plan de communication.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Règles de déclencheur d'incidents majeurs [major_incident_trigger_rule]	Cette table étend la table Fichier d'application [sys_metadata] et stocke les règles de déclencheur d'incidents majeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification Slack installée avec Gestion des incidents majeurs

Les notifications Slack sont ajoutées avec l'activation de Gestion des incidents – Gestion des incidents majeurs.

Notification Slack	Description
Candidat aux incidents majeurs affecté	Notifie le groupe de gestion des incidents majeurs lorsque l'**État d'un incident majeur** devient **Proposé**.
Notification conférence IAT	Lors d'une téléconférence, une notification Slack est envoyée à tous les participants de la téléconférence.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs

Validez que Gestion des incidents majeurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Incident majeur Gestion des incidents majeurs

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des incidents majeurs nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim).

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs

Test	Description	Version
MIM : créer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir du module de navigation de l'application.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du module **Créer un candidat aux incidents majeurs** à partir du menu de navigation.	Orlando
MIM : créer un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un incident majeur à partir d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : créer un candidat aux incidents majeurs lorsqu'il correspond à une règle de déclencheur de la gestion des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la création d'un candidat aux incidents majeurs lorsque les conditions pour créer un incident majeur correspondent à la règle de	Orlando

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
	déclencheur de la gestion des incidents majeurs.	
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides.	Orlando
MIM : proposer un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un candidat aux incidents majeurs lorsqu'un incident est proposé comme un incident majeur et vérifiez que les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** ne sont pas vides.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation est vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** est vide.	Orlando
MIM : promouvoir un candidat vers un incident majeur (le groupe d'affectation n'est pas vide)	Testez le bon fonctionnement de l'affectation automatique d'un incident majeur lorsqu'un candidat est promu vers un incident majeur et vérifiez que le champ **Groupe d'affectation** n'est pas vide.	Orlando
MIM : rejeter un candidat aux incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement du rejet d'un candidat aux incidents majeurs.	Orlando
MIM : rétrograder un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la rétrogradation d'un incident majeur en incident.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MIM : suite de tests de la gestion des incidents majeurs (suite)

Test	Description	Version
MIM : clôturer un incident majeur	Testez le bon fonctionnement de la fonctionnalité de clôture d'un incident majeur.	Orlando
MIM : l'état se synchronise avec l'ICP et la TIC	Testez si l'état se synchronise correctement avec Plan de communication des incidents et Tâche de communication des incidents.	Orlando
MIM : l'ICP est lié à un incident en fonction de conditions et son état se synchronise avec la TIC	Testez si le plan de communication des incidents est correctement lié à un incident en fonction de conditions définies.	Orlando
MIM : résoudre un incident majeur et un rapport post-incident	Testez le bon fonctionnement de la résolution d'un incident majeur et d'un rapport post-incident.	Orlando
MIM : vérifier la mise en page de la console des incidents majeurs	Testez si la mise en page de la console des incidents majeurs est correcte.	Orlando
MIM : vérifier la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs	Testez le bon fonctionnement de la tâche de communication depuis la console des incidents majeurs.	Orlando

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents majeurs, consultez Gestion des incidents majeurs.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Créer des règles de déclencheur pour les incidents majeurs

Créez des règles de déclencheur pour définir les conditions dans lesquelles une action de déclenchement est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident est créé ou mis à jour, à condition que les conditions suivantes soient remplies :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Remarque : Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents majeurs** > **Administration** > **Règles de déclencheur d'incidents majeurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de déclencheur.
Table	Table sur laquelle s'exécute la règle de déclencheur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Dans l'exemple suivant, la règle présentant l'ordre 100 est exécutée en premier. Exemple : ◦ Si la critique opérationnelle du service d'entreprise est 1-Les plus critiques ou 2-Assez critique, l'ordre est de 100. ◦ Si le nombre d'incidents enfants est supérieur à 20, alors l'ordre est de 200. ◦ Pour un incident P1, l'ordre est de 300. **Remarque :** si l'une ou l'autre des conditions actuelles de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est alors pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Mesure à prendre	Mesure prise sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ◦ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs lorsque

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ◦ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident est promu directement au rang d'incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée. ◦ **Remarque :** La propriété système **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.major_incid* crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ◦ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ◦ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : un nouvel incident est créé et promu au rang d'incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ◦ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident est marqué comme son enfant. ◦ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident existant est promu au rang d'incident majeur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail sur la gestion des incidents majeurs

La section couvre des rubriques qui vous aident avec divers concepts techniques liés à la gestion des incidents majeurs tels que les différentes manières de créer un incident majeur, les manières de rejeter un candidat aux incidents majeurs, de rétrograder un incident majeur ou de fermer un incident majeur.

Créer un candidat aux incidents majeurs

Vous pouvez créer un candidat aux incidents majeurs de plusieurs façons. Après la création d'un candidat aux incidents majeurs, le gestionnaire d'incidents majeurs évalue le candidat et décide s'il doit être promu en incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer des règles de déclencheur d'incident majeur	Un incident peut être marqué en tant que candidat aux incidents majeurs en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs. Un gestionnaire d'incidents majeurs ou un gestionnaire d'incidents peut Créer des règles de déclencheur pour les incidents majeurs pour identifier automatiquement les candidats aux incidents majeurs. **Remarque :** les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont désactivées par défaut. Un gestionnaire d'incidents majeurs ou un gestionnaire d'incidents doit activer les règles de déclencheur qui définissent les conditions selon lesquelles un incident est automatiquement considéré comme candidat aux incidents majeurs.
Proposer manuellement un incident comme candidat aux incidents majeurs	Proposez manuellement un incident existant comme candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Proposer un incident majeur** dans le menu contextuel. Vous êtes invité à saisir le motif de la proposition d'incident comme candidat et à préciser l'impact de cet incident sur l'entreprise. **Remarque :** si un incident est résolu, fermé ou annulé, l'option **Proposer un incident majeur** ne s'affiche pas dans le menu contextuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Créer un candidat à partir du navigateur d'applications	**a.** Créez un nouveau candidat aux incidents majeurs en cliquant sur **Incident** > **Incidents majeurs** > **Créer un candidat aux incidents majeurs**. **b.** Renseignez les champs et cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

- Lorsqu'un incident est proposé comme candidat aux incidents majeurs, le champ **État** de l'incident majeur dans le formulaire Incident, sous la section Incident majeur, est remplacé par **Proposé**.
- Lorsque vous créez un nouvel incident majeur à partir d'un candidat, un nouvel incident est créé et devient l'incident majeur. Le candidat est ajouté comme enfant de l'incident majeur. Pour obtenir ce comportement, le gestionnaire d'incidents doit définir la propriété de gestion des incidents majeurs **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_incident_creation*). Un nouvel incident est créé à partir d'un candidat en tant qu'incident majeur. Le candidat est associé au nouvel incident en tant qu'enfant.
- Le système affecte automatiquement l'incident majeur parent nouvellement créé à un utilisateur lorsque le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est activé, une équipe est définie pour le groupe de gestion des incidents majeurs et un utilisateur est disponible pour l'équipe d'astreinte. S'il n'existe aucune équipe d'astreinte, le gestionnaire d'incidents majeurs décide de l'utilisateur pour le champ **Affecté à**.

Créer un incident majeur

Créez directement un incident majeur ou examinez les candidats et promouvez des candidats en incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Promouvoir manuellement un incident en incident majeur	Dans le menu contextuel, cliquez sur **Promouvoir à Incident majeur**. L'incident devient directement un incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : • Seul un gestionnaire d'incidents majeurs peut promouvoir un incident en incident majeur. si un incident présente l'état résolu, fermé ou annulé, l'option **Promouvoir à Incident majeur** n'apparaît pas dans le menu contextuel. • Lorsqu'un incident est promu en incident majeur, l'incident lui-même est considéré comme un incident majeur et aucun nouvel incident n'est créé. Pour obtenir ce comportement, vous devez définir la propriété de gestion des incidents majeurs **Créer un incident majeur à partir d'un candidat - Un nouvel incident est créé à partir d'un candidat comme incident majeur. Le candidat est associé au nouvel incident en tant qu'enfant.** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident.mim.major_inciden* pour **Promouvoir le candidat en incident majeur**.
Créer un incident majeur à partir du navigateur d'applications	**a.** Cliquez sur **Incident** > **Incidents majeurs** > **Créer un incident majeur**. **b.** Renseignez les champs et cliquez sur **Envoyer**.

Affectation d'incident majeur

Un incident majeur est affecté automatiquement à un groupe au moment de la proposition et de la promotion en fonction de la valeur de la propriété **Groupe de gestion des incidents majeurs (sys_id) vers lequel l'incident majeur doit être réaffecté pour sa promotion vers « Incident majeur »** (*sn_major_inc_mgmt.major_incident_management_group*). Le groupe affecté travaille sur l'incident majeur et le résout.

L'incident est affecté à une personne si le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est activé et qu'une équipe est définie pour le groupe. La table suivante illustre les différentes conditions dans lesquelles un incident majeur est affecté à un groupe et à un utilisateur.

Affectation d'un incident majeur

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
L'incident est proposé manuellement comme candidat ou en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	• Si l'astreinte est activée, que l'équipe est définie et qu'un utilisateur est d'astreinte, l'incident est alors affecté à l'utilisateur d'astreinte

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'un incident majeur (suite)

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
			• Si l'astreinte n'est pas activée, le champ **Affecté à** reste vide
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**
L'incident est promu manuellement en incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	• Incident réaffecté au groupe en fonction de la valeur de la propriété • Envoyez une notification aux membres d'origine du groupe d'affectation au sujet de la dernière réaffectation d'incident	• La valeur **Affecté à** est remplacée par l'utilisateur qui a promu le candidat aux incidents majeurs • Envoyez une notification à l'utilisateur auquel l'incident majeur a précédemment été affecté
Un incident majeur est créé	Le groupe d'affectation est vide	Groupe basé sur la valeur de la propriété	La valeur du champ **Affecté à** est l'utilisateur qui a créé l'incident majeur
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - l'incident conserve sa valeur d'affectation actuelle dans le champ **Affecté à**

Affectation du plan de communication des incidents et de la tâche de communication

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
Le plan de communication des incidents est créé avec la source	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir de l'incident source	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir de l'incident source

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation du plan de communication des incidents et de la tâche de communication (suite)

Action	Condition	Groupe d'affectation	Affectés à
comme incident majeur	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe **Affecté à** actuelle
La tâche de communication de l'incident est créée à partir du plan de communication des incidents dont la source est l'incident majeur	Le groupe d'affectation est vide	La valeur du champ **Groupe d'affectation** est copiée à partir du plan de communication des incidents	La valeur du champ **Affecté à** est copiée à partir du plan de communication des incidents
	Le groupe d'affectation n'est pas vide	Aucun changement - le plan de communication des incidents conserve sa valeur de groupe d'affectation actuelle	Aucun changement - la tâche de communication des incidents conserve sa valeur **Affecté à** actuelle.

Accepter ou rejeter un candidat aux incidents majeurs

Lorsqu'un candidat est proposé comme candidat aux incidents majeurs, un gestionnaire d'incidents majeurs peut accepter ou rejeter le candidat. Le gestionnaire accepte un candidat comme incident majeur si l'incident nécessite une résolution accélérée.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Accepter un candidat aux incidents majeurs	**a.** Accédez à **Incident** > **Incidents majeurs** > **Candidats** et ouvrez le candidat à approuver. **b.** Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires et sélectionnez **Promouvoir à Incident majeur**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : • Pendant la promotion du candidat, le gestionnaire d'incidents majeurs est invité à saisir des notes de travail ainsi que l'impact sur l'entreprise. • L'incident est promu en incident majeur et le champ **État de l'incident majeur** sous la section Incident majeur passe de **Proposé** à **Accepté**. • L'incident est affecté à l'utilisateur qui approuve l'incident majeur.
Rejeter un candidat aux incidents majeurs	**a.** Accédez à **Incident** > **Incidents majeurs** > **Candidats** et ouvrez le candidat à rejeter. **b.** Cliquez sur l'icône de menu des actions supplémentaires et sélectionnez **Rejeter le candidat aux incidents majeurs**. **Remarque :** • Pendant le rejet du candidat, le gestionnaire d'incidents majeurs est invité à saisir la raison du rejet du candidat. Une notification est envoyée à l'utilisateur du champ **Affecté à**. • L'état de l'incident reste le même lorsque le champ **État de l'incident majeur** est changé en **Rejeté**.

Associer plusieurs incidents à un incident majeur

Vous pouvez associer un ou plusieurs incidents à un incident majeur à l'aide du menu Actions.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

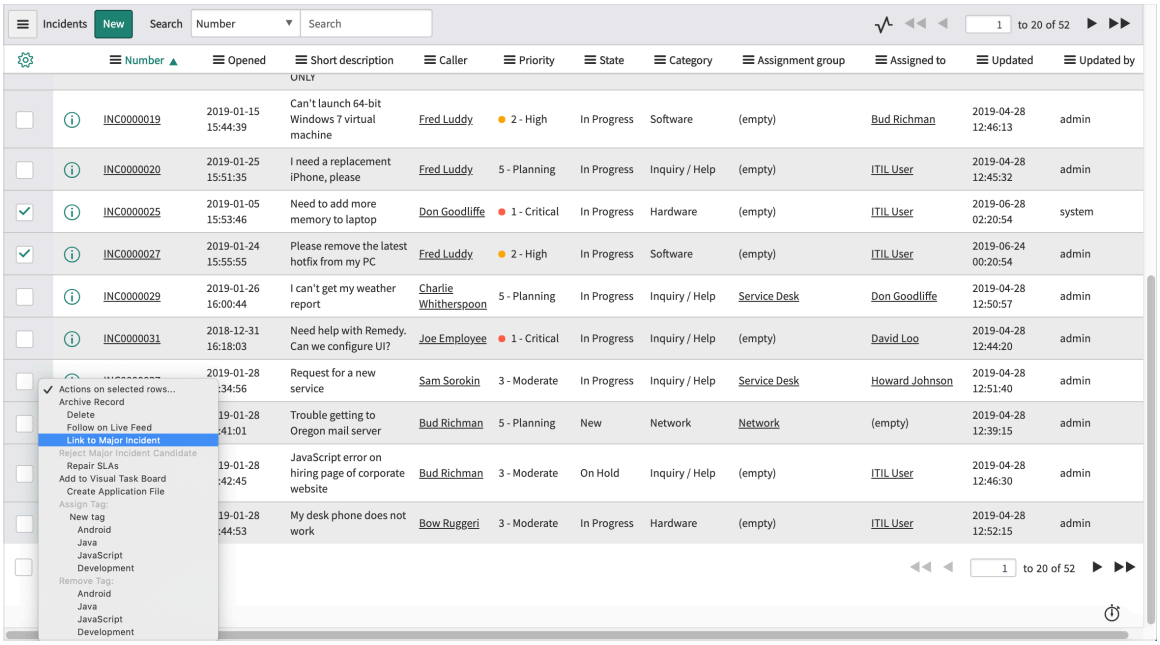
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un incident majeur se produit, plusieurs incidents sont généralement créés et plusieurs candidats aux incidents majeurs peuvent également être créés pour un même problème. Tous les incidents pour un même problème peuvent être associés à l'incident majeur approprié.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez les incidents qui doivent être associés à un incident majeur.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Lien vers un incident majeur**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue Choisir un incident majeur, sélectionnez l'incident majeur auquel vous souhaitez associer les incidents.
5. Cliquez sur **OK**.
   Les incidents sont ajoutés comme enfants à l'incident majeur.

Rejeter plusieurs candidats aux incidents majeurs à l'aide du menu Actions

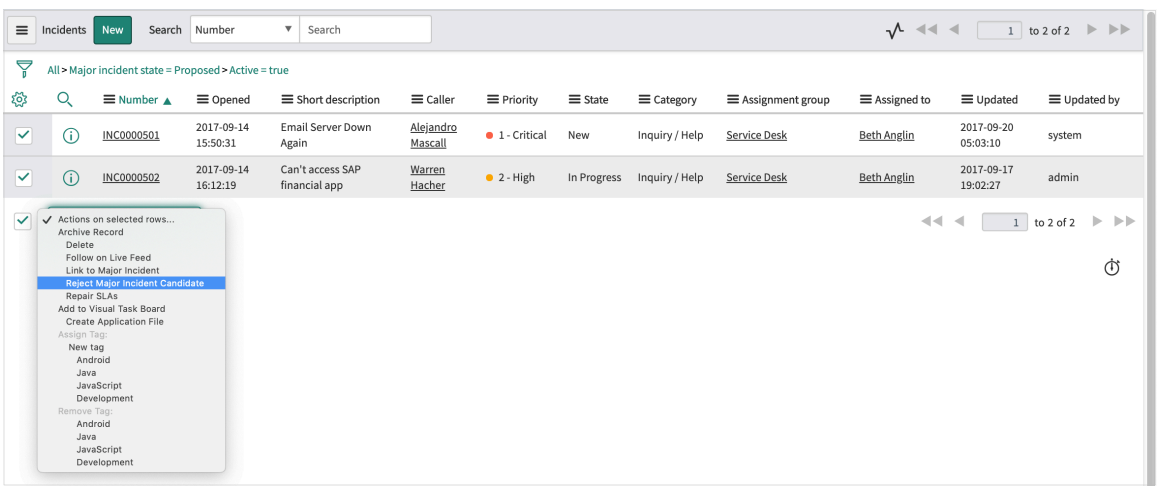
Vous pouvez rejeter un ou plusieurs candidats aux incidents majeurs via le menu Actions. Si vous décidez que les candidats ne correspondent pas à des incidents majeurs, vous pouvez rejeter plusieurs candidats à la fois et fournir la raison de ce rejet.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Candidats**.
2. Sélectionnez les candidats à rejeter.
3. Dans le menu Actions, cliquez sur **Rejeter un candidat aux incidents majeurs**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la boîte de dialogue Motif du rejet, entrez la raison pour laquelle vous avez décidé de ne pas accepter les candidats comme incidents majeurs.
5. Cliquez sur **Rejeter**.
   Les candidats aux incidents majeurs sont rejetés.

Rétrograder un incident majeur

Lorsqu'un incident est malencontreusement évalué comme étant un incident majeur, vous pouvez rétrograder l'incident majeur même après qu'il ait été accepté afin que l'incident puisse être traité comme un incident régulier.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur à rétrograder.
3. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires  et sélectionnez **Rétrograder l'incident majeur**.
4. Entrez le motif de la rétrogradation.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Annulé**, mais l'état de l'incident reste le même.

Fermer un incident majeur

Vous pouvez fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager ou admin
- L'incident majeur présente l'état Résolu

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incidents majeurs** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'incident majeur que vous voulez fermer.
3. Cliquez sur **Fermer l'incident**.

Remarque :

- Si vous annulez un incident et que l'état de l'incident majeur est **Proposé** ou **Accepté**, l'état de l'incident majeur devient **Annulé**.
- Propriété de fermeture automatique de l'incident **Activer la fermeture automatique des incidents en fonction de la date de résolution : si vous définissez cette option sur « Non », la fermeture automatique sera exécutée en fonction de la date de mise à jour**. Aucun enregistrement d'incident accepté comme incident majeur ne sera fermé. Les utilisateurs ayant le rôle major_incident_manager ou administrateur doivent fermer manuellement un incident majeur après avoir validé la résolution et lorsque l'incident majeur présente l'état **Résolu**.
- Si un incident a été promu comme un incident majeur, un utilisateur ESS ne peut pas résoudre, fermer ou rouvrir l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les informations sur les incidents majeurs dans le formulaire d'incident

Lorsqu'un incident entre dans le cycle de vie des incidents majeurs, l' **incident majeur** et l'onglet **Rapport post-incident** s'affichent dans le formulaire d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read ou admin

L'incident se trouve dans le cycle de vie de l'incident majeur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez l'incident qui se trouve dans le cycle de vie d'un incident majeur.
3. Cliquez sur l'onglet **Incident majeur**.

Champ	Description
État de l'incident majeur	L'état d'un incident majeur peut être l'un des éléments suivants : ◦ **Proposé** : état initial lorsqu'un candidat aux incidents majeurs est créé ou proposé. ◦ **Accepté** : état lorsqu'un incident majeur est directement créé par un gestionnaire d'incident majeur ou lorsqu'un candidat est promu en incident majeur par un gestionnaire d'incident majeur. ◦ **Rejeté** : le candidat aux incidents majeurs est rejeté par un gestionnaire d'incident majeur. ◦ **Annulé** : l'incident majeur est rétrogradé par un gestionnaire d'incident majeur.
Proposé par	Utilisateur qui a proposé l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Proposé	Date et heure auxquelles l'incident a été proposé en tant que candidat aux incidents majeurs.
Promu par	Utilisateur qui a promu l'incident en incident majeur.
Promu	Date et heure auxquelles cet incident a été promu en incident majeur.
Impact sur l'activité	Impact sur l'entreprise du problème identifié dans l'incident majeur.
Cause probable	Cause probable du problème identifié dans l'incident majeur.

4. Cliquez sur l'onglet **Rapport post-incident**.
   Si vous avez déjà rempli les informations sur le rapport post-incident dans la console des incidents majeurs, les mêmes informations s'affichent dans les champs suivants :

Champ	Description
Vue d'ensemble	Résumé de l'incident.

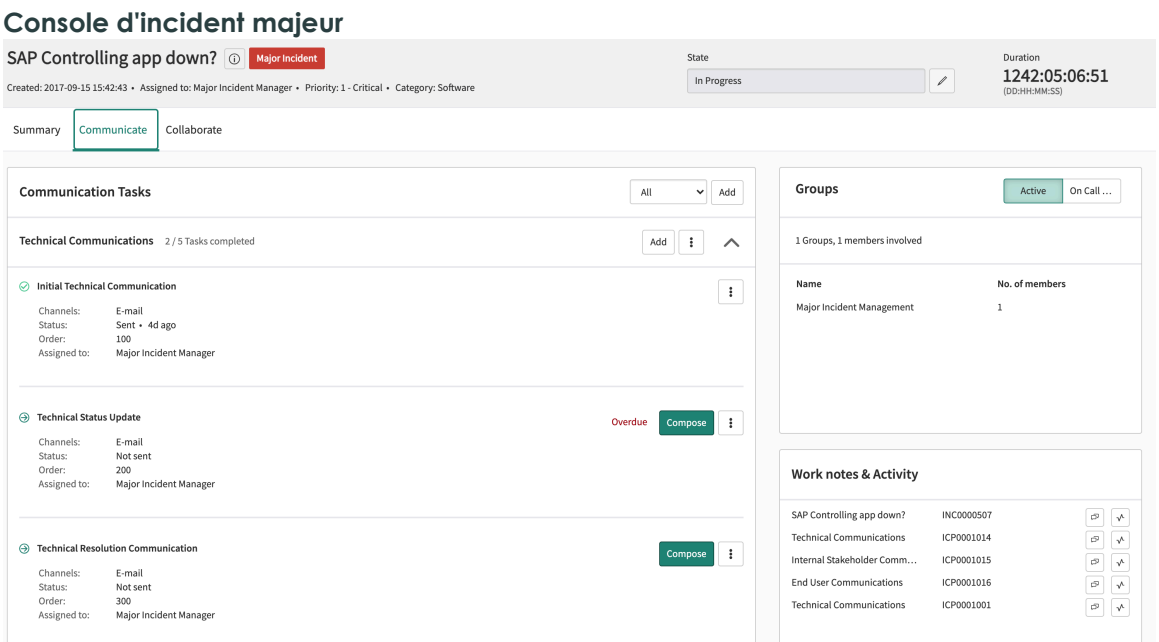
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résultats	Informations sur ce qui a causé l'incident majeur et les leçons retenues dans le processus.
Chronologie	Informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents en rapport avec l'incident.

Console d'incident majeur

La console d'incident majeur est une vue à volet unique conçue pour les gestionnaires d'incidents majeurs, les gestionnaires des communications et les groupes de résolveur. La console aide à gérer les incidents majeurs en regroupant et en fournissant des informations exploitables.

Pour accéder à la console des incidents majeurs, ouvrez un incident majeur ou un candidat à un incident majeur, puis cliquez sur **Afficher la console** sur l'en-tête du formulaire.



Remarque : les groupes et le nombre de membres impliqués dans le widget de groupes sont renseignés à partir des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** de l'incident, du plan de communication des incidents, de la tâche d'incident ainsi que des membres impliqués dans une téléconférence active.

Composants d'en-tête

- Depuis la console, pour revenir au formulaire d'incident, cliquez sur **Afficher le formulaire** qui apparaît dans l'en-tête de la console.
- Si un incident ne présente pas encore l'état **Résolu**, l'en-tête affiche le bouton **Résoudre**. Pour résoudre un incident, cliquez sur **Résoudre**.
- Lorsqu'un incident n'est pas encore accepté en tant qu'incident majeur, la console affiche une liste de choix dans l'en-tête. La liste affiche les options permettant de promouvoir l'incident en incident majeur ou de rejeter l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez l'icône de chat ( ) dans l'en-tête pour lancer un chat au niveau de l'incident. Le chat est un flux d'enregistrements ; tout ce que vous écrivez dans le chat apparaît dans le flux d'activité.
- Vous pouvez cliquer sur l' pour modifier l'état de l'incident.
- La durée est un minuteur actif qui effectue un suivi du temps écoulé depuis la création de l'incident. Le minuteur s'arrête lorsque l'incident est résolu.

Éléments d'interface utilisateur de la console d'incident majeur

La console d'incident majeur fournit des éléments d'interface utilisateur à l'aide desquels vous pouvez obtenir un résumé des tâches, l'évolution du plan de communication, des renseignements sur les conférences et un rapport sur la cause et la résolution de l'incident majeur.

La console d'incident majeur présente les éléments d'interface utilisateur suivants : **Résumé**, **Communiquer**, **Collaborer** et **Rapport post-incident**.

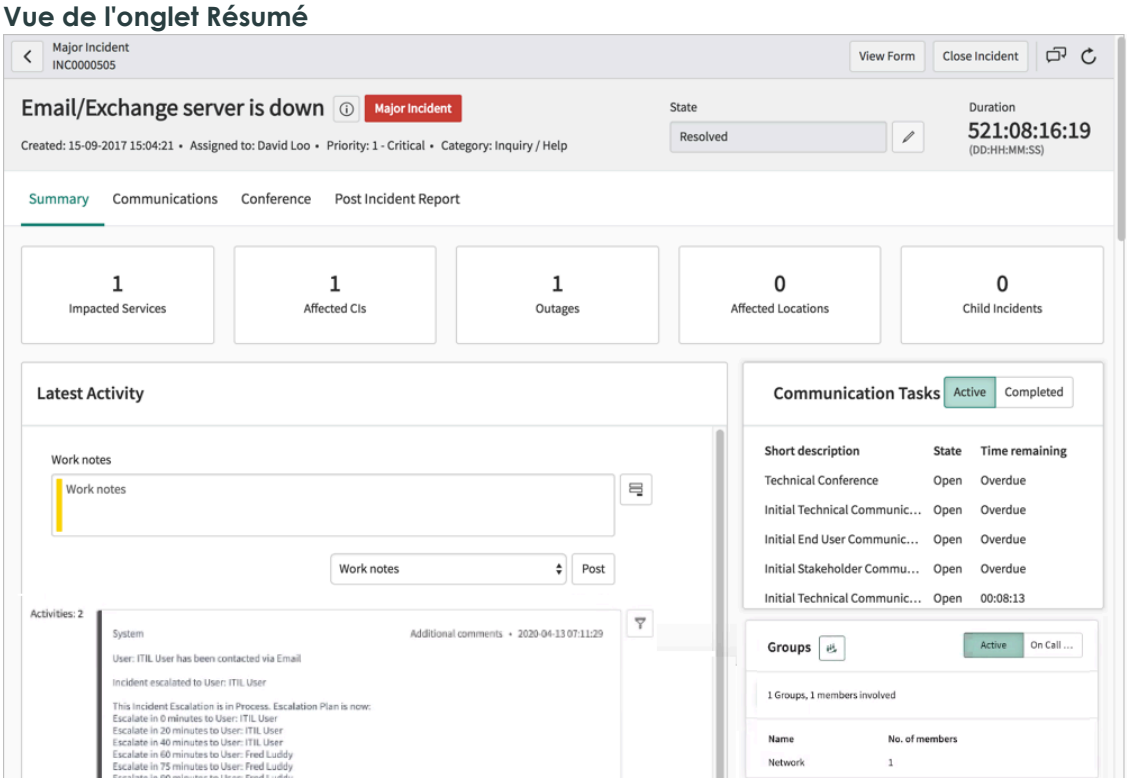
Remarque : vous devez activer le module d'extension Notification (com.snc.notify) pour que l'onglet **Collaborer** s'affiche. L'onglet **Rapport post-incident** n'est visible que lorsque l'état de l'incident est **Résolu** ou **Fermé**.

Console Incident majeur — onglet Résumé

L'onglet **Résumé** fournit une vue unifiée des informations sous la forme d'une mise en page des cartes. Les informations relatives aux services impactés, les CI affectés, les pannes actives, les sites touchés et les incidents enfants vous aident à vous tenir informé des enregistrements connexes associés à un incident.

Onglet Résumé

Vue de l'onglet Résumé



Vous pouvez ajouter, créer ou modifier chacun des composants. Vous pouvez également afficher, publier ou filtrer la dernière activité sur l'incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet fournit également un résumé quantitatif des tâches actives et effectuées, ainsi que des utilisateurs ou groupes impliqués dans la résolution de l'incident majeur. Les tâches de communication sont triées par ordre croissant en fonction de leur valeur d'ordre.

La colonne **Durée restante** fournit des informations relatives à l'échéance de la tâche de communication.

- Si vous n'effectuez pas la tâche de communication dans le temps imparti, la valeur devient **En retard**.
- Si vous activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation), l'utilisateur, « Qui est d'astreinte » pour le groupe respectif et le nom du groupe apparaissent dans le résumé.

La section Groupes affiche les informations d'astreinte, y compris l'icône de suivi d'escalade d'astreinte ( ), qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée. Cliquez sur l'icône pour afficher la fenêtre contextuelle Suivi de l'escalade d'astreinte.

Activez le module d'extension Gestion des événements (com.glideapp.itom.snac) pour ajouter une carte **Alerte** sous l'onglet **Résumé** qui vous tient informé du nombre d'alertes pour chaque incident. Le nombre est le total de toutes les alertes primaires et secondaires pour l'incident.

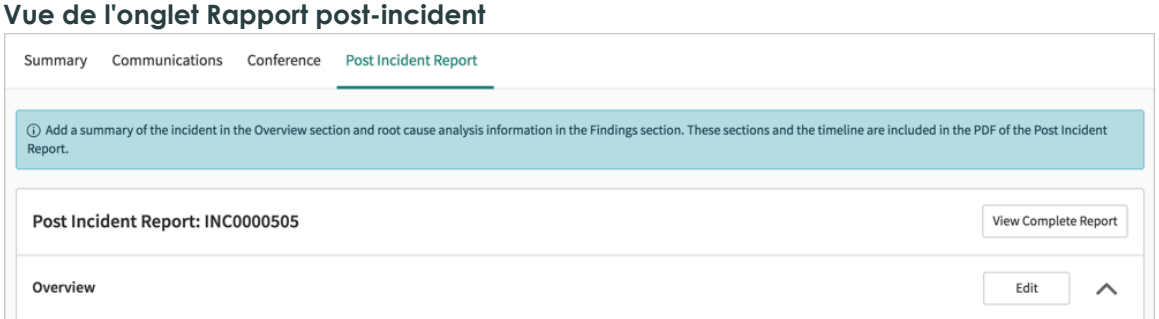
Console Incident majeur — onglet Rapport post-incident

L'onglet **Rapport post-incident** vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident.

Les équipes peuvent évaluer le processus de réponse aux incidents et de résolution et déterminer les éléments d'action de suivi. Le rapport post-incident est requis pour enregistrer les actions effectuées, les motifs et les résultats.

Remarque : le gestionnaire d'incidents majeurs peut modifier un rapport lorsque l'incident présente l'état **Résolu**.

Vue de l'onglet Rapport post-incident



Le rapport post-incident comprend les sections suivantes dans lesquelles un gestionnaire d'incidents majeurs peut fournir les renseignements requis :

- **Aperçu** : résumé de l'incident.
- **Résultats** : informations relatives à la cause de l'incident majeur et leçons apprises dans le processus.
- **Résolution** : informations relatives aux mesures de résolution prises pour résoudre le problème. Le gestionnaire d'incidents majeurs peut également ajouter ou modifier toute information connexe sur les problèmes ou les changements en cliquant sur **Ajouter** ou **Gérer** respectivement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Chronologie** : informations sur tous les flux d'activités non seulement de l'incident, mais aussi du plan de communication des incidents et des tâches de communication des incidents liées à l'incident. Vous pouvez mettre à jour la chronologie avec la dernière activité en cliquant sur **Régénérer la chronologie**.

  Remarque : Les informations que vous fournissez pour la **vue d'ensemble**, les **résultats** et la **chronologie** sont mises à jour dans la section Rapport post-incident du formulaire d'incident.

Si vous activez le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (CIM) (com.sn_cim), la section Enregistrements d'amélioration connexes est affichée dans le rapport. Cette section affiche les enregistrements d'intégrations CIM entrants.

Lorsque vous cliquez sur **Afficher le rapport terminé**, toutes les informations saisies par le gestionnaire d'incidents majeurs sont compilées ensemble et vous pouvez télécharger le rapport au format .PDF en cliquant sur **Télécharger le rapport PDF**.

Les liens suivants apparaissent dans le formulaire Incident sous la section Liens connexes :

- **Régénérer la chronologie PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** et que l'utilisateur dispose du rôle major_incident_manager.
- **Afficher un aperçu de la PIR** : ce lien apparaît lorsque l'incident présente l'état **Résolu** ou **Fermé** et que l'utilisateur dispose du rôle ITIL.

Remarque : sur le rapport téléchargé, sous **Chronologie de la réponse aux incidents**, l'heure affichée dans le type de synchronisation **Délai d'identification** est calculée de la manière suivante :

- Si vous proposez l'incident comme incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est proposé pour la première fois comme incident majeur.
- Si vous créez directement un incident majeur : l'heure indique l'heure de création de la première alerte connexe pour cet incident ou de création de l'incident (au cas où il n'y ait aucune alerte ou si le module d'extension Gestion des événements est inactif), selon le premier événement, jusqu'au moment où l'incident est promu en incident majeur.

Information associée

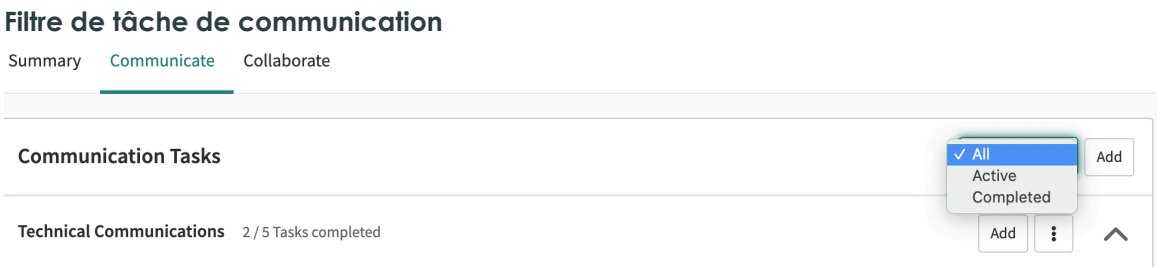
Associer un nouveau rapport post-incident

Onglet Communiquer de la console Incident majeur

L'onglet **Communiquer** aide à comprendre l'état d'avancement d'un plan de communication et des tâches qui y sont liées.

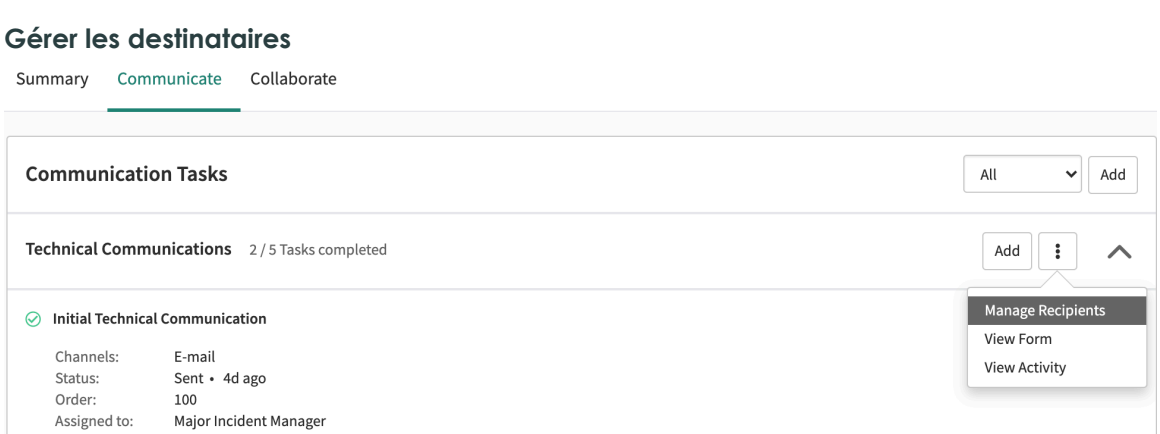
Si plusieurs tâches de communication sont associées à un plan de communication, toutes les tâches apparaissent dans le plan de communication respectif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez filtrer la tâche de communication pour afficher toutes les tâches, les tâches actives ou les tâches effectuées. Vous pouvez également ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter une tâche**. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les destinataires**.

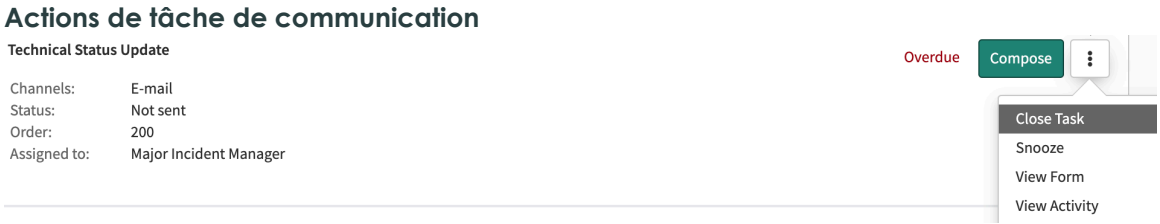
Remarque : Lorsque vous créez une tâche de communication pour l'envoi d'un e-mail dans la console de gestion des incidents majeurs et que vous sélectionnez une liste de destinataires, cette liste est ajoutée à la place des utilisateurs individuels. La liste des utilisateurs figurant dans la liste des destinataires est calculée par le système lors du traitement de la demande d'e-mail, ce qui améliore les performances du système. Vous pouvez également ajouter des utilisateurs, des groupes et des adresses e-mail dans la section Destinataires. Activez cette fonctionnalité en sélectionnant l'option **Propriété permettant d'activer/désactiver la prise en charge de la liste de destinataires dans le Client de messagerie, sur les tâches de communication** (*sn_comm_management.email_client_recipient_items_enabled*) dans les propriétés de gestion des incidents majeurs. Vous pouvez créer une liste de destinataires à l'aide d'un script pour récupérer une liste personnalisée d'utilisateurs ou inclure une liste prédéfinie d'utilisateurs.



Les actions suivantes peuvent être effectuées sur une tâche de communication donnée :

- **Fermer la tâche** : si la tâche est exécutée au moins une fois, la tâche de communication est fermée et son état devient Terminé. Dans le cas contraire, l'état devient Ignoré.
- **Répéter** : disponible uniquement pour une tâche de communication récurrente. Permet à l'utilisateur d'ignorer une fois la tâche de communication, et le minuteur d'échéance est actualisé.
- **Afficher le formulaire** : pour chaque tâche du plan, vous pouvez revenir au formulaire.
- **Afficher l'activité** : vous permet d'afficher l'historique des activités et de publier vos notes de travail ou commentaires supplémentaires pour une tâche de communication.

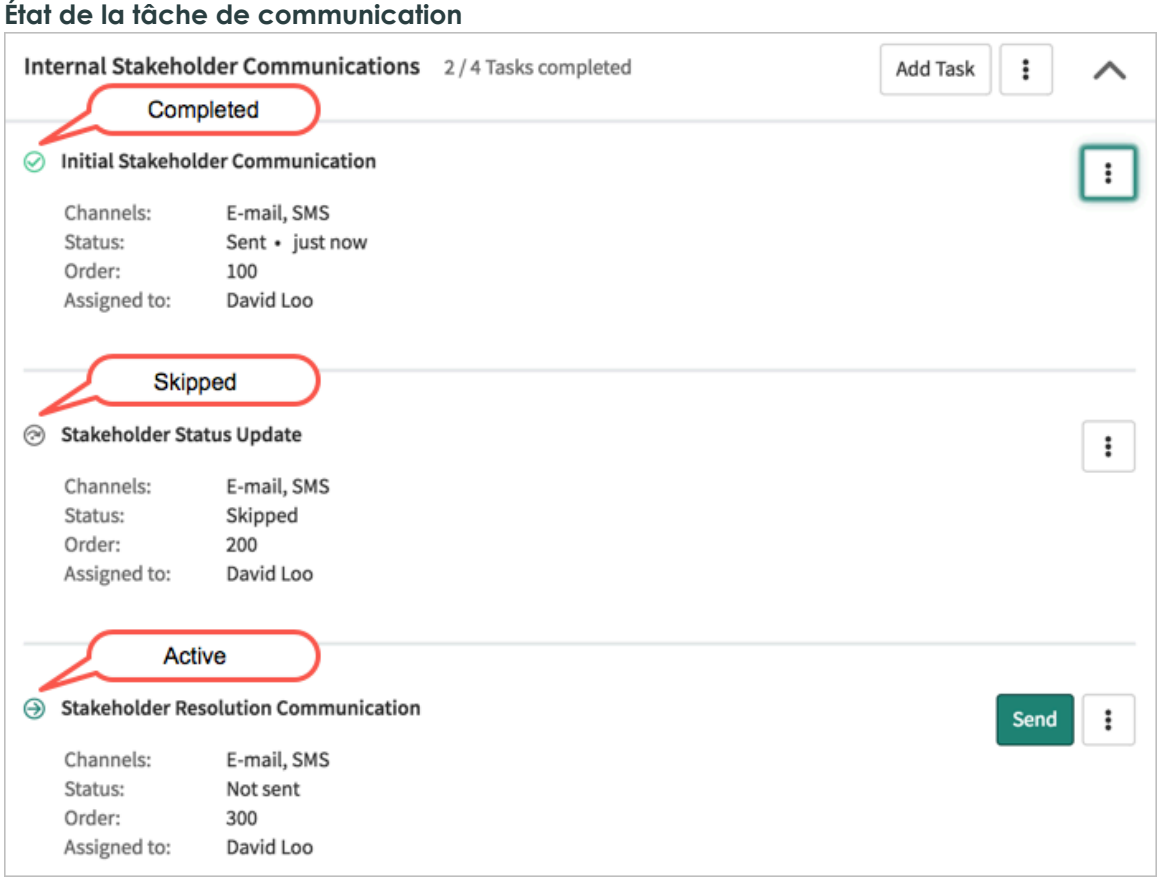
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez également afficher l'échéance des tâches à venir et la durée du retard au cas où la tâche ne serait pas terminée dans le délai imparti.

Pour envoyer une notification, cliquez sur **Composer**. Si la notification ne doit être envoyée qu'une seule fois, après avoir envoyé la notification, l'état de la tâche devient Terminé. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient Ouvert. Après l'exécution d'une tâche de communication récurrente, l'état de la tâche de communication devient **Envoyé**, suivi du nombre de fois où la tâche de communication récurrente a été exécutée jusque-là. Par exemple, Envoyé(2x) signifie que la tâche de communication est exécutée deux fois.

État de la tâche de communication



Les icônes qui se trouvent à gauche du nom de la tâche de communication représentent l'état de la tâche de communication (terminée, ignorée ou active).

Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez lancer un chat au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité pour cet enregistrement.

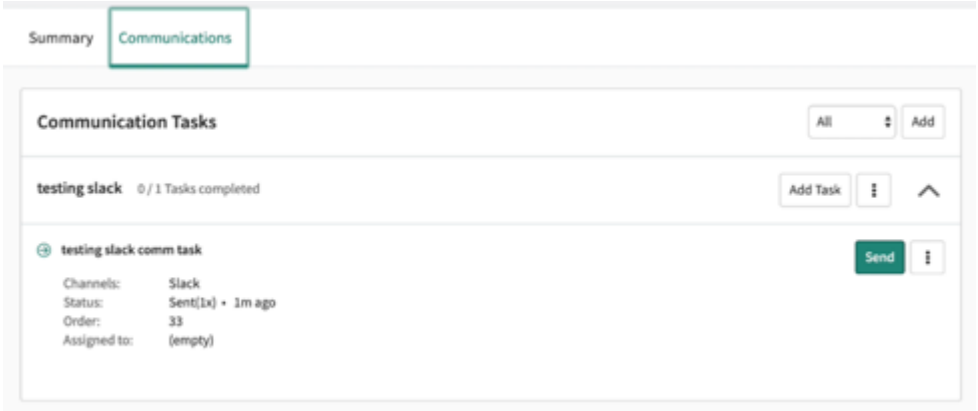
Envoi de messages aux utilisateurs via Slack

Pour la fonctionnalité Slack, installez Services de collaboration à partir de ServiceNow Store.

Lorsque vous ajoutez Slack comme canal de communication, il apparaît comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue du canal de communication Slack

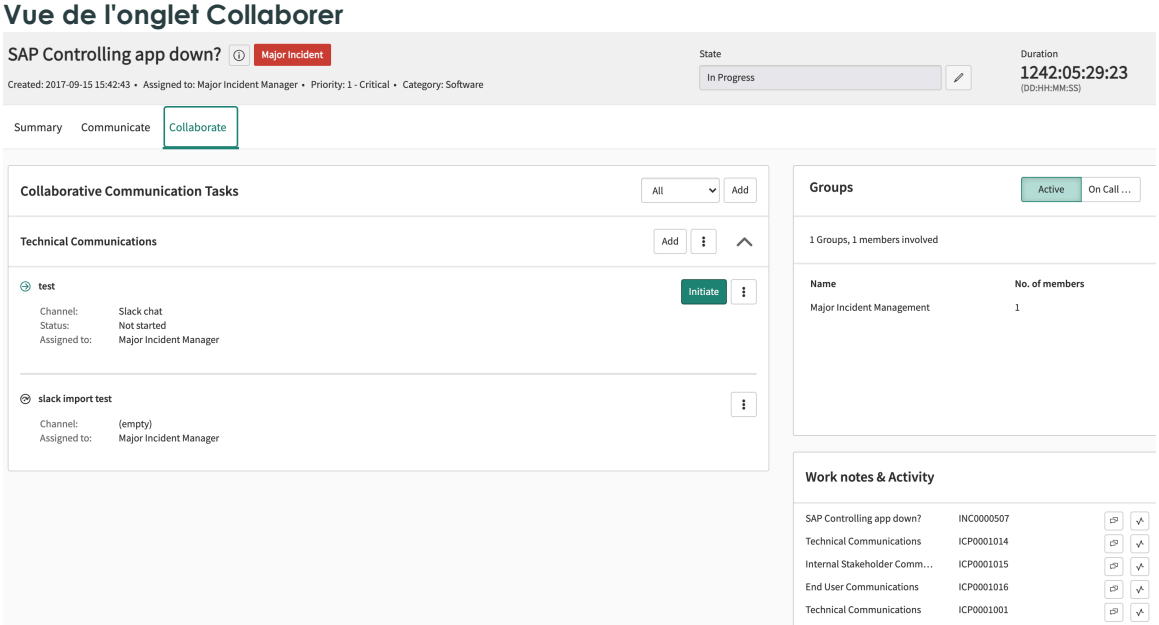


Cliquez sur **Composer** pour transmettre le message Slack aux contacts que vous avez déjà mentionnés dans le contact de communication lors de la définition du plan de communication. Les contacts sélectionnés recevront un message direct du bot *Slack*. Vous pouvez effectuer les actions de tâches de communication telles que **Tâche fermée**, **Répéter**, **Afficher le formulaire** et **Afficher l'activité**.

Console Incident majeur — onglet Collaborer

L'onglet **Collaborer** vous aide à visualiser les informations relatives aux tâches de communication qui disposent du canal de communication Conférence. Il vous permet également de gérer les participants d'une téléconférence.

Vue de l'onglet Collaborer



Comme dans l'onglet **Résumé**, vous pouvez ajouter un nouveau plan de communication en cliquant sur **Ajouter**. Vous pouvez créer une tâche de communication pour un plan existant en cliquant sur **Ajouter un appel**. Pour en savoir plus, consultez Add-communication-plan-from-mim-workbench. Si vous souhaitez ajouter ou supprimer des destinataires d'un plan particulier après l'avoir enregistré, cliquez sur **Gérer les participants**.

Pour lancer une téléconférence, cliquez sur **Lancer**. Si la tâche de communication est une tâche ponctuelle, après la fin de l'appel, l'état de la tâche devient **Terminé**. Si la tâche est récurrente, l'état de la tâche devient **Ouvert** et il affiche le nombre de fois que la téléconférence est lancée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

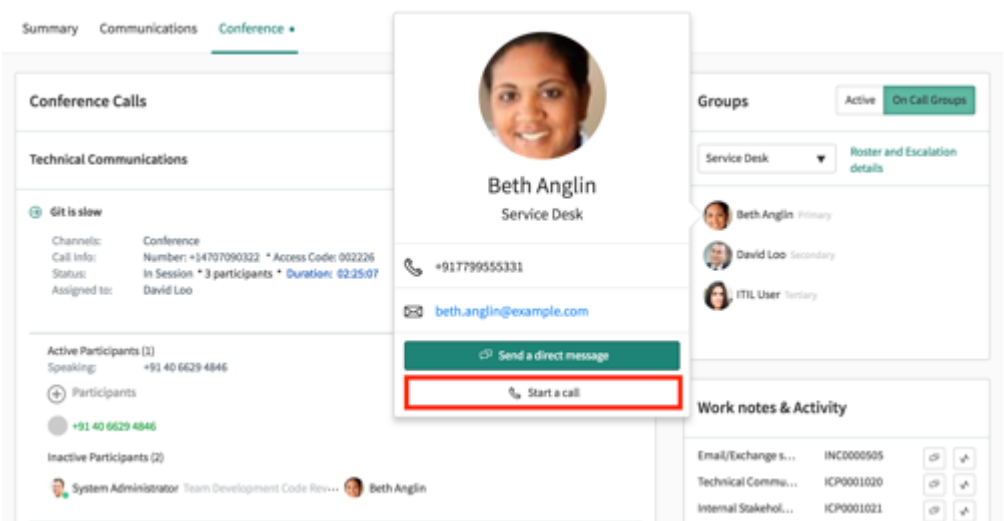
Remarque : lorsque vous ajoutez un groupe d'utilisateurs à la téléconférence, le groupe lui-même est ajouté à l'appel, et la hiérarchie d'escalade est automatiquement suivie une fois l'appel démarré. Définissez la propriété *com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation* sur true. Pour plus d'informations sur la propriété, reportez-vous à Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Sous chaque tâche, la section Participants actifs affiche les participants actifs et la section Participants inactifs affiche les participants inactifs.

Si l'appel est en cours, l'utilisateur itil, qui a accès à la console, peut rejoindre la téléconférence en cliquant sur **Rejoindre l'appel**. Les participants peuvent également ajouter un autre utilisateur à une téléconférence en cours en cliquant sur **+ Participants**. Le responsable de la conférence peut mettre fin à la téléconférence en cliquant sur **Fin de l'appel**. Le responsable de la conférence peut mettre en sourdine, réactiver ou expulser un participant actif en faisant passer le curseur sur le participant actif et en cliquant sur .

Dans la section Notes de travail et activité, vous pouvez envoyer un message de connexion au niveau de l'incident ou du plan de communication des incidents. Vous pouvez également afficher le flux d'activité.

Pour initier un appel directement aux membres du groupe, cliquez sur **Démarrer un appel**.



Pour démarrer un appel, renseignez la propriété *sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number* avec un numéro de notification valide qui dispose des fonctions vocales. Pour un utilisateur qui participe déjà à une téléconférence active, **Démarrer un appel** est désactivé. Vous pouvez désactiver ou réactiver le micro de tous les participants à l'aide des options **Désactiver tous les micros** et **Activer tous les micros**. Si vous activez le module d'extension Notification - Twilio Direct Driver (com.snc.notify.twilio_direct), les participants actifs sont mis en surbrillance en vert.

Pour en savoir plus sur l'envoi d'une notification Microsoft Teams à partir de la console de gestion des incidents majeurs, consultez Envoyer une notification à partir de la console de gestion des incidents majeurs .

Pour en savoir plus sur le flux de processus pour la communication Slack, consultez Flux de processus pour la communication Slack.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'une tâche de communication collaborative, consultez Ajouter une tâche de communication collaborative.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer un nouveau rapport post-incident

Créez votre propre rapport post-incident et associez la page d'interface utilisateur au bouton **Afficher le rapport terminé** sous l'onglet **Rapport post-incident**. En utilisant le rapport personnalisé, vous pouvez ajouter des informations spécifiques à votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour associer le bouton **Afficher le rapport terminé** avec votre page de rapport post-incident personnalisé, configurez la valeur de la propriété d'incident majeur **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** sur la nouvelle page d'interface utilisateur.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Créez une page d'interface utilisateur.
   Pour en savoir plus sur la création d'une page d'interface utilisateur, consultez Pages de l'interface utilisateur.
3. Accédez à **Incident** > **Propriétés des incidents majeurs**.
4. Dans la propriété **URL de page d'interface utilisateur d'exportation PIR** (*sn_major_inc_mgmt.pir_export_pdf_ui_page*), entrez le lien de la nouvelle page d'interface utilisateur.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous cliquez sur le bouton **Afficher le rapport terminé**, la nouvelle page d'interface utilisateur s'ouvre.

Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console. Cette action d'interface utilisateur est utile lorsqu'il n'existe aucun plan de communication bien défini dans le système.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure
1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication pour afficher la fenêtre contextuelle Communication ad hoc.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Cochez la case pour sélectionner e-mail, SMS, Slack ou conférence comme mode de communication pour le plan.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

Ajouter des incidents similaires à partir de la console d'incident majeur

Ajoutez des incidents similaires à un incident majeur afin que les équipes de support puissent travailler sur l'enregistrement parent pour un processus de réponse coordonné.

Avant de commencer

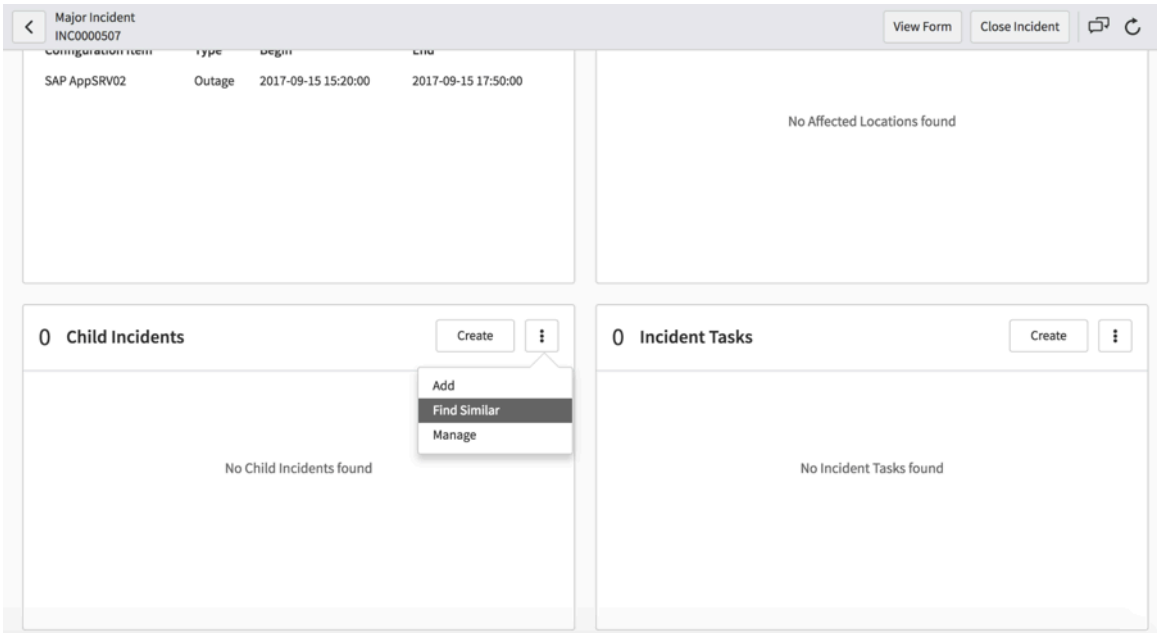
Rôle requis : itil, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

- Activez le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml).
  - Configurez Intelligence prédictive et formez la définition de solution avec le nom *ml_sn_global_similar_incidents_mim*. Pour en savoir plus sur la formation d'une définition de solution, consultez Créer et former une solution de similarité.
- Assurez-vous qu'il existe une solution ML active dans **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Solutions** avec le nom de solution *ml_sn_global_similar_incidents_mim*.

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Résumé**.
3. Dans la section Incidents enfants, cliquez sur ⋮, puis sur **Rechercher des éléments semblables**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la boîte de dialogue Ajouter des incidents similaires, sélectionnez les incidents similaires que vous souhaitez associer à l'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les incidents enfants similaires apparaissent sous la section Incidents enfants.

Accéder au chemin d'escalade d'astreinte à partir de la console d'incident majeur

Accédez à la liste des personnes d'astreinte et aux détails d'escalade à partir de la console d'incident majeur pour contacter un groupe de support.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_read, sn_incident_write, major_incident_manager, communication_manager, incident_manager ou admin

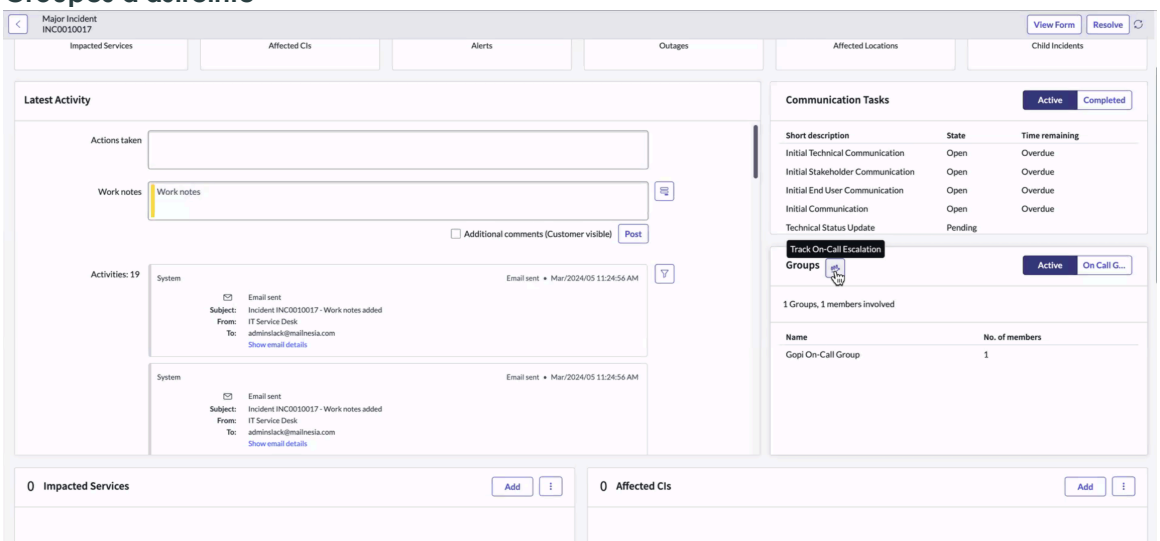
Activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation).

Procédure

1. Accédez à Console d'incident majeur.
2. Cliquez sur l'onglet **Communications**.
3. Sous la section **Groupes**, cliquez sur **Groupes d'astreinte**.
4. Dans la liste, sélectionnez un groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes d'astreinte



5. Sélectionnez **Suivre l'escalade d'astreinte**.
6. Dans la section Chemin d'escalade, sélectionnez **Escalade**.

Résultats

Vous pouvez accéder aux informations d'escalade d'astreinte.

Hérité - Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs

Le module Vue d'ensemble des incidents majeurs fournit deux versions du tableau de bord Analyse des performances (PA) permettant d'examiner d'un coup d'œil les informations relatives aux incidents majeurs.

> **Important :**
>
> À partir de la version Xanadu, le tableau Vue d'ensemble des incidents majeurs est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident majeur pour visualiser les mesures liées aux processus et à la communication pour les incidents majeurs Ouverts et Fermés.

Les utilisateurs disposant du rôle itil, sn_incident_write, major_incident_manager ou communication_manager peuvent accéder au tableau de bord.

Les deux versions du tableau de bord Analyse des performances (PA) sont Normal et Premium. Le module d'extension Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doit être activé pour afficher le tableau de bord normal. Pour accéder à la version Premium du tableau de bord de la vue d'ensemble des incidents majeurs, activez Analyse des performances - Content Pack for Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim).

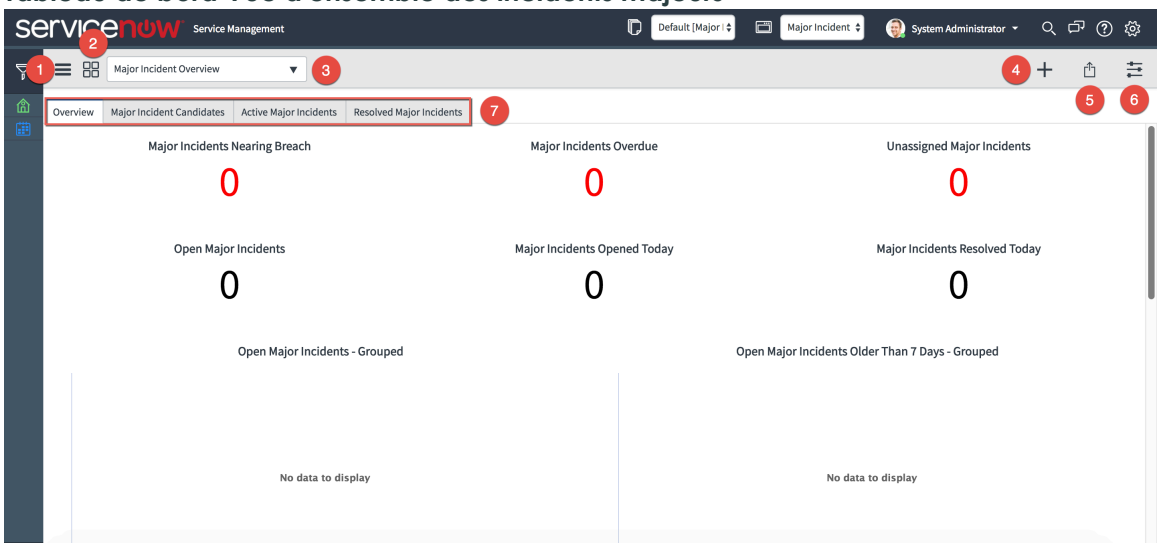
Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

- **Incident** > **Incidents majeurs** > **Vue d'ensemble**
- **Self-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble des incidents majeurs**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des incidents majeurs

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs



Le module de vue d'ensemble des incidents majeurs fournit des informations sur le contenu suivant :

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Contrôles du tableau de bord	Fournit des options permettant de créer, dupliquer ou supprimer un tableau de bord. Vous pouvez copier l'URL du tableau de bord ou dupliquer le tableau de bord. De plus, vous pouvez ajouter le tableau de bord dans votre liste de favoris, créer un onglet ou réinitialiser les filtres dans le tableau de bord.
2	Vue d'ensemble du tableau de bord	Vous conduit à la page d'interface utilisateur où vous pouvez voir le tableau de bord récemment consulté, les tableaux de bord que vous possédez ou partagez ou tous les tableaux de bord du système. Pour créer un tableau de bord, cliquez sur **Nouveau**.
3	Liste de choix des tableaux de bord	Permet de choisir entre les différents tableaux de bord du système.
4	Ajouter des widgets	Permet d'ajouter des widgets. Vous pouvez faire glisser pour déplacer ou redimensionner le widget sur le tableau de bord.
5	Partage	Permet de spécifier des groupes, utilisateurs et rôles pour le tableau de bord.
6	Configuration	Affiche le volet de configuration permettant de sélectionner une mise en page sur laquelle enclencher les widgets ou de modifier une mise en page selon vos besoins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

#	Composant de l'interface utilisateur	Description
7	Onglets	• **Incidents majeurs pratiquement dépassés** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a atteint 75 % du temps imparti. • **Incidents majeurs en retard** : nombre d'incidents majeurs actifs pour lesquels l'état d'incident majeur est **Accepté** et le SLA de réponse ou de résolution a été dépassé. • **Incidents majeurs non affectés** : nombre d'incidents majeurs pour lesquels le champ **Affecté à** est vide. • **Incidents majeurs ouverts** : incidents majeurs ouverts et dont l'état d'incident majeur est **Accepté**. • **Incidents majeurs ouverts aujourd'hui** : l'état d'incident majeur est **Accepté** et l'incident majeur a été créé le jour courant. **Remarque :** Les incidents majeurs ouverts le jour courant comprennent à la fois les incidents actifs et inactifs. • **Incidents majeurs résolus aujourd'hui** : incidents majeurs résolus le jour courant et dont l'état est **Résolu**. • **Ouvrir les incidents majeurs – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Ouvrir les incidents majeurs de plus de 7 jours – Groupés** : vous pouvez filtrer ces incidents selon les champs **Grouper par** et **Empilés par**. • **Incidents majeurs par priorité et état** • **Incidents majeurs de plus de 7 jours par priorité et état** • **Incidents majeurs ouverts par semaine** • **Incidents majeurs fermés par semaine**

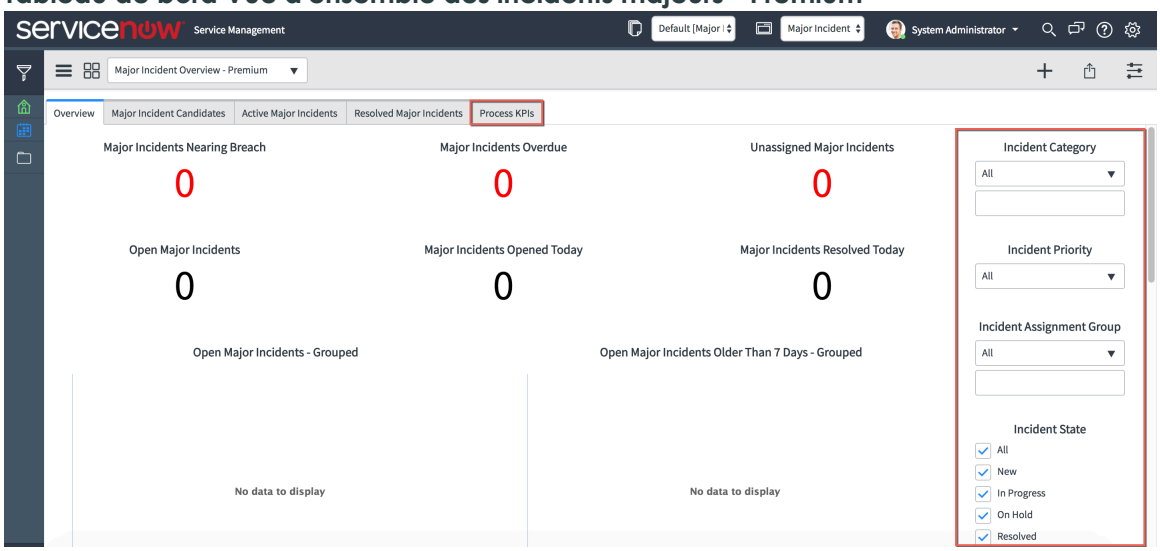
Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium

Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium fournit les fonctions supplémentaires suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **KPI des processus** : fournit des informations sur les **incidents majeurs actifs**, le **nombre d'incidents majeurs résolus**, le **temps de résolution moyen des incidents majeurs** et les **nouveaux incidents majeurs par rapport aux incidents majeurs résolus**.
- Filtres interactifs : aident à filtrer les incidents en fonction de la catégorie, de la priorité, du groupe d'affectation et de l'état.

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents majeurs - Premium



Information associée

Créer et utiliser des tableaux de bord

Console d'incident majeur

Signaler des incidents

Le Centre de services et d'autres gestionnaires informatiques peuvent utiliser des tableaux de bord et des rapports pour surveiller et suivre l'état des incidents et les niveaux de service.

Vue d'ensemble des incidents

Le tableau de bord **Vue d'ensemble** > **des incidents** donne un aperçu rapide de l'état actuel des incidents ouverts. En haut, les widgets à score unique énumèrent les états des incidents ouverts, tels que les incidents critiques, les incidents non affectés et les incidents en retard. Les graphiques du tableau de bord regroupent les incidents par facteur, tel que la priorité et l'état. La vue d'ensemble des incidents est entièrement interactive et configurable.

Rapports d'incidents

Divers rapports d'incidents sont disponibles dans le système de base. Vous pouvez modifier les rapports existants ou en créer de nouveaux. Accédez à **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et entrez `incident` dans la zone de recherche pour afficher tous les rapports d'incidents. Les rapports du système de base comprennent les éléments suivants :

- Rapports de base à histogramme ou graphique en secteurs, tels que classés par groupe d'affectation, emplacement, priorité ou état. Ces rapports vous aident à analyser un point de données spécifique, par exemple pour savoir si vous disposez de suffisamment de personnel affecté à un groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rapports de séries chronologiques, tels que **Tendance d'incident par élément de configuration**. Ce rapport vous permet d'analyser les incidents fermés par élément de configuration (CI) afin d'identifier les problèmes potentiels.
- Rapports multidimensionnels, tels que **Incidents par priorité et état de plus de 30 jours**. Ce rapport peut vous aider à identifier les écarts dans les niveaux de service. Par exemple, si un nombre élevé d'incidents à faible priorité présente toujours l'état **Nouveau** après avoir été ouverts plus de 30 jours.

Définition de métrique d'incident

Cette mesure évalue l'efficacité des processus de gestion des services IT. Le Centre de services peut améliorer le processus de gestion des incidents en utilisant les informations recueillies au sein de la plateforme. Vous pouvez activer le module d'extension Metric Definition (com.glide.metrics) et définir les mesures à surveiller dans le système. Avec ces mesures et les informations présentes dans la base de données, il est possible de générer des rapports qui peuvent être ajoutés aux tableaux de bord ou être automatiquement générés et distribués.

Grâce à ces informations, il est possible d'affiner les règles automatiques telles que les règles d'affectation, les accords de niveau de service ou les moniteurs d'inactivité pour mieux correspondre à l'environnement unique du Centre de services. Les incidents non nécessaires peuvent être évités en encourageant les utilisateurs à consulter la base de connaissances avant de créer un incident. La fonction de résultats de recherche connexes du formulaire Incident contribue à cette stratégie.

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents regroupe des données au fil du temps et est activé par défaut pour Gestion des incidents. Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents fournit un tableau de bord de gestion des incidents avec 15 indicateurs pour vous aider à évaluer les performances de l'organisation. Pour en savoir plus, consultez Analyse des performances pour Gestion des incidents.

Si vous vous abonnez à Analyse des performances, des Solutions Platform Analytics et Reporting supplémentaires sont disponibles pour Gestion des incidents. La solution Analyse des performances et génération de rapports pour Gestion des incidents contient des tableaux de bord préconfigurés.

Un abonnement à Analyse des performances vous donne également accès à l'analyse de formulaire. L'analyse de formulaire intègre des informations sur les performances dans les enregistrements d'incidents afin que les utilisateurs puissent accéder aux mesures importantes en contexte et prendre de meilleures décisions. Pour en savoir plus, consultez Texte à afficher.

Information associée

Création de rapports

Hérité - Gestion des incidents Solutions Platform Analytics et Reporting

Solutions Platform Analytics et Reporting et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Xanadu, les tableaux de bord Gestion des incidents Solutions Platform Analytics et Reporting sont obsolètes. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour accéder à des visualisations de données activables qui leur permettent d'améliorer les processus business et les pratiques associées.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'Analyse des performances indicateurs pour illustrer l'évolution des données au fil du temps, ce qui vous permet d'analyser vos processus business et d'identifier des domaines à améliorer. Avec Solutions Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Platform Analytics et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Analyse des performances et génération de rapports pour Gestion des incidents est disponible par défaut dans Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents.

Information associée

Solutions Platform Analytics et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

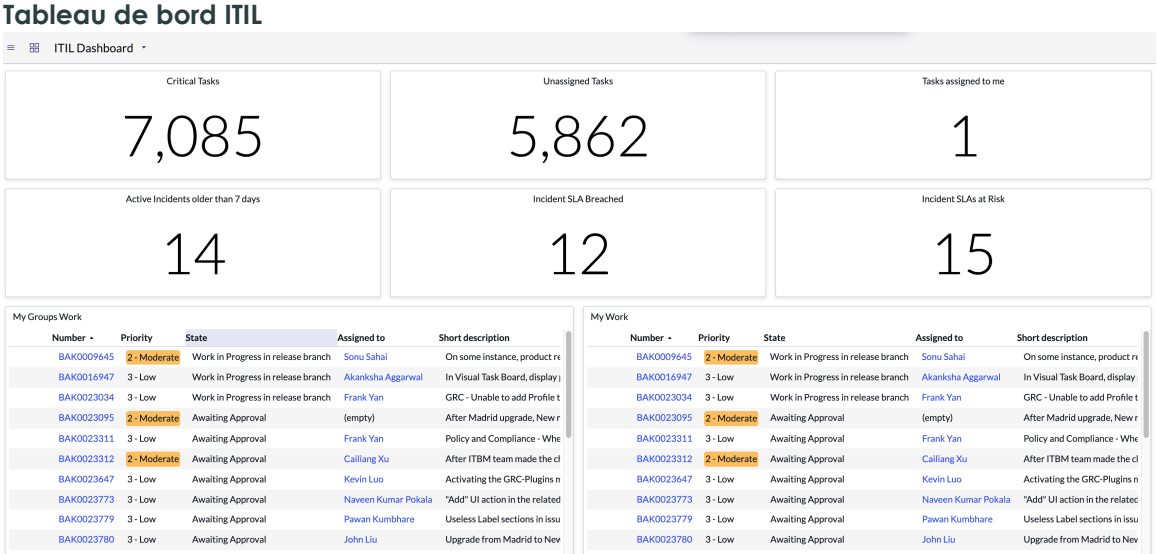
Hérité - Tableau de bord ITIL

Utilisez ce tableau de bord pour afficher, gérer et suivre les tâches et les incidents d'exploitation du centre de services IT.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord ITIL est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher, gérer et suivre les tâches et les incidents d'exploitation du centre de services IT.

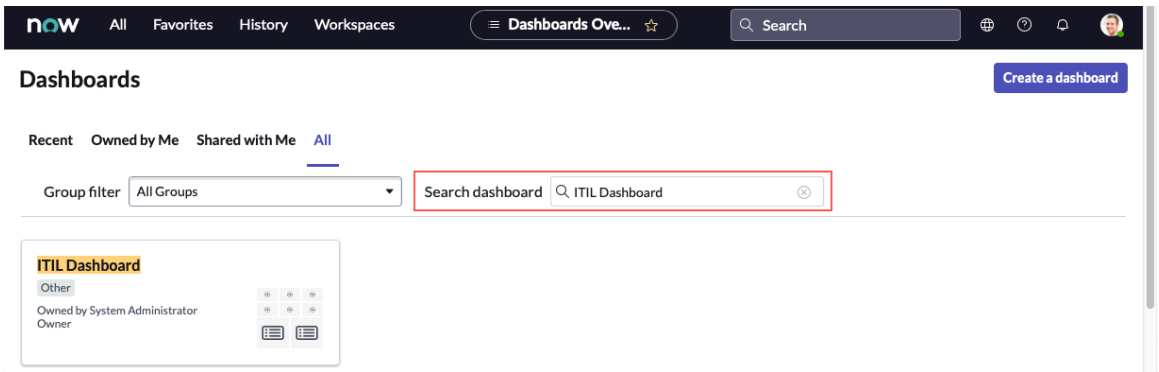
Tableau de bord ITIL



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord ITIL

Pour accéder au tableau de bord ITIL, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord ITIL.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher, ouvrir, mettre à jour, suivre et fermer les incidents et les tâches dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	itil
Administrateur d'agent informatique	Peut effectuer toutes les activités d'un agent informatique. En outre, l'administrateur peut également modifier les données et la mise en page.	itil_admin

Visualisations de données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Tâches critiques	Score unique (42)	Nombre total d'enregistrements de tâches critiques ouverts pour lesquels le champ **Priorité** est défini sur **1**.
Tâches non affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches ouvertes pas encore affectées.
Tâches qui m'ont été affectées	Score unique (42)	Nombre total de tâches affectées à l'utilisateur connecté du tableau de bord.
Incidents actifs de plus de 7 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs enregistrés depuis sept jours.
Violation de SLA d'incident	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
SLA d'incidents à risque	Score unique (42)	Nombre total d'incidents actifs dont la durée du SLA n'est pas encore dépassée, mais qui a atteint 75 %.
Tâches de mon groupe	Liste ( )	Charge de travail (tâches) en attente du groupe de l'utilisateur connecté.
Mes tâches	Liste ( )	Charge de travail (tâches) en attente de l'utilisateur connecté.

Hérité - Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Utilisez ce tableau de bord pour afficher l'état des incidents pour la planification, la hiérarchisation et la gestion des problèmes des clients.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser l'état des incidents à des fins de planification, de hiérarchisation et de gestion des problèmes des clients.

Tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

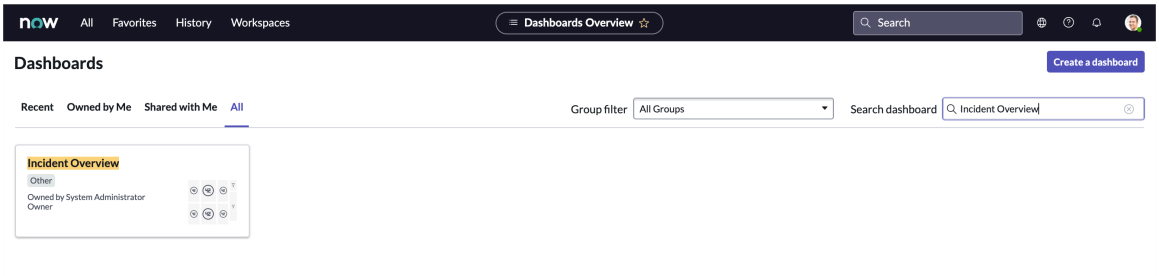


Accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents

Pour accéder au tableau de bord Vue d'ensemble des incidents, accédez à **Tout** > **Incident** > **Vue d'ensemble**.

Vous pouvez également accéder à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble des tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Vue d'ensemble des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Ouvre, affiche, met à jour, suit et ferme les incidents dans le cadre de la gestion des problèmes des clients.	• itil • sn_incident_read

Visualisations de données

Le tableau de bord comprend les visualisations suivantes :

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ()	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation d'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

Remarque : ce tableau de bord affiche les informations relatives aux incidents à partir de l'onglet **Vue d'ensemble** du tableau de bord Incident Premium.

Hérité - Tableau de bord Gestion des incidents

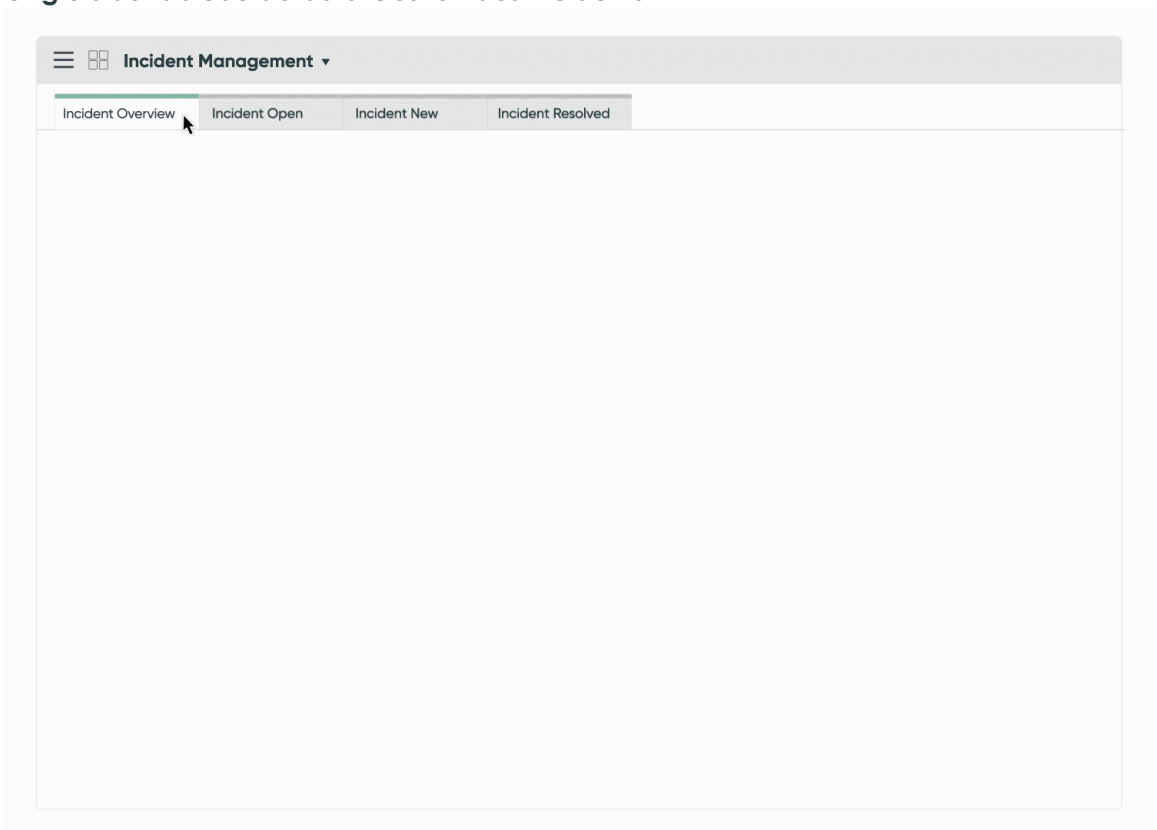
Le tableau de bord Gestion des incidents vous permet de voir les dernières tendances de création, de durée et de résolution des incidents. Utilisez ses informations pour repérer les zones de problèmes et planifier votre stratégie de gestion des incidents à venir.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Gestion des incidents est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser les tendances récentes en matière de création, de durée et de résolution des incidents, et planifier la stratégie de gestion des incidents en conséquence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord Gestion des incidents



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Croissance du backlog des incidents

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suit l'augmentation ou la diminution des incidents ouverts. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux incidents]] - [[nombre d'incidents résolus]].

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Durée cumulée d'incidents résolus

Répartitions

- Catégorie
- Priorité
- Âge

Hérité - Tableau de bord Incidents Premium

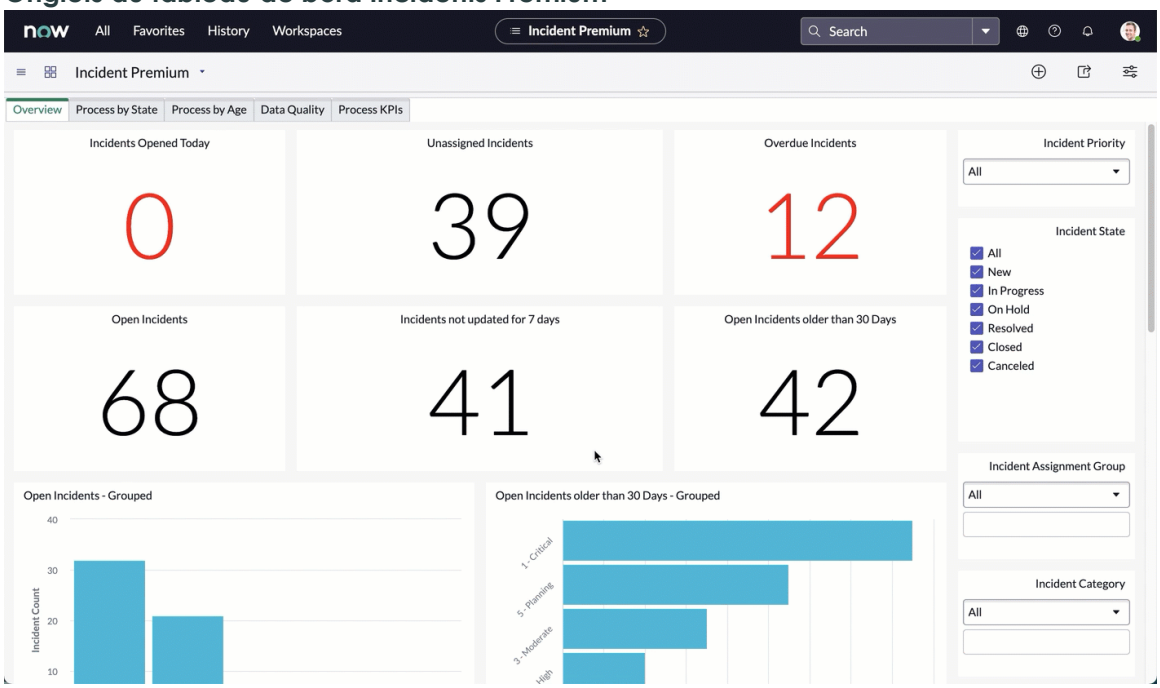
Ce tableau de bord utilise des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics pour vous fournir toutes les informations sur le processus des incidents au même endroit.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Incidents Premium est obsolète. Les utilisateurs peuvent avoir recours à Tableau de bord d'incident pour utiliser des widgets de la console et d'autres fonctionnalités avancées de Platform Analytics qui leur permettent d'accéder au même endroit à toutes les informations relatives au processus d'incident.

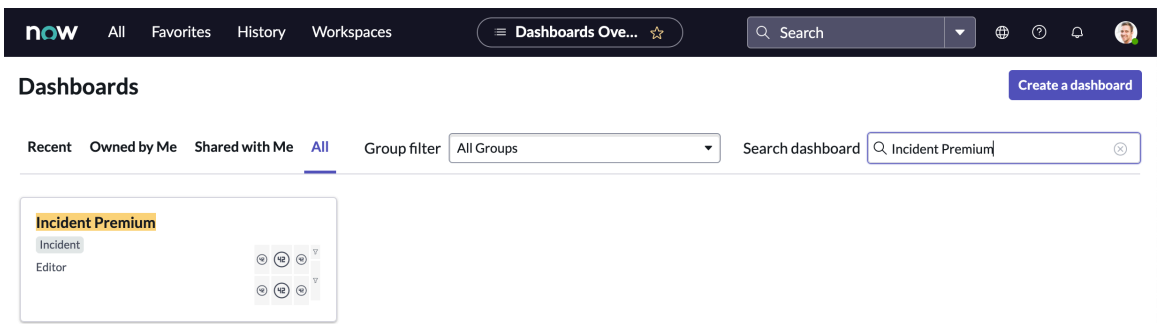
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord Incidents Premium



Accéder au tableau de bord Incident Premium

Pour accéder au tableau de bord Incident Premium, accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Tableau de bord**. Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, recherchez le tableau de bord Incident Premium.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final	Description	Rôle requis
Agent du service informatique	Peut afficher les tâches affectées et les tâches du groupe, les rapports et la charge de travail par ordre de priorité	• itil • sn_incident_read • pa_contributor • pa_viewer
Gestionnaire informatique	Peut afficher les tâches du groupe et les rapports, et peut également modifier la mise en page du tableau de bord et des données requises	• itil • sn_incident_read • pa_contributor

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final	Description	Rôle requis
		• pa_viewer • pa_admin • pa_power_user

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre de nouveaux incidents

Décompte quotidien du nombre d'incidents ouverts « aujourd'hui ».

Nombre d'incidents fermés

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = fermé.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% d'incidents non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour au cours des 30 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

% de nouveaux incidents critiques

Pourcentage de nouveaux incidents filtrés sur la répartition des priorités avec l'élément de répartition 1 - Critique. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux incidents > priorité = 1- Critique]] / [[nombre de nouveaux incidents]]) * 100.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen de fermeture des incidents

Durée moyenne des jours nécessaires à la fermeture d'un incident. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents fermés]] / ([[nombre d'incidents fermés]] / 24)

% d'incidents résolus sans réaffectation

Pourcentage d'incidents ayant un état résolu qui n'ont jamais été réaffectés à partir du premier groupe d'affectation. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents fermés en self-service

Pourcentage d'incidents ayant l'état = fermé et le code de fermeture = fermé/résolu par l'appelant. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents fermés en self-service]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

% d'incidents ouverts réaffectés au moins une fois

Pourcentage d'incidents qui sont ouverts et qui ont été transférés au moins une fois. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents ouverts réaffectés]] / [[nombre d'incidents ouverts]] * 100.

% d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Pourcentage d'incidents ayant l'état = résolu où le jour dans le champ Résolu est le même que le jour dans le champ Ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture]] / [[nombre d'incidents résolus]] * 100.

% d'incidents non résolus

Pourcentage d'incidents fermés où le code de fermeture = non résolu (non reproductible) ou non résolu (trop coûteux). Le score est calculé en fonction de la formule [[nombre d'incidents non résolus]] / [[nombre d'incidents fermés]] * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours
- Durée cumulée des incidents fermés
- Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné
- Nombre d'incidents fermés par libre-service
- Nombre d'incidents ouverts réaffectés
- Nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture
- Nombre d'incidents non résolus

Répartitions

- Priorité
- Catégorie

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe d'affectation
- État

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Incidents ouverts aujourd'hui	Score unique (42)	Nombre total d'incidents créés à la date actuelle.
Incidents non affectés	Score unique (42)	Nombre total d'incidents pas encore affectés.
Incidents en retard	Score unique (42)	Nombre total d'incidents dont le SLA est dépassé.
Incidents ouverts	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas de date de résolution.
Incidents non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents qui n'ont pas été mis à jour depuis 7 jours.
Incidents ouverts de plus de 30 jours	Score unique (42)	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a 30 jours.
Incidents ouverts - Regroupés	Barre verticale ( )	Nombre total d'incidents ouverts regroupés par priorité.
Incidents ouverts de plus de 30 jours - Regroupés	Barre horizontale ( )	Nombre total d'incidents ouverts qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par priorité et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état.
Incidents de plus de 30 jours par priorité et état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents regroupés par priorité et état qui ont été créés il y a plus de 30 jours.
Incidents par semaine	Icône Domaine ( )	Nombre total d'incidents ouverts ou fermés chaque semaine.
Incidents ouverts de plus de 30 jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation et par état	Icône Carte thermique ( )	Nombre total d'incidents ouverts mis à jour il y a plus de 30 jours et regroupés par groupe d'affectation et état de l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Incidents ouverts où le délégataire n'est pas actif	Icône Carte thermique ()	Nombre total d'incidents pour lesquels l'état de l'utilisateur dans le champ **Affecté à** est Inactif.
Incidents ouverts avec un problème fermé	Icône Carte thermique ()	Nombre total d'incidents ouverts dont l'état du problème associé est Fermé.

Filtres

Le tableau de bord comprend les filtres suivants :

Nom	Type	Description
Priorité de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **priorité** de l'enregistrement d'incident.
État de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de l'**état** de l'enregistrement d'incident.
Groupe d'affectation d'incident	Référence	Filtrez les visualisations des rapports en fonction du **groupe d'affectation** associé à l'enregistrement d'incident.
Catégorie de l'incident	Liste de choix	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la **catégorie** de l'enregistrement d'incident.
Incident ouvert	Date	Filtrez les visualisations des rapports en fonction de la date de création de l'incident.

Hérité - Tableau de bord Incident quotidien 7 jours et 28 jours

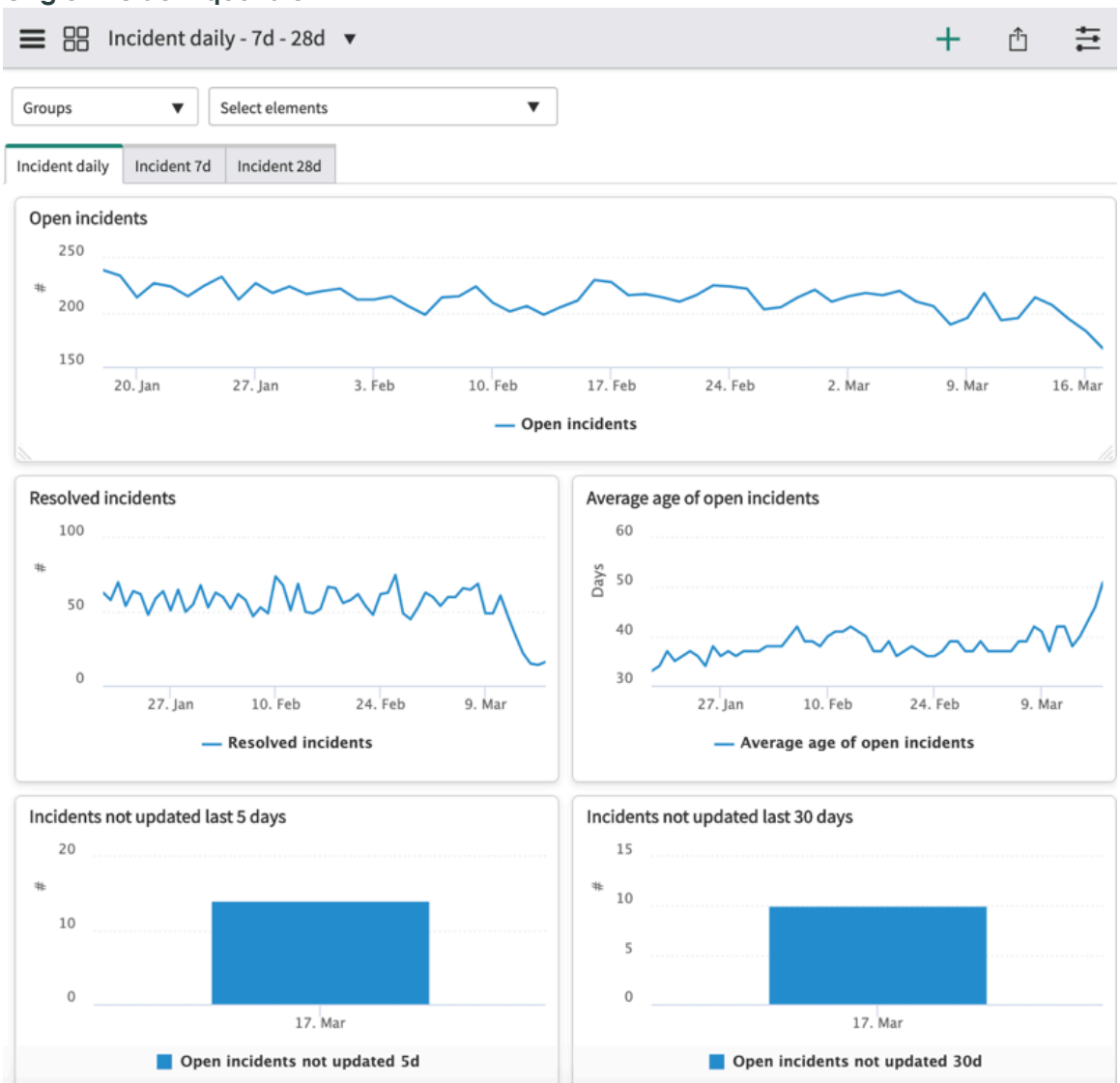
Affichez les 28 derniers jours d'incidents comme des tendances brutes, comme moyenne sur 7 jours ou comme moyenne sur 28 jours. Filtrez les scores par groupes d'affectation ou par catégorie d'incident.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Incident quotidien 7 jours et 28 jours est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser les 28 derniers jours d'incidents sous forme de tendances brutes, de moyenne sur 7 jours ou sur 28 jours, et filtrer les scores par groupe d'affectation ou par incident.

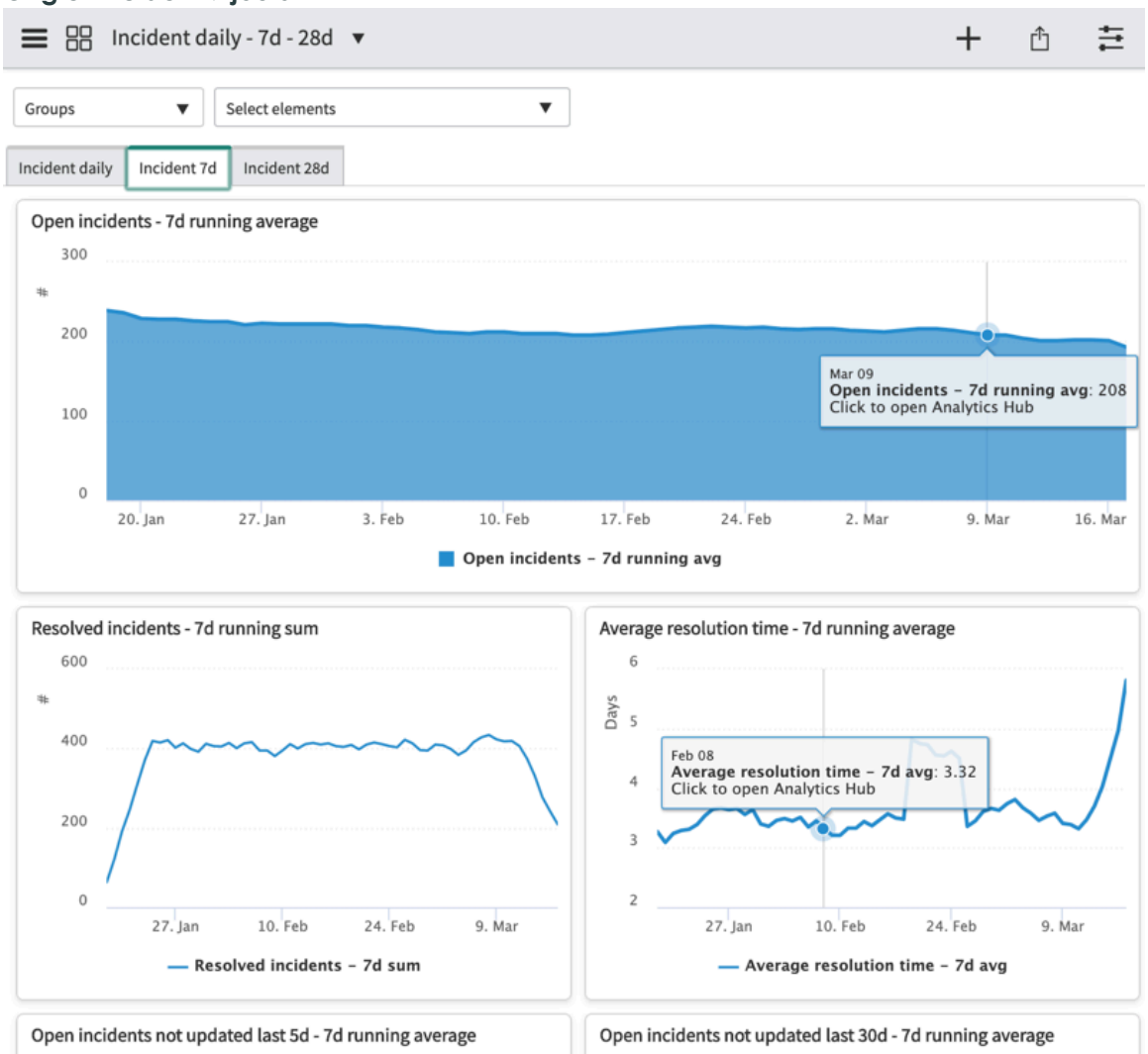
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Incident quotidien



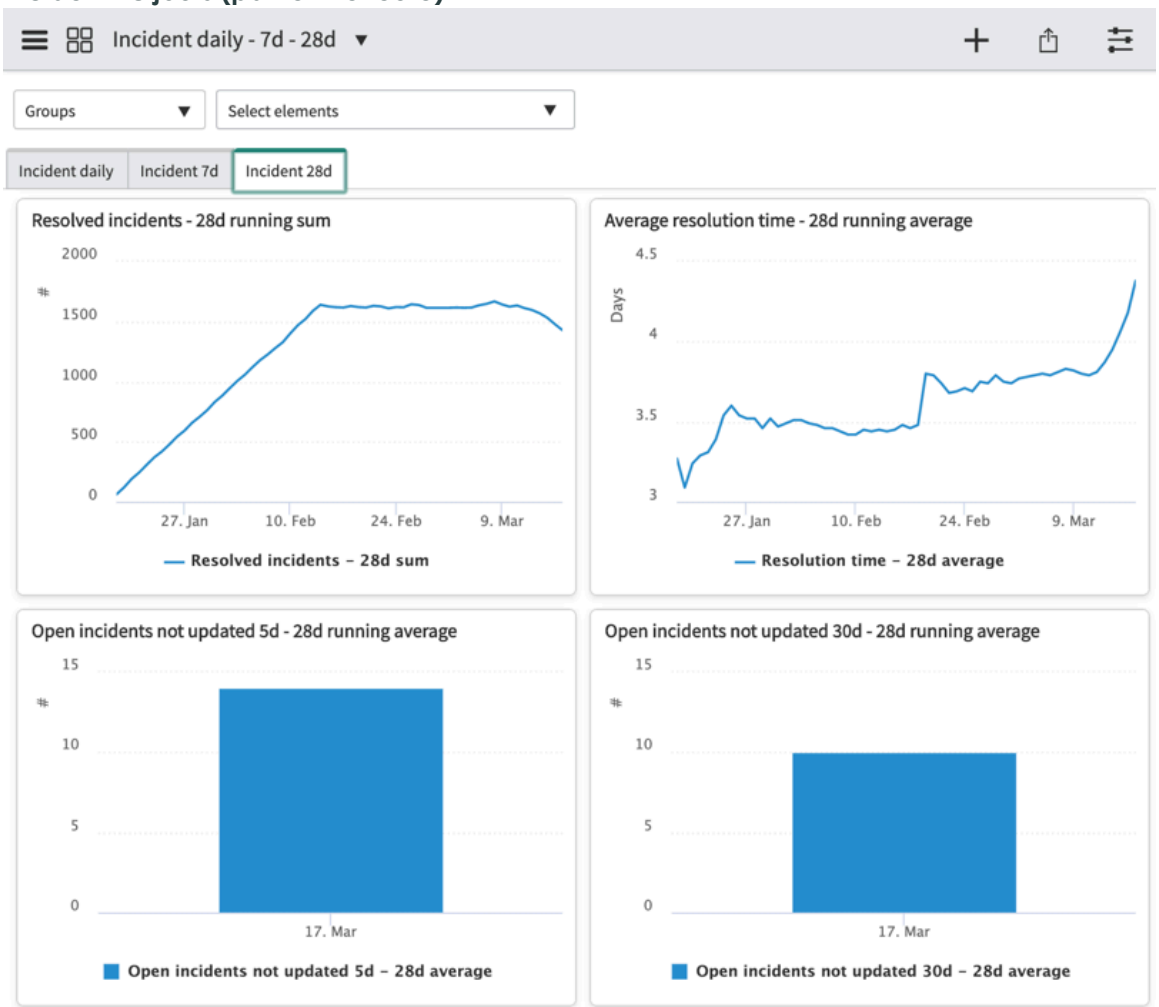
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Incident 7 jours



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident 28 jours (partie inférieure)



Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Nombre d'incidents résolus

Nombre quotidien d'indicateurs avec l'état = résolu.

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Nombre moyen de jours qu'il faut pour résoudre un incident, le cas échéant. Le score est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des incidents résolus]] / ([[nombre d'incidents résolus]] * 24).

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 5 jours.

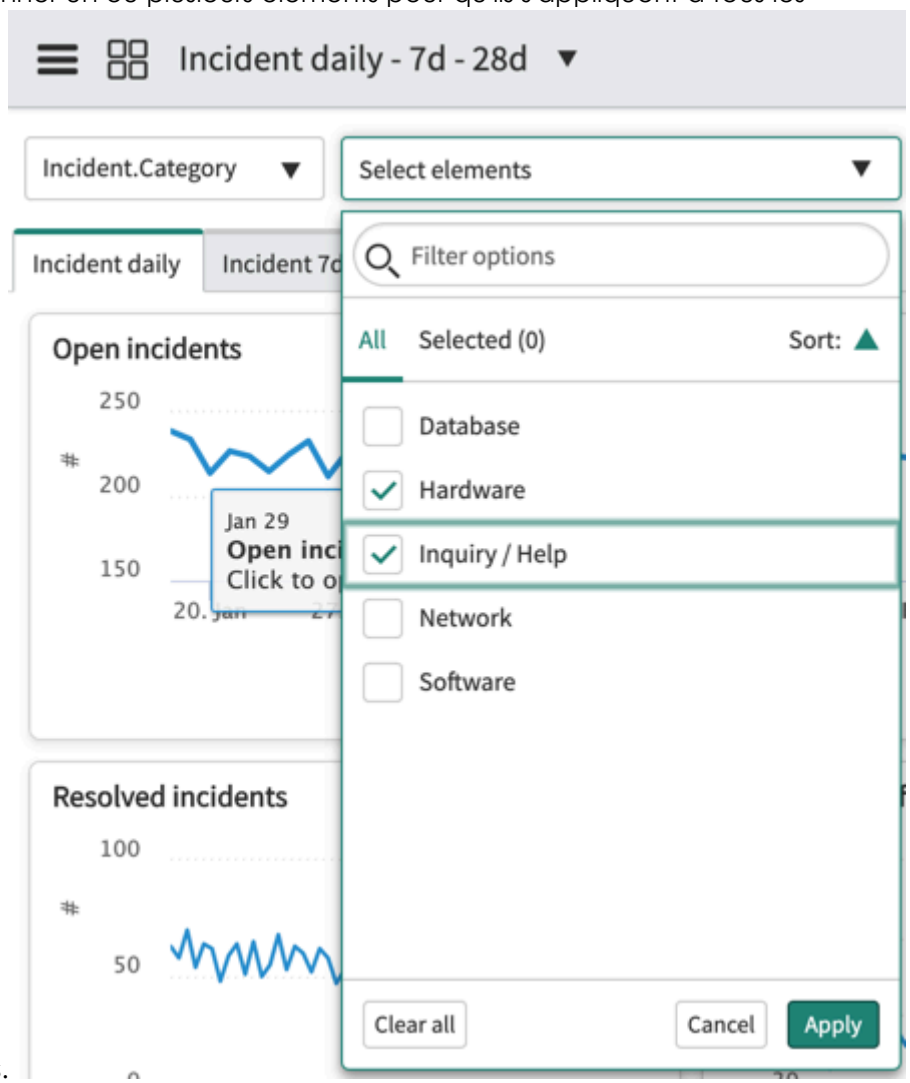
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Décompte quotidien du nombre d'incidents mis à jour depuis plus de 30 jours.

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Au-dessus du graphique en haut à gauche, sélectionnez Groupes ou Incident.Catégorie. Vous pouvez ensuite sélectionner un ou plusieurs éléments pour qu'ils s'appliquent à tous les



widgets.

Hérité - Tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des incidents ouverts

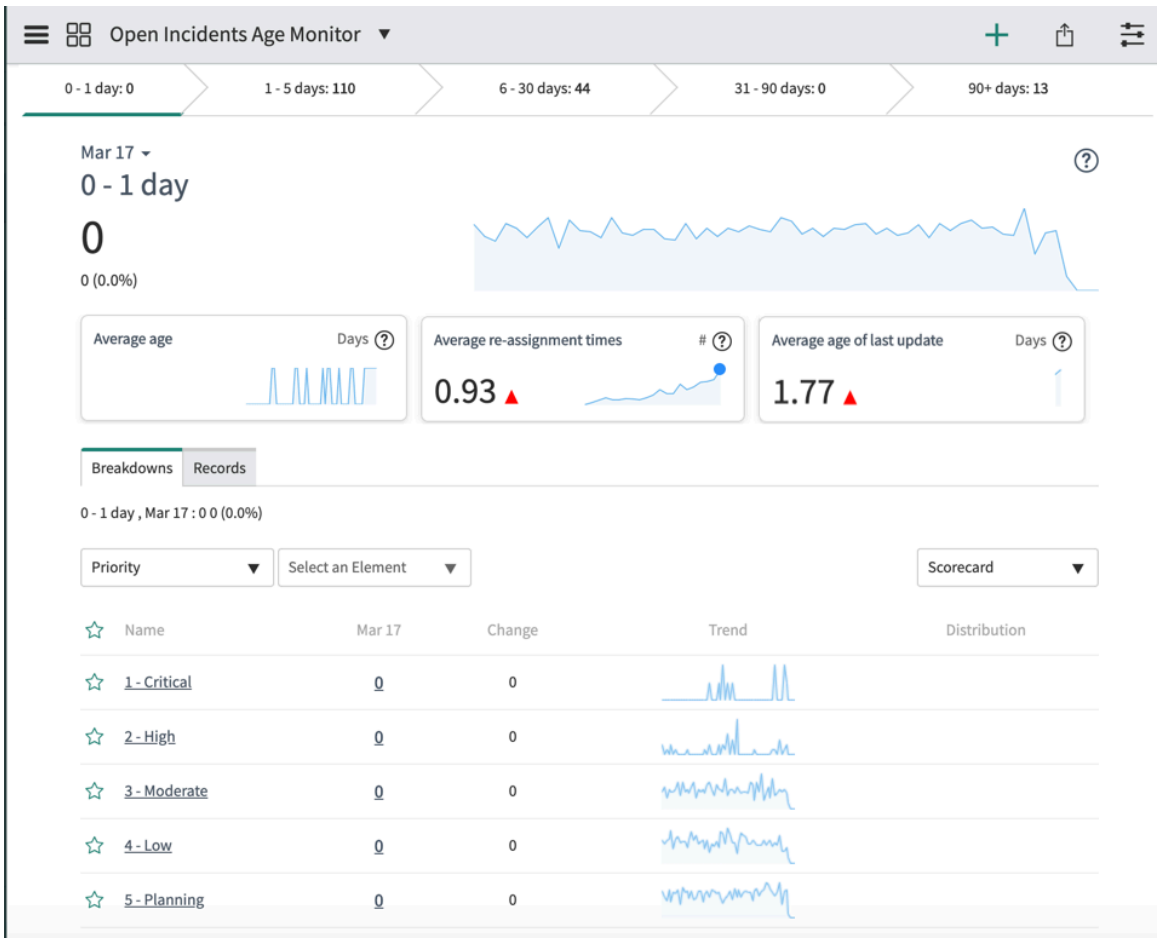
Affichez l'ancienneté et les durées d'affectation moyennes, ainsi que les incidents de répartition dans les différentes catégories d'ancienneté.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des incidents ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser l'ancienneté et les durées d'affectation moyennes, ainsi que les incidents de répartition dans les différentes catégories d'ancienneté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance de l'ancienneté des incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Hérité - Tableau de bord Surveillance de l'état des incidents ouverts

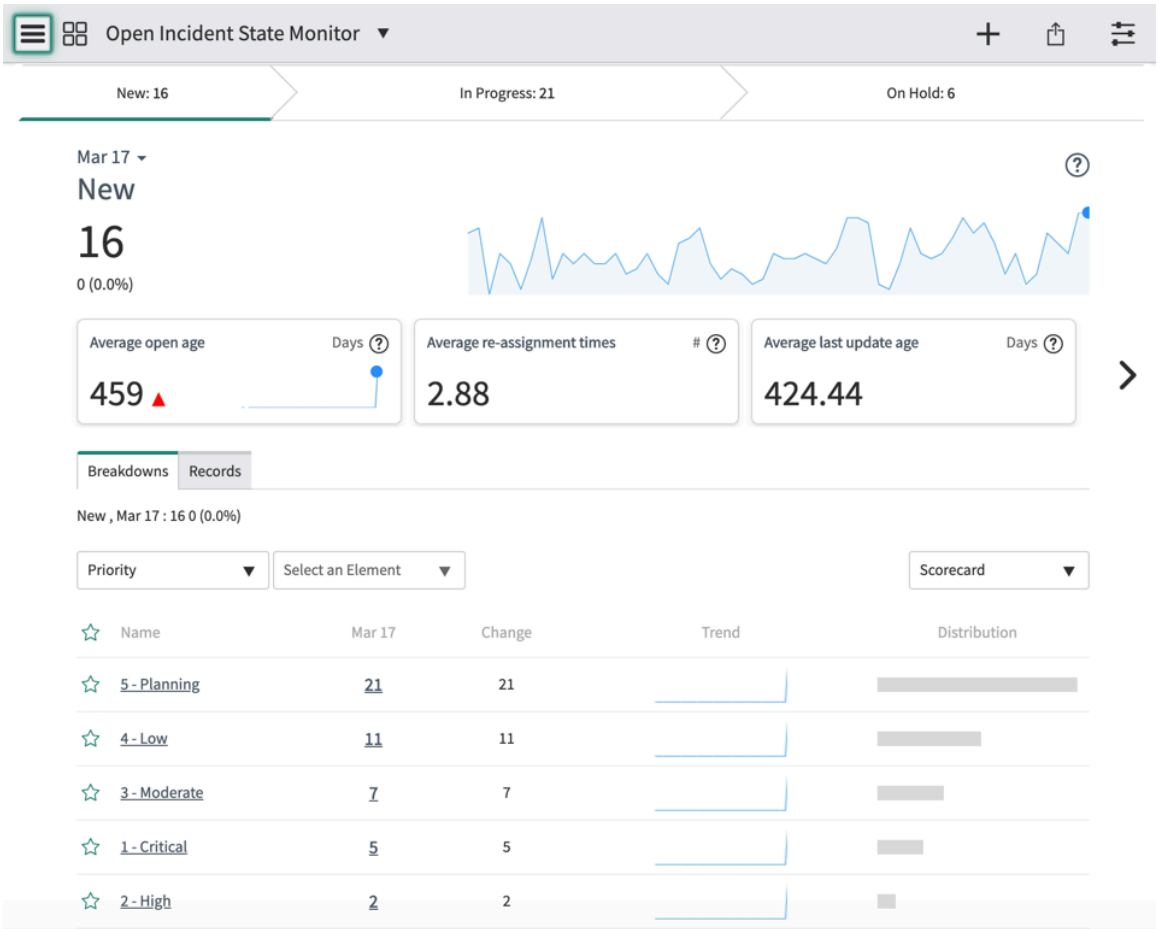
Affichez l'ancienneté, ainsi que le nombre de réaffectations et d'incidents de répartition moyens ayant les états Nouveau, En cours et En attente.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Surveillance de l'état des incidents ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser l'ancienneté, ainsi que le nombre de réaffectations et d'incidents de répartition moyens ayant les états Nouveau, En cours et En attente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveillance de l'état des incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des incidents : étudie le processus de gestion des incidents afin d'assurer la planification à venir.	itil

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts

Décompte quotidien du nombre d'incidents qui n'ont pas de date de résolution. Cet indicateur est utilisé comme base de plusieurs autres indicateurs sur ce tableau de bord.

Âge moyen des incidents ouverts

Durée moyenne, en jours, pendant laquelle un incident a été ouvert. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24).

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Nombre moyen de fois où les incidents ouverts en cours ont été réaffectés. Cet indicateur est affiché comme « temps de réaffectation moyen » dans l'onglet Processus par état. Le score est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des incidents ouverts]] / [[nombre d'incidents ouverts]].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts

Temps écoulé, en moyenne, entre la dernière mise à jour de l'un des incidents actuellement ouverts, en jours. Le score est calculé en fonction de la formule [[ancienneté cumulée de la dernière mise à jour des incidents ouverts]] / ([[nombre d'incidents ouverts]] * 24)

% des incidents non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Pourcentage d'incidents actuellement ouverts qui n'ont pas été mis à jour depuis les 5 derniers jours. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[nombre d'incidents ouverts]]) * 100

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des incidents ouverts
- Réaffectation cumulée des incidents ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts
- Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Répartitions

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État

Hérité - Tableau de bord Rapports des incidents ouverts

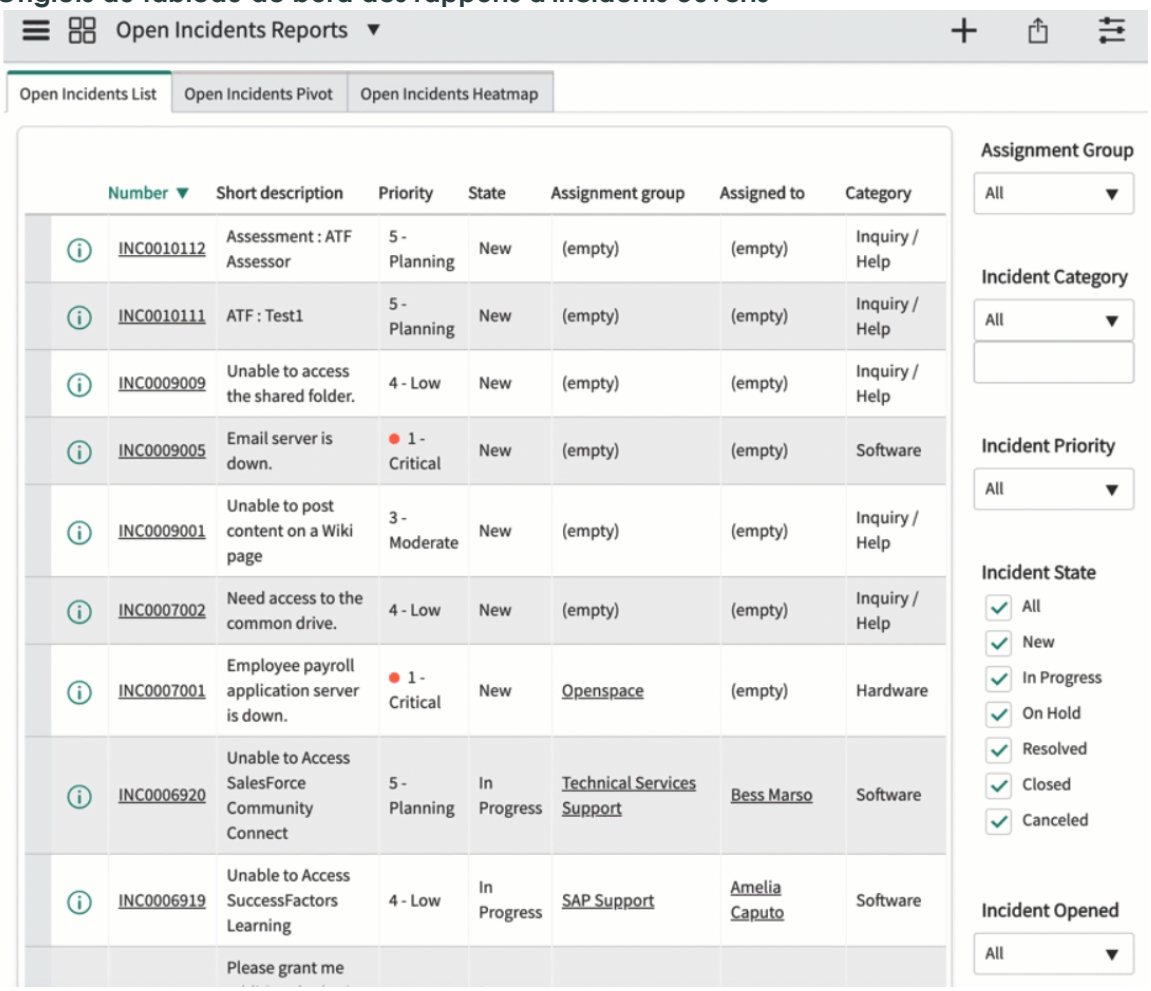
Affichez les informations en cours sur les incidents ouverts sous forme de liste, de carte thermique ou de tableau croisé dynamique organisé par répartition.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Rapports des incidents ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser les informations en cours sur les incidents ouverts sous forme de liste, de carte thermique ou de tableau croisé dynamique organisé par répartition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets du tableau de bord des rapports d'incidents ouverts



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages

Filtres interactifs

- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État
- Âge

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Liste des incidents ouverts	Liste	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tableau croisé dynamique des incidents ouverts	Tableau croisé dynamique 	Table permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.
Carte thermique des incidents ouverts	Carte thermique 	Carte thermique permettant d'explorer les incidents ouverts par combinaisons d'états, de groupes d'affectation, de catégories, de priorités et d'ancienneté.

Hérité - Gestion des SLA d'incidents Solutions Platform Analytics et Reporting

Solutions Platform Analytics et Reporting contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Important :

À partir de la version Xanadu, les tableaux de bord Gestion des SLA d'incidents Solutions Platform Analytics et Reporting sont obsolètes. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour accéder à des visualisations de données activables qui leur permettent d'améliorer les processus business et les pratiques associées.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'Analyse des performances indicateurs pour illustrer l'évolution des données au fil du temps, ce qui vous permet d'analyser vos processus business et d'identifier des domaines à améliorer. Avec Solutions Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Platform Analytics et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Gestion des SLA d'incidents , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des SLA d'incidents . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Les tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration de Solutions Platform Analytics et Reporting, consultez Configurer Solutions Platform Analytics et Reporting.

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Platform Analytics et Reporting, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics et Reporting

Information associée

Solutions Platform Analytics et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

Hérité - Tableau de bord Gestion des SLA d'incidents

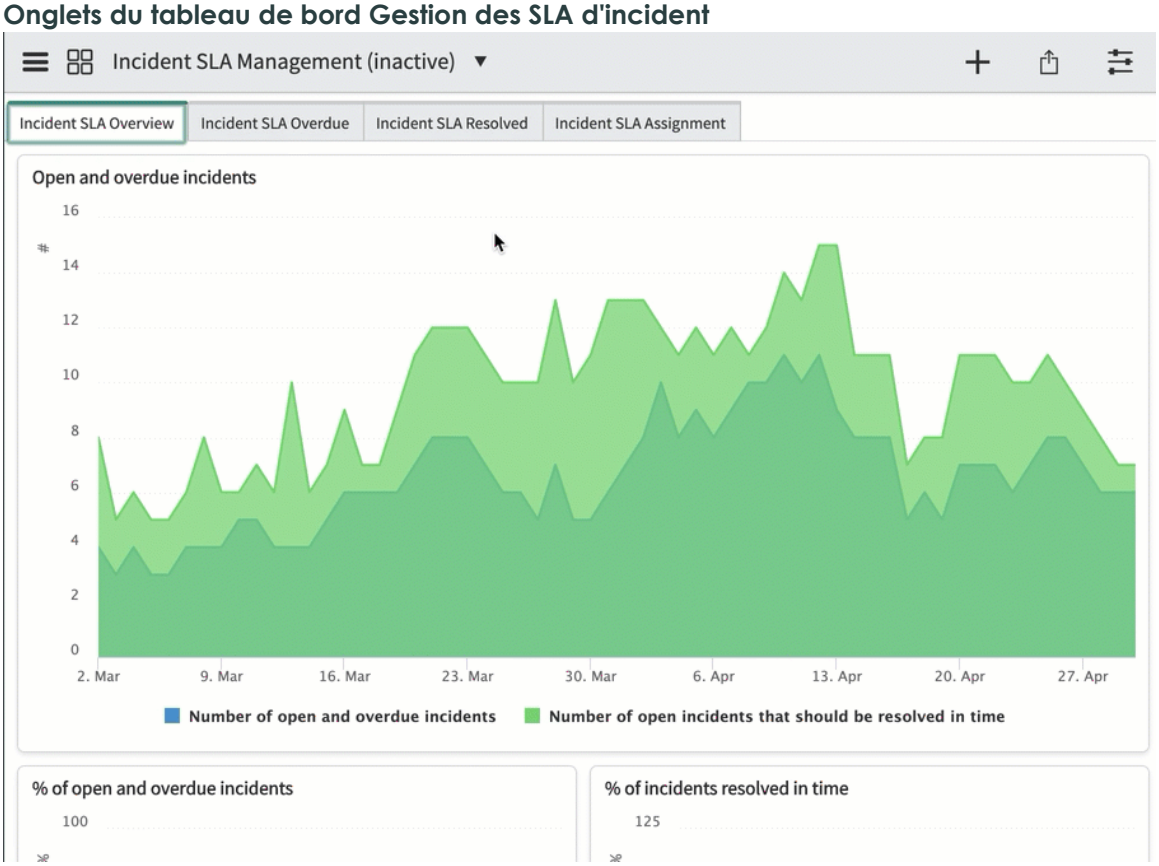
Voyez dans quelle mesure les incidents qui sont soumis à un accord sur les niveaux de service respectent les dates limites de ces SLA.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Gestion des SLA d'incidents est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour vérifier si les incidents faisant l'objet d'un accord sur les niveaux de service respectent les délais prévus par ces accords.

Le titre du tableau de bord indique qu'il est inactif, car vous activez la solution après la configuration et la collecte de données.

Onglets du tableau de bord Gestion des SLA d'incident



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents	sla_manager et pa_viewer pour l'onglet Affectation de SLA d'incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
correspond aux accords sur les niveaux de service.	

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

% d'incidents ouverts et en retard

Pourcentage d'incidents ouverts en retard. Le score est calculé en fonction de la formule ([[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]]) * 100.

Nombre d'incidents résolus à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps

Le nombre d'incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps est mesuré tous les jours comme nombre d'unités.

L'objectif de cet indicateur est l'optimisation.

Le score est le DÉCOMPTE DISTINCT sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

% d'incidents résolus à temps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourcentage d'incidents résolus qui ont été résolus à temps. Le score est calculé en fonction de la formule ([[nombre d'incidents résolus à temps]] / [[nombre d'incidents résolus qui doivent être résolus à temps]]) * 100.

Délai de résolution moyen, en heures, pour les tâches de SLA d'incidents résolus

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[durée cumulée des tâches de SLA d'incidents résolus en heures]] / [[total des tâches de SLA d'incidents résolus]].

Total des tâches de SLA d'incident résolues

Le score est le DÉCOMPTE sur la source de données Incidents.SLA.Resolved, qui utilise la table SLA d'incident [incident_sla] avec les conditions suivantes :

- La date de résolution (incident.resolved_at) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « SLA » (contract_sla.type).
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de fermeture de la tâche est inférieure à la limite de SLA, déterminée par la valeur du pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) inférieur ou égal à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse aurait dû être apportée à temps

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- La date de clôture (task_sla.end_time) est la date à laquelle le score est collecté.
- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).

Nombre d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Nombre de tâches SLA liées à un incident ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Nombre d'affectations d'incident ouvertes auxquelles une réponse devrait être apportée à temps

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'incidents ouverts associés à une tâche de SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Le type est « OLA » (contract_sla.type), ce qui signifie qu'il s'agit d'une tâche de réponse.
- L'étape n'est pas « annulée » (task_sla.stage).
- La tâche de réponse est toujours ouverte.

% d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps

Pourcentage de tâches de réponse auxquelles une réponse a été apportée dans la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents auxquels une réponse a été apportée à temps]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui auraient dû faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

% d'affectations d'incident ouvertes et en retard

Pourcentage d'affectations d'incidents ouverts en retard selon la limite de SLA. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : ([[nombre d'affectations d'incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'affectations d'incidents qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]) * 100.

Durée cumulée des tâches de SLA d'incident résolus, en heures

Cet indicateur résume les résultats d'un script exécuté sur la table SLA d'incident [incident_sla] qui calcule le temps nécessaire à la résolution d'une tâche de SLA d'incident. Cet indicateur est utilisé pour calculer des formules, mais n'est pas affiché directement sur le tableau de bord :

Répartitions

- État
- Priorité
- Catégorie
- Groupe d'affectation
- État rompu du SLA de tâche

Hérité - Tableau de bord En retard par état

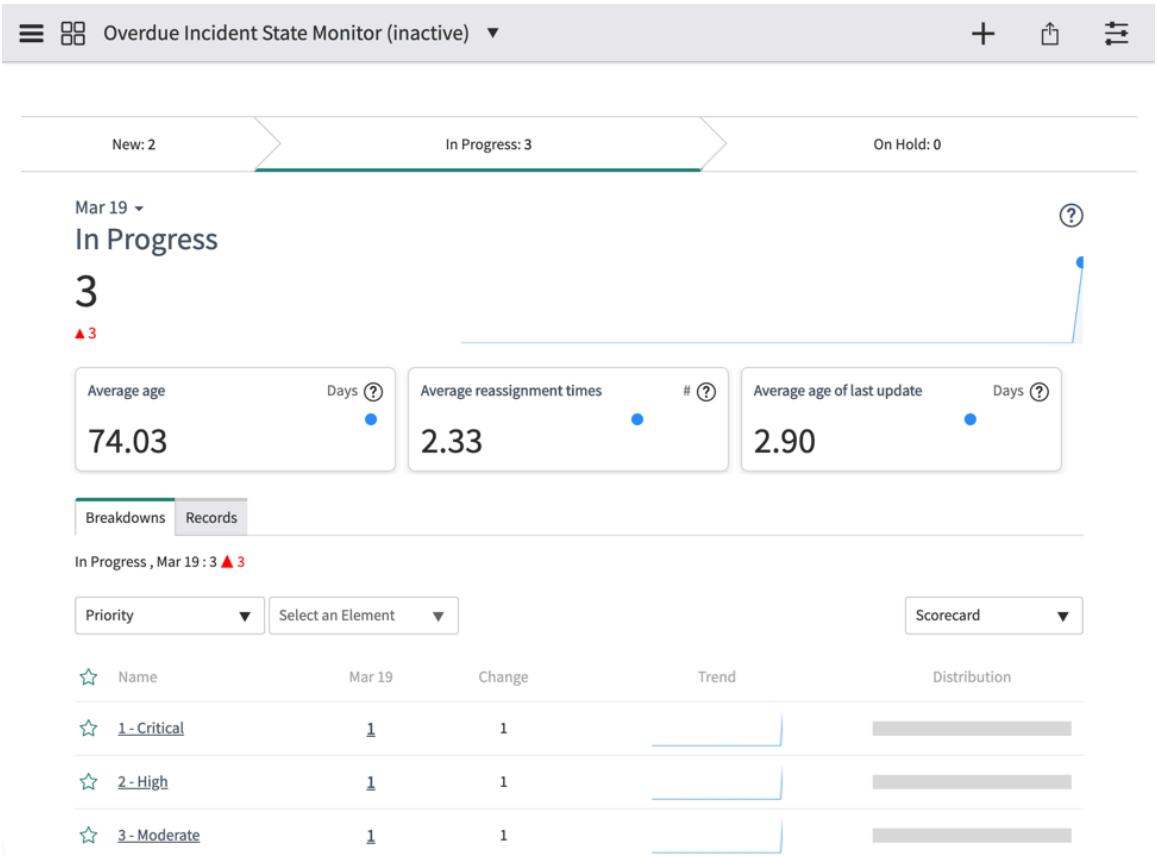
Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard d'après un SLA, affichés selon les états Nouveau, En cours et En attente.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord En retard par état est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser les incidents en retard d'après un SLA, affichés selon les états Nouveau, En cours et En attente.

Ce tableau de bord vous permet d'afficher l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation. Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer des formules, mais ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord :

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre d'incidents ouverts ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)

Âge cumulé des incidents ouverts et en retard

Ancienneté cumulée des incidents ouverts associés à une tâche SLA ayant les caractéristiques suivantes :

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Somme des heures depuis la dernière mise à jour de tous les incidents ouverts et en retard.

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Somme du champ Nombre de réaffectations de tous les incidents ouverts et en retard.

Répartitions

- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

Hérité - Tableau de bord En retard par ancienneté

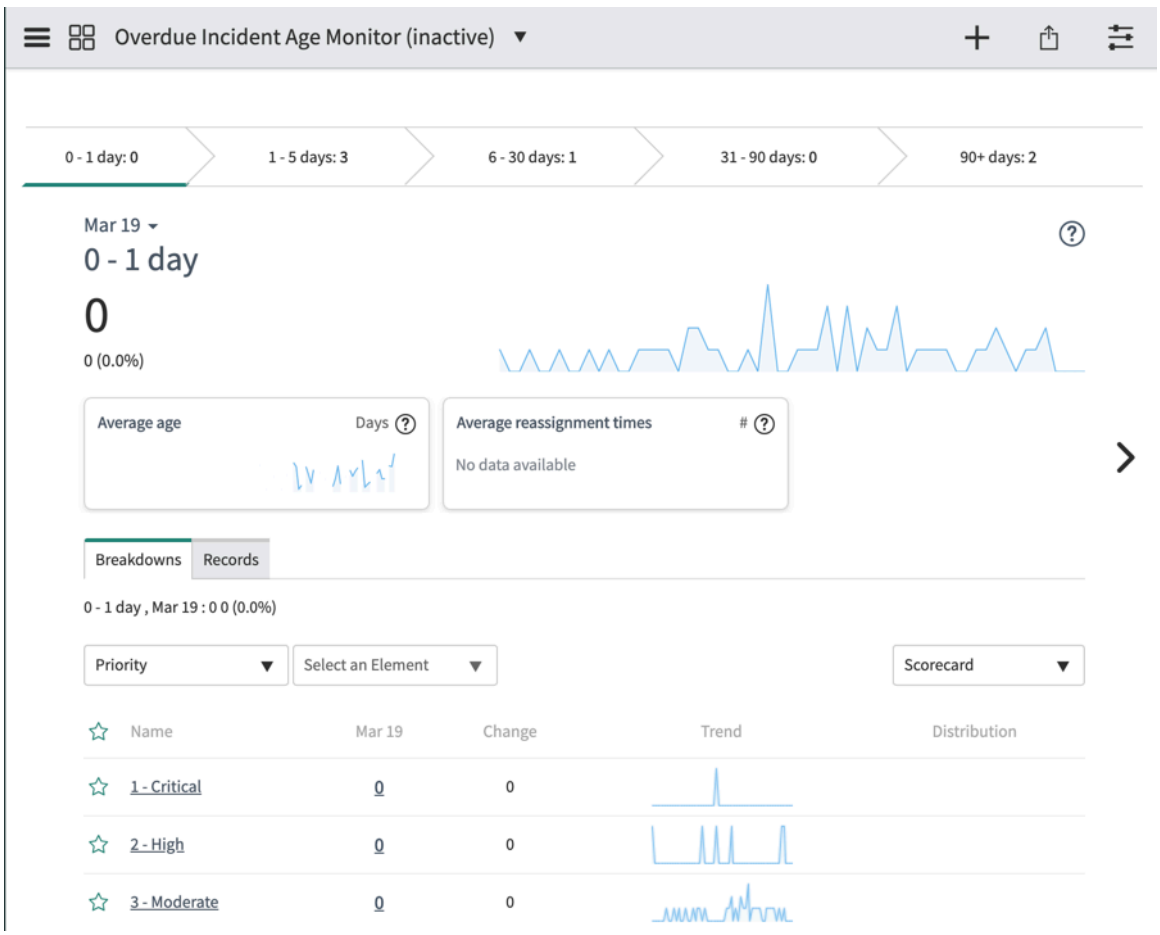
Ce tableau de bord vous permet de voir les incidents en retard selon un SLA, répartis par catégories d'ancienneté. Il affiche l'ancienneté moyenne des incidents, le nombre moyen de réaffectations et la durée moyenne depuis la dernière mise à jour. Vous pouvez également les regrouper selon des répartitions standard telles que la priorité et le groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord En retard par ancienneté est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser les incidents en retard selon un SLA, répartis par catégories d'ancienneté.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Indicateurs

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents sur la source de l'indicateur Incident.SLA.Open ayant les caractéristiques suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Associés à une tâche de SLA de type « SLA » (contract_sla.type)
- Non « annulé » (task_sla.stage)
- La durée de travail effectuée sur la tâche est supérieure à la limite du SLA, déterminée par un pourcentage écoulé (task_sla.pourcentage) de valeur supérieure à 100 %.

Âge moyen des incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[ancienneté cumulée des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts qui doivent faire l'objet d'une réponse apportée à temps]]

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [[réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]

Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard

Durée moyenne en jours depuis la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard. Le score est calculé selon la formule suivante : [[ancienneté cumulée de la mise à jour depuis les incidents ouverts et en retard]] / [[nombre d'incidents ouverts et en retard]]/24

Répartitions

- État
- Priorité
- Âge
- Groupe d'affectation
- SLA

Hérité - Tableau de bord Rapports en retard

Consultez les incidents actuellement ouverts qui sont soumis à un SLA. Vous pouvez afficher une liste des incidents ou voir comment ils se décomposent dans une carte thermique ou un tableau croisé dynamique.

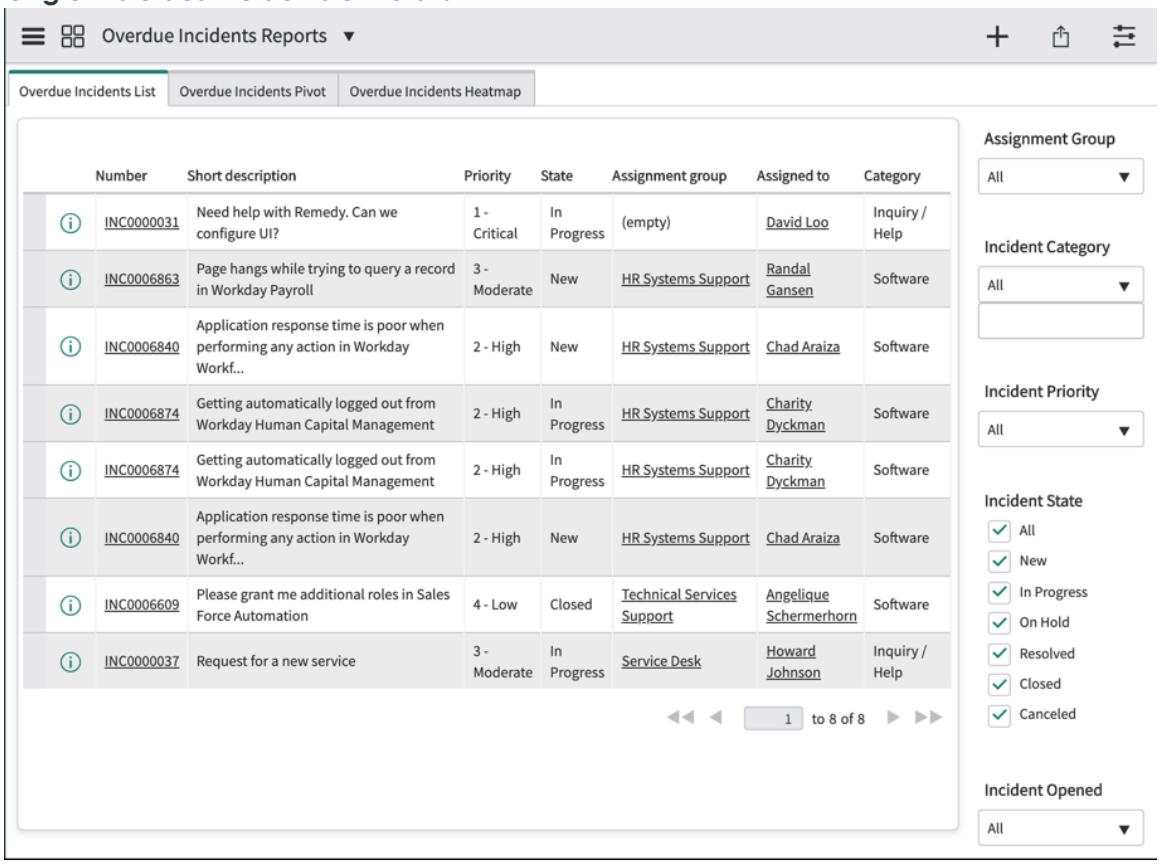
Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Rapports en retard est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'incident pour visualiser les incidents actuellement ouverts qui sont soumis à un SLA et la liste des incidents, ou pour voir comment ils se répartissent dans une carte thermique ou un tableau croisé dynamique.

Ce tableau de bord est désactivé par défaut. Avant d'utiliser ce tableau de bord, un administrateur Analyse des performances ou un utilisateur puissant doit ouvrir les propriétés du tableau de bord, affecter un propriétaire et sélectionner **Actif**.

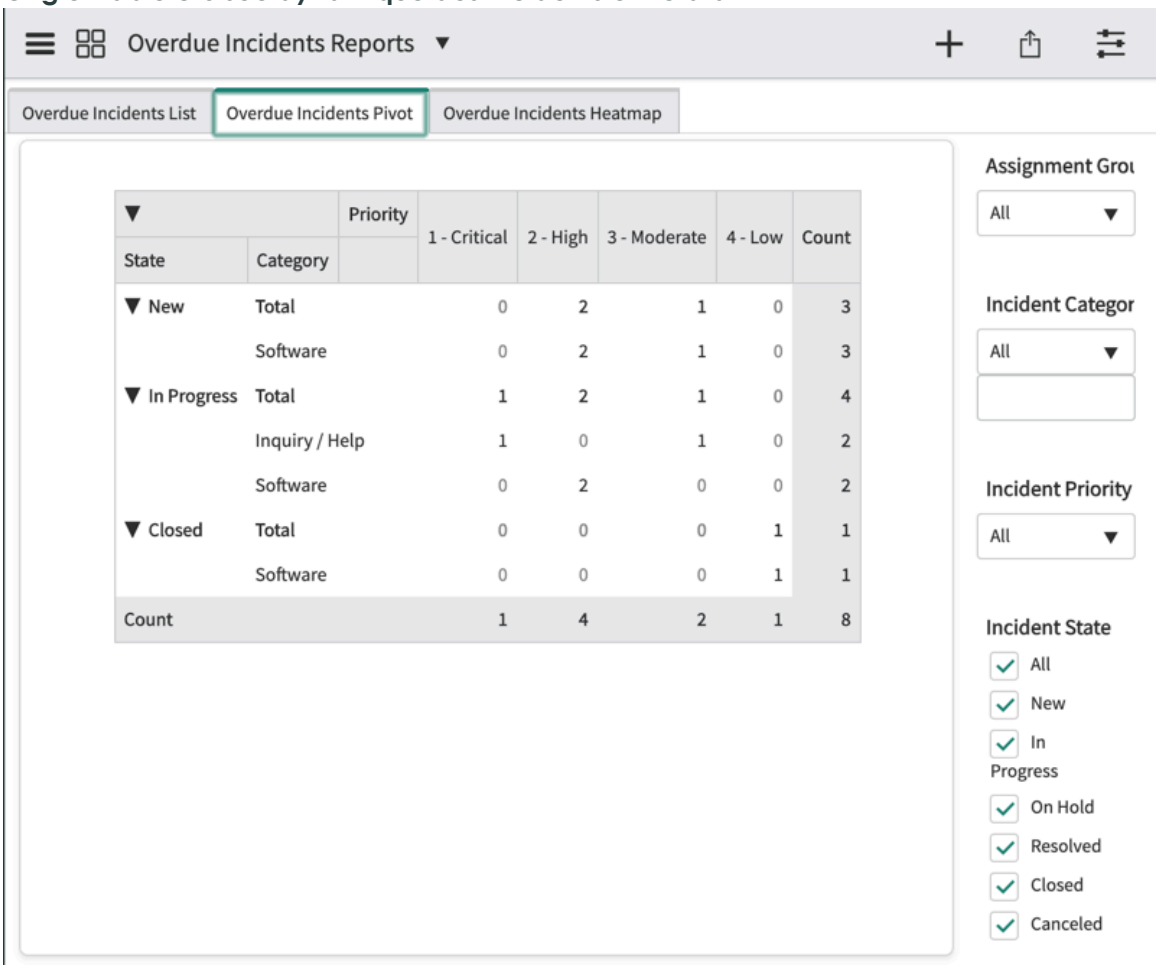
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Liste des incidents en retard



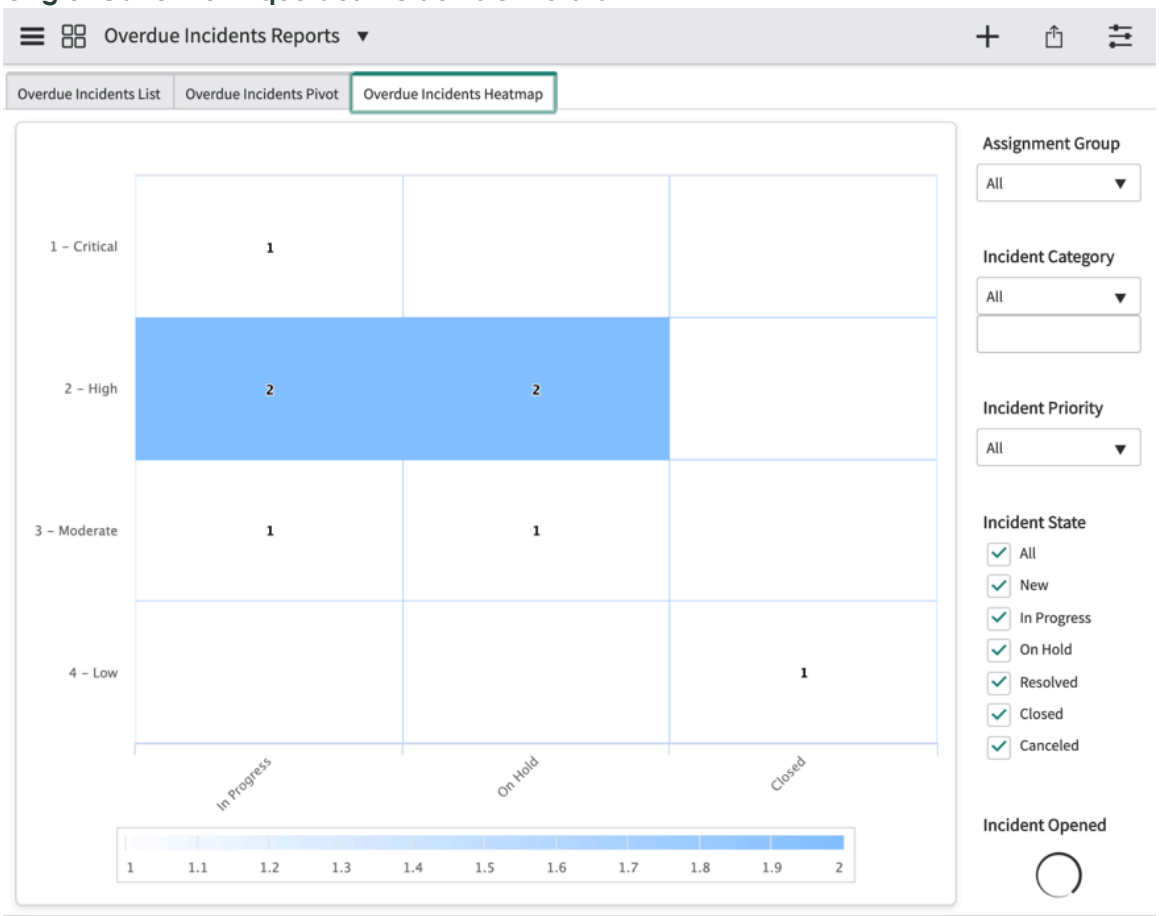
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Table croisée dynamique des incidents en retard



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Carte thermique des incidents en retard



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de niveau de service devant vérifier que la résolution des incidents correspond aux accords sur les niveaux de service.	sla_manager

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Liste des incidents en retard	Liste ( )	Répertorie tous les enregistrements d'incident pour les incidents ouverts en retard
Table croisée dynamique des incidents en retard	Tableau croisé dynamique ( )	Table permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard selon n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, et ce pour n'importe quelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.
Carte thermique des incidents en retard	Carte thermique ()	Carte thermique vous permettant d'explorer le nombre d'incidents ouverts et en retard par n'importe quelle combinaison d'états, de groupes d'affectation, de catégories et de priorités, pour n'importe quelle catégorie d'ancienneté ou toutes les catégories.

Section de référence pour Gestion des incidents

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des incidents.

Séparation de domaine et Gestion des incidents

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des incidents. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents

- L'objectif de Gestion des incidents est de restaurer l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible, tout en minimisant l'impact sur les opérations business et en maintenant la qualité.

- En règle générale, les utilisateurs finaux consignent des incidents lorsqu'un service qu'ils utilisent est impacté ou non disponible. Les utilisateurs ITIL/Prestataire de votre organisation classent ces incidents, les acheminent selon les besoins et travaillent à résoudre l'incident.

- Les tables d'incidents et de tâches d'incident prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un prestataire ne voit que les incidents ou tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des incidents

Les prestataires ne voient que les incidents et tâches d'incident qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

Tables séparées en domaines Gestion des incidents

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation de Gestion des incidents

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modèle de données Gestion des incidents

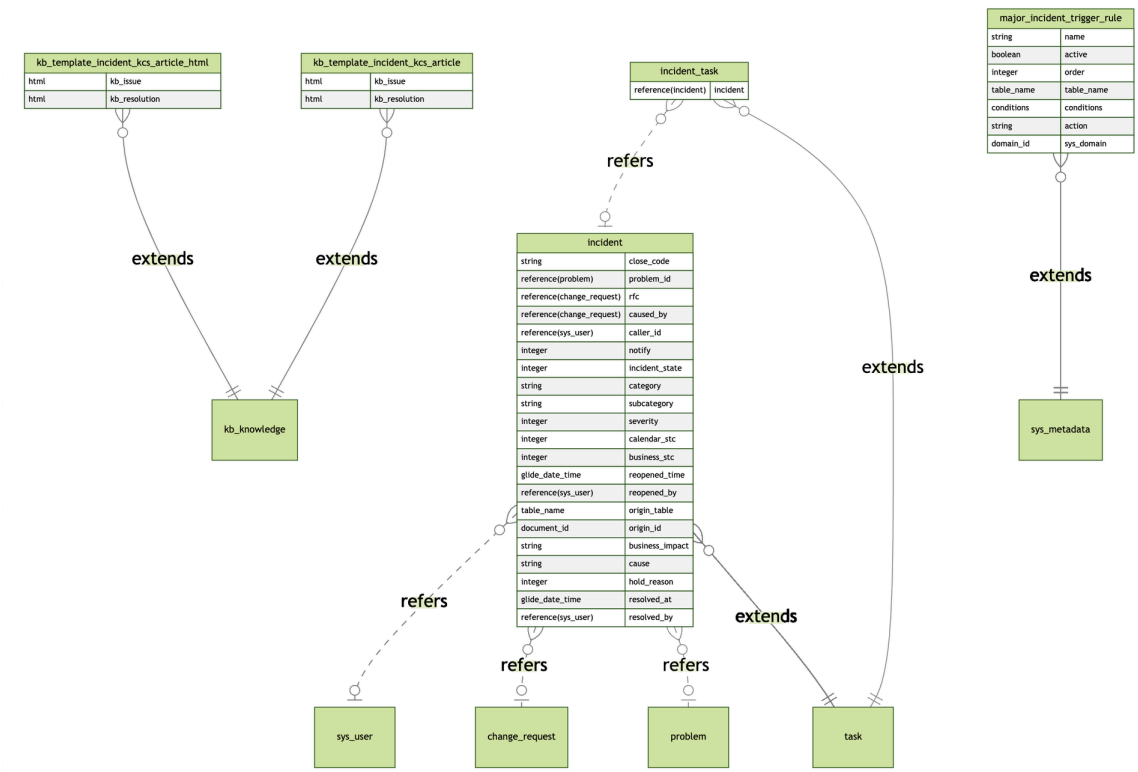
Découvrez l'application Gestion des incidents en affichant le diagramme du modèle de données. Ce diagramme montre les relations entre les tables au sein de l'application et fournit une vue d'ensemble du fonctionnement de l'application Gestion des incidents.

Modèle de données

Le diagramme suivant illustre les tables et leurs relations au sein de l'application Gestion des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La flexibilité de la plateforme Gestion des incidents vous fournit un modèle de données que vous pouvez étendre et exploiter pour répondre à vos besoins.



Modules d'extension de Gestion des incidents

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des incidents sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego

Le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) améliore l'intégration et les workflows pour les incidents et les problèmes. Ce module d'extension vous permet de mettre à jour la progression de l'incident et du problème signalés pour l'agent et l'appelant.

Exigences et dépendances

Pour utiliser le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques — San Diego, installez les modules d'extension supplémentaires suivants :

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid.

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

  Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta).

  Ce module d'extension n'est pas installé par défaut pour les clients zBoot. Installez le module d'extension manuellement. Ce module d'extension est responsable du comportement de l'article d'erreur connue dans le workflow d'incident ou de problème. Pour en savoir plus sur ce module d'extension et sur le processus d'activation, reportez-vous à la rubrique Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta.

Tous les modules d'extension, à l'exception de com.snc.best_practice.problem.jakarta, sont activés par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants ou effectuant une mise à niveau doivent demander le module d'extension ou installer le module d'extension manuellement. Pour en savoir plus, consultez Demander un module d'extension.

Impacts sur la mise à niveau des clients

Si les clients existants ou mis à niveau installent le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques - San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego), les workflows configurés existants peuvent être modifiés. Si le client souhaite installer le module d'extension, il doit le faire dans l'environnement de sous-production ou de tests et tester les workflows avant d'utiliser le module d'extension dans l'environnement de production afin de s'assurer que le workflow souhaité est préservé.

Lorsque le module d'extension est installé :

- Les nouvelles options sont renseignées avec les anciennes options (existantes ou déjà configurées).
- Les fichiers suivants sont concernés :
  - Règle métier : code de fermeture
  - Définition de la solution ML : incidents résolus similaires - > le filtre doit être mis à jour
  - Action des scripts : mettre à jour l'incident lorsque le problème se ferme -> Mettre à jour le code de résolution sur le choix approprié

  Remarque : Les fichiers sont remplacés si aucune personnalisation ou configuration n'est effectuée. Dans ce cas, les nouvelles options sont renseignées.

- Le client doit supprimer manuellement les anciennes options (existantes). Si le client a configuré une combinaison d'anciennes options (existantes) et de nouvelles options, les workflows nécessaires doivent être mis à jour.

Améliorations

Ce module d'extension améliore le workflow d'incident et de problème pour prendre en charge les activités suivantes :

Création d'un problème

Lorsque vous créez un problème à partir d'un incident existant, l'**état** de l'incident est défini sur **En suspens** et le **motif** est défini sur **En attente du problème** jusqu'à ce que le problème lié soit résolu.

Joindre un article d'erreur connue (KE)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous associez un article d'erreur connue (KE) à l'incident, et si un problème est associé à l'article KE, le problème est également associé à l'incident.
- Lorsque vous sélectionnez **Erreur connue** en tant que **Code de résolution** pour résoudre un incident, mais que l'incident n'est associé à aucun article KE, le système vous invite à sélectionner un article d'article KE.

Communiquer la solution de contournement

Si une solution de contournement est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**, les éléments suivants se produisent :

- La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.
- La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.

Communiquer la solution

Si une solution est ajoutée au problème et que vous cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**, les éléments suivants se produisent :

- La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**.
- Une notification est envoyée aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail** de l'enregistrement de problème. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours.

Activer Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego

Activez le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques — San Diego (com.snc.best_practice.incident.sandiego) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des incidents Bonnes pratiques – San Diego modifie les workflows de gestion des problèmes et des incidents afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Activer Incident

Vous pouvez activer le module d'extension Incident (com.snc.incident) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Incident active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Incident

Module d'extension	Description
Bases de Gestion des services [com.snc.service]	Fournit la base de référence pour la fonctionnalité de Gestion des services.
Gestion des incidents Notification [com.snc.incident_notification]	Fournit la fonctionnalité de notification pour Gestion des incidents.
Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Page d'accueil de la vue d'ensemble d'Incident

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec le module d'extension Incident

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Incident dans Gestion des incidents.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [role name]	Description
Utilisateur affecté à la tâche d'incident [sn_incident_task_assigned_user]	Fournit à un agent des privilèges de lecture et d'écriture sur un enregistrement de tâche d'incident lorsque l'enregistrement est affecté à l'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [role name]	Description
	Remarque : • Vous devez installer et activer le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) pour utiliser les ACL du système de base associées à ce rôle. • Si le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) n'est pas installé et activé sur l'instance, vous pouvez toujours utiliser le rôle d'utilisateur Incident affecté [sn_incident_task_assigned_user], mais avec les limitations suivantes : ◦ L'agent dispose d'un accès en lecture à l'enregistrement de tâche d'incident affecté, à l'exception des champs **Notes de travail** et **Liste de notes de travail**. ◦ L'agent dispose d'un accès en écriture à l'enregistrement de tâche affecté, à l'exception des champs suivants : ▪ Affectés à ▪ Brève description ▪ Description ▪ Priorité ▪ État ▪ Notes de travail ▪ Liste de notes de travail

Tables installées

Table	Description
Incident [incident]	La table Incident est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.

Demander Gestion des incidents — Core

Le module d'extension Gestion des incidents- Core (com.snc.incident_management) est un nouveau modèle d'état d'incident qui inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes si ceux-ci ne sont pas encore actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

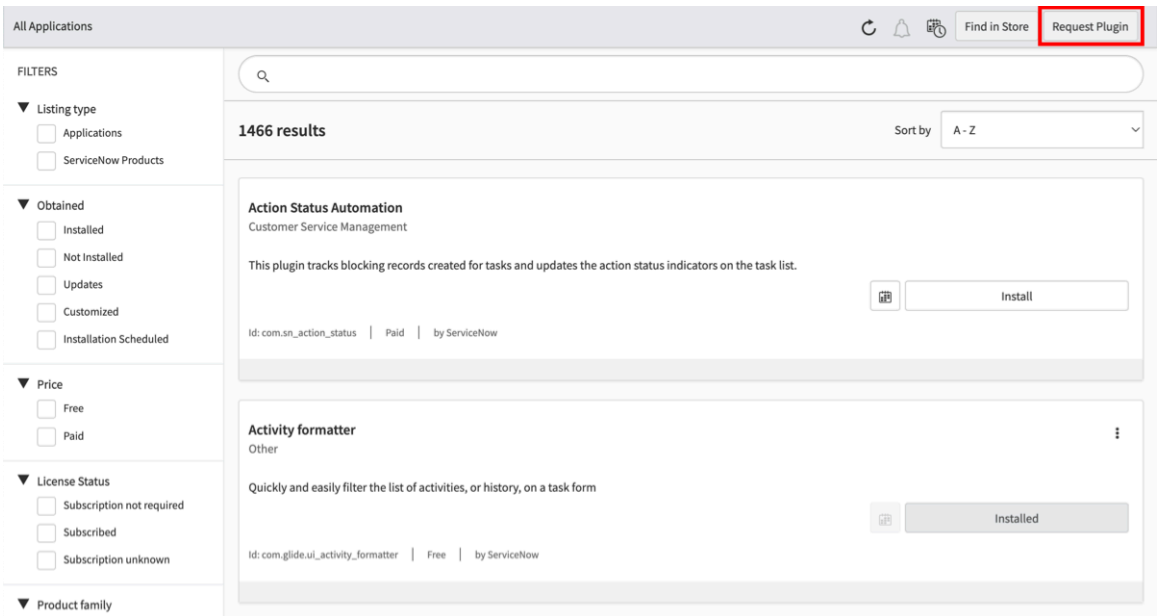
Gestion des incidents - Core (com.snc.incident_management) est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les clients effectuant une mise à niveau à partir de Geneva ou de versions antérieures doivent demander le module d'extension. Pour plus d'informations, voir KB0564465.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

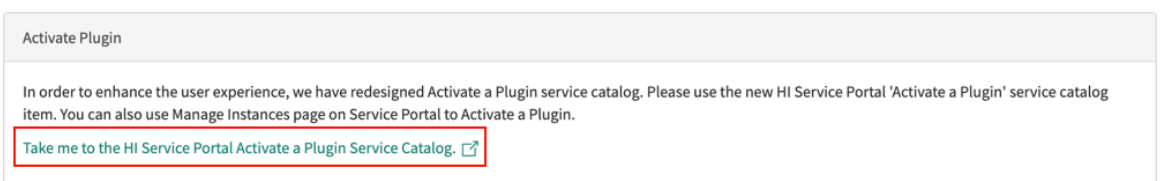
Remarque : si le nouveau modèle d'état est installé sur les instances mises à niveau, assurez-vous que les anciens états sont mappés sur les nouveaux. Le mappage est particulièrement important si vous avez procédé à des personnalisations, implémenté des workflows, ajouté des includes de script et ajouté des règles métier.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

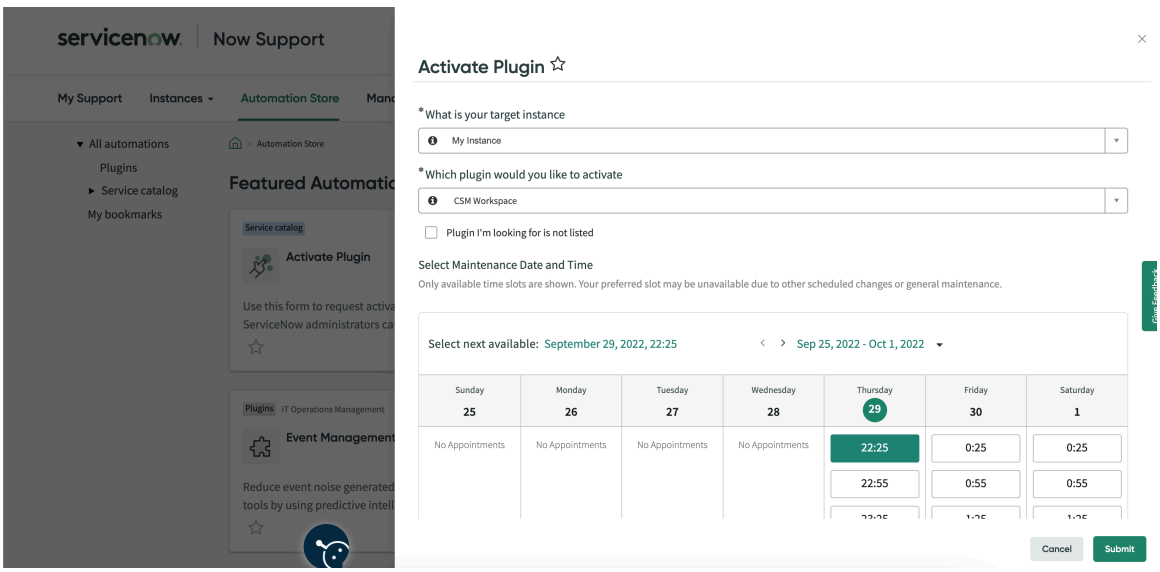
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Demander des rôles ITSM — Gestion des incidents

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise [com.snc.business_stakeholder]	business_stakeholder **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestion des changements [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour ITSM Roles (suite)

Module d'extension	Adds roles
ITSM Roles — Gestion des requêtes [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder. • sn_request_write

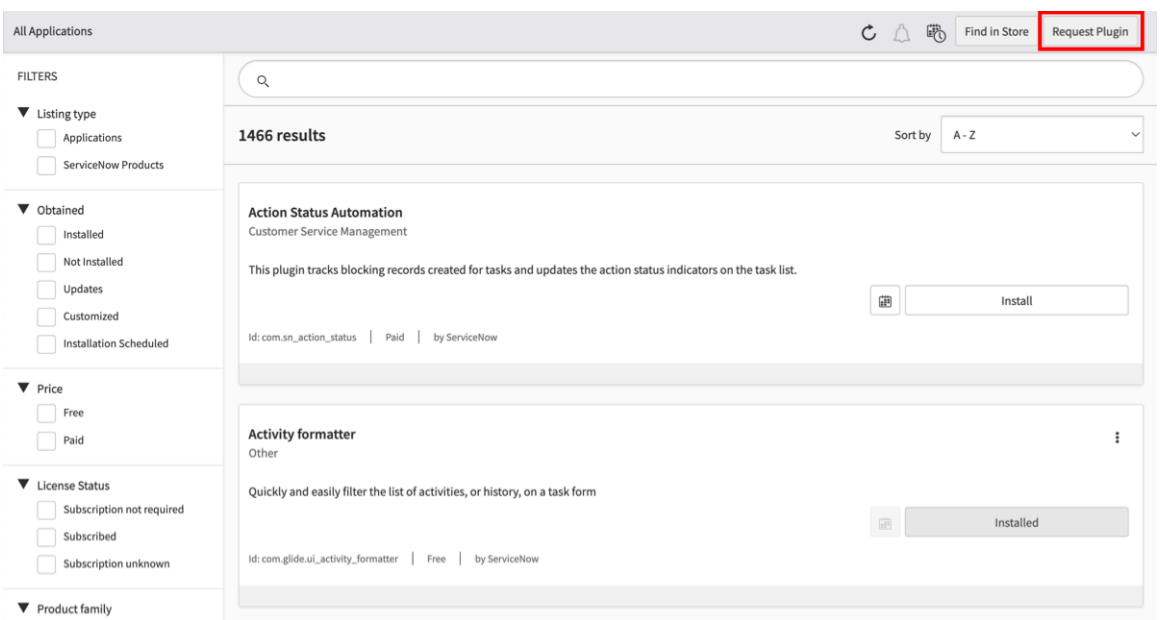
Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Remarque : Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

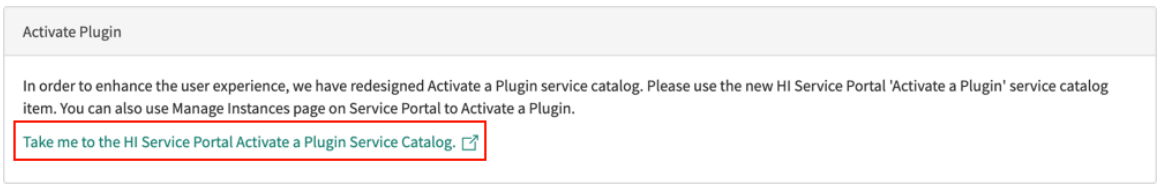
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

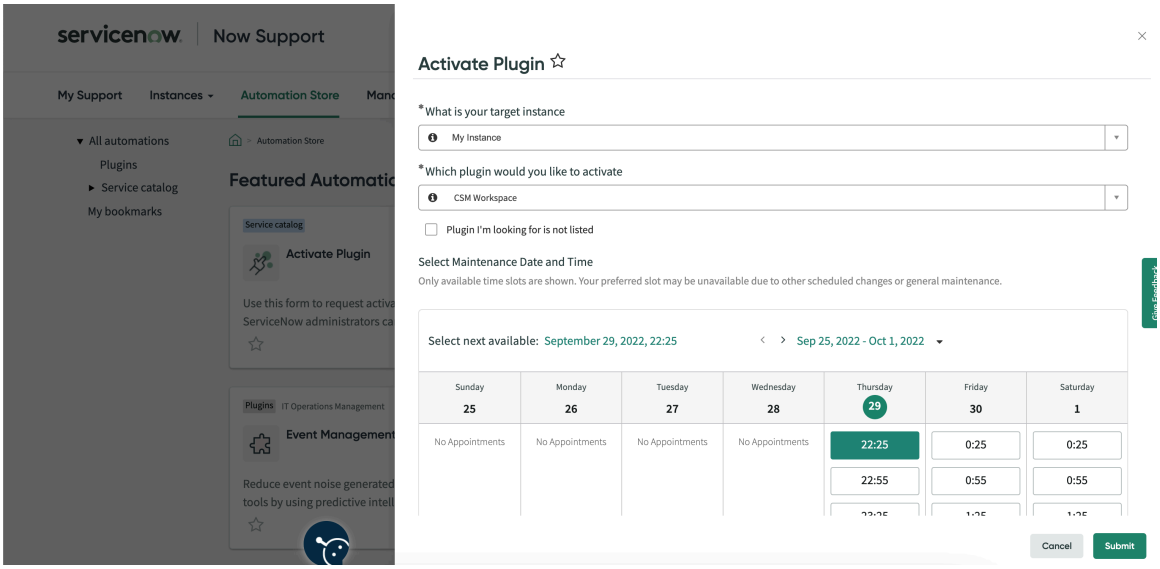
Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des incidents

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management).

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture d'incident [sn_incident_read]	Accès en lecture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes. **Remarque :** Un utilisateur ESS (utilisateur sans rôle) ne peut voir que les incidents qu'il crée ou que quelqu'un crée en son nom. Un utilisateur disposant du rôle sn_incident_read peut voir tous les incidents ainsi que la console des incidents majeurs.	• dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Écriture d'incident [sn_incident_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des incidents et aux enregistrements connexes.	• sn_incident_read • template_editor
Agent Service Desk [sn_service_desk_agent]	Permet de recueillir et de vérifier des informations, ainsi que de fournir des résolutions rapides aux agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également disponibles : • knowledge_user • now_assist_panel_user

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module dextension installe le rôle Partie prenante de lentreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer KCS Integration for Gestion des incidents

Activez le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension permet d'intégrer Gestion des incidents aux fonctionnalités Gestion des connaissances avancée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge) active le module d'extension du Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'extension pour KCS Integration for Gestion des incidents

Module d'extension	Description
Programme d'installation de Gestion des connaissances avancée [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Utilisez ce module d'extension pour installer le module d'extension Gestion des connaissances avancée. L'activation ou la mise à niveau de ce module d'extension valide les articles de la base de connaissances et les bases de connaissances pour s'assurer que le module d'extension Gestion des connaissances avancée peut être installé correctement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composant installé avec le module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents

La table Article KCS d'incident est installée avec l'activation du module d'extension KCS Integration for Gestion des incidents (com.snc.incident.knowledge).

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Tables installées

Table	Description
Article KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_article]	Cette table est utilisée pour stocker les articles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activation de Gestion des incidents Notification

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents Notification (com.snc.incident_notification) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Incident Updates

Vous pouvez activer le module d'extension Incident Updates (com.snc.incident.updates) afin de recevoir des mises à jour de notification d'incident si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Activer Gestion des incidents — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des incidents — ATF Tests (com.snc.incident.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Le module d'extension fournit des tests ATF pour Gestion des incidents. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Fonctionnalités de l'adoption d'un modèle de sécurité améliorée pour les tables d'incidents

Empêchez l'accès non autorisé aux tables relatives aux incidents à l'aide des ACL Refuser sauf si. Une ACL d'authentification Refuser sauf si restreint l'accès d'un utilisateur non authentifié.

Le modèle de sécurité améliorée implémente des ACL de type Refuser sauf si pour restreindre l'accès d'un utilisateur non authentifié, tel qu'un utilisateur de rôle public. Sans

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

accès, l'utilisateur ne peut effectuer aucune action sur les tables liées aux incidents, notamment lire, écrire, supprimer, créer ou accéder à la vue de rapport. Ainsi, seuls les rôles d'utilisateur autorisés ou approuvés peuvent accéder aux tables d'incidents. Pour plus d'informations sur les ACL de type Refuser sauf si, consultez ACL refuser, sauf.

Ce modèle est activé par défaut et s'applique aux tables d'incidents suivantes :

Tables	Description
Article KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_article]	Cette table est utilisée pour stocker les articles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.
Modèle KCS d'incident [kb_template_incident_kcs_template]	Cette table est utilisée pour stocker les modèles de la base de connaissances créés à partir du modèle KCS d'incident.

Ce modèle s'applique aux tables d'incidents suivantes après l'installation du module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security) :

Table	Description
Incident [incident]	La table Incident est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la table Tâche.
Tâche d'incident [incident_task]	La table de tâches d'incident [incident_task] est un enfant de la table Tâches [task] et hérite de tous les détails de la tâche d'incident.
CI de tâche [task_ci]	La table CI de tâche [task_ci] est une extension de la table Tâches [task] et contient tous les détails de CI affectés.
Panne de tâche [task_outage]	La table Tâche-Panne [task_outage] gère le mappage entre la table Tâche [task] et la table Panne [cmdb_ci_outage].

Remarque : Pour les nouvelles instances ou les instances zboot, le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security) est automatiquement installé.

Le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security) peut être installé et activé par un administrateur via une demande d'assistance. Les utilisateurs existants ou ayant effectué une mise à niveau doivent tester et évaluer les résultats dans leur instance de non-production, puis installer le module d'extension et implémenter le changement de sécurité dans leur instance de production. Pour plus d'informations, consultez Activer les fonctionnalités de sécurité ITSM améliorées pour Gestion des incidents.

Activer les fonctionnalités de sécurité ITSM améliorées pour Gestion des incidents

Empêchez tout accès non autorisé aux tables d'incidents à l'aide d'ACL de type Refuser sauf si avec authentification en activant le module d'extension ITSM Fonctionnalités de sécurité améliorées (com.snc.itsm.enhanced_security).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : Un administrateur peut installer et activer ce module d'extension via une demande d'assistance.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Intégrations Gestion des incidents

Les utilisateurs d'une solution de gestion des incidents doivent avoir accès à un grand nombre de fonctionnalités afin de pouvoir faire face directement à des problèmes spécifiques. L'objectif des intégrations Gestion des incidents est d'intégrer et d'automatiser entièrement votre système de réponse aux incidents.

Intégration Demande universelle - Gestion des incidents

Gestion des incidents s'intègre à Demande universelle pour fournir un service lié aux incidents en tant que services unifiés aux utilisateurs. Grâce à cette intégration, les utilisateurs disposent d'un seul Centre de services.

Installez et configurez l'intégration de Demande universelle pour le module d'extension Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request). L'intégration fournit les configurations et fonctionnalités suivantes :

Fonctionnalités de l'intégration Gestion des incidents à Demande universelle

L'intégration de Gestion des incidents à Demande universelle fournit les fonctionnalités suivantes :

- Le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur permettant de créer un incident. Les champs suivants sont copiés par défaut à partir de l'enregistrement de demande universelle vers l'enregistrement d'incident lorsqu'un nouvel incident est créé :
  - universal_request
  - short_description
  - description

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - caller_id
  - opened_by

  Un gestionnaire d'incidents peut personnaliser les champs à l'aide de la propriété système *sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields*.
- Le champ **Demande universelle** apparaît sur le formulaire d'incident uniquement lorsqu'un incident est associé à l'enregistrement d'une demande universelle.
- Le champ **Motif d'acheminement** apparaît sur le formulaire d'incident lorsqu'un agent ITIL réachemine un incident vers la demande universelle.
- Dans le créateur d'enregistrement, si vous sélectionnez la case à cocher **Créer une demande universelle**, un nouvel incident créé à partir de ce créateur d'enregistrement crée automatiquement un enregistrement de demande universelle. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident.
- Vous pouvez activer la règle métier *Create Universal Request for Incident* et créer des incidents à l'aide de n'importe quel canal, notamment le créateur d'enregistrement, la prise en charge de l'Agent virtuel, l'e-mail, etc. Le cas échéant, un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé. Cet enregistrement de demande universelle est associé à l'enregistrement d'incident. L'incident est ajouté en tant que ticket principal à l'enregistrement de demande universelle. Par défaut, cette règle métier fonctionne comme suit :
  - La règle est inactive. Pour activer cette règle métier, accédez à **Définition système** > **Règles métier** > **Créer une demande universelle pour l'incident**, puis cochez la case **Actif**.
  - La règle ne s'applique pas aux incidents enfants dont l'incident parent est associé à l'enregistrement de demande universelle en tant que ticket principal.
- Lorsqu'un enregistrement de demande universelle est automatiquement créé en fonction de l'incident, les informations d'enregistrement d'incident sont copiées des champs d'enregistrement d'incident vers les champs d'enregistrement de demande universelle. Un gestionnaire d'incidents disposant du rôle d'administrateur peut personnaliser et configurer les champs à l'aide des onglets **Créer des mappages de demande universelle** et **Créer une information de demande universelle** dans le formulaire Configuration du mappage des incidents dans Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Configuration du mappage .

Visibilité des incidents pour un demandeur

Les demandeurs ne peuvent pas afficher les incidents associés aux enregistrements Demande universelle. Ils peuvent uniquement afficher l'enregistrement Demande universelle à l'aide des méthodes suivantes :

- Sur Now Platform, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle sous **Libre-service** > **Demandes universelles**.
- Dans le Portail de services, vous pouvez accéder aux enregistrements de demande universelle sous **Portail de services** > **Demandes**.

Supprimer les notifications par e-mail

Si un incident fait partie de Demande universelle, les notifications envoyées à l'appelant à partir d'un incident sont supprimées. Dans toutes les autres notifications par e-mail liées aux incidents, le numéro de demande universelle est affiché à la place du numéro d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions du demandeur sur Portail de services

Pour un enregistrement Demande universelle dont la tâche principale est un incident, un widget Actions avec les actions du demandeur s'affiche. Les actions peuvent être **Résoudre**, **Rouvrir** ou **Fermer** en fonction de l'état de l'incident.

Demander l'intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

Pour activer l'intégration entre Gestion des incidents et Demande universelle, demandez le module d'extension Demande universelle: Integration pour Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request) par le biais du système Now Support Service clientèle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

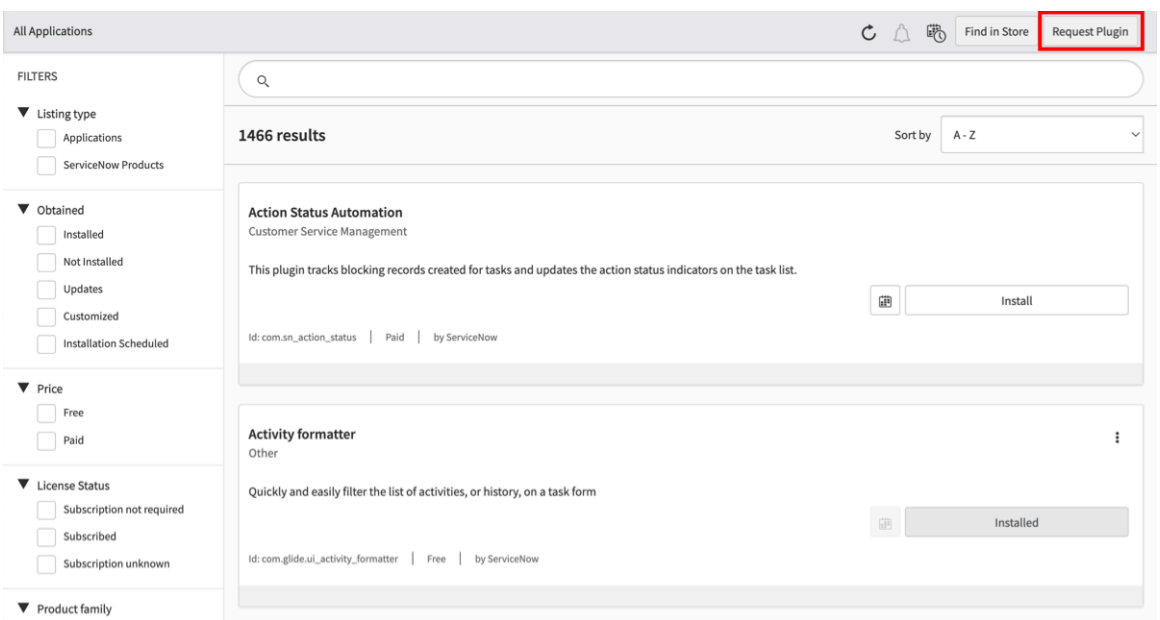
Le module d'extension Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Intégration Demande universelle pour Gestion des incidents

Module d'extension	Description
Demande universelle [com.snc.universal_request]	Offre une expérience de service transparente sur différents groupes et types de tâches.

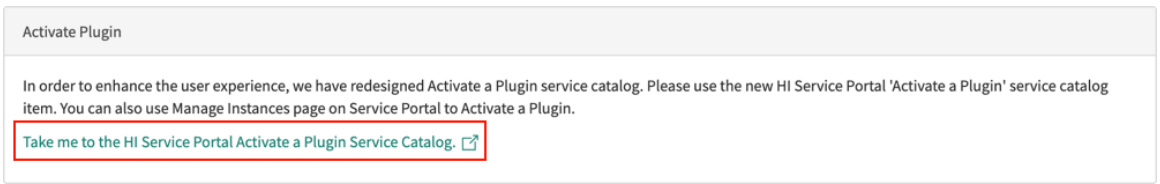
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

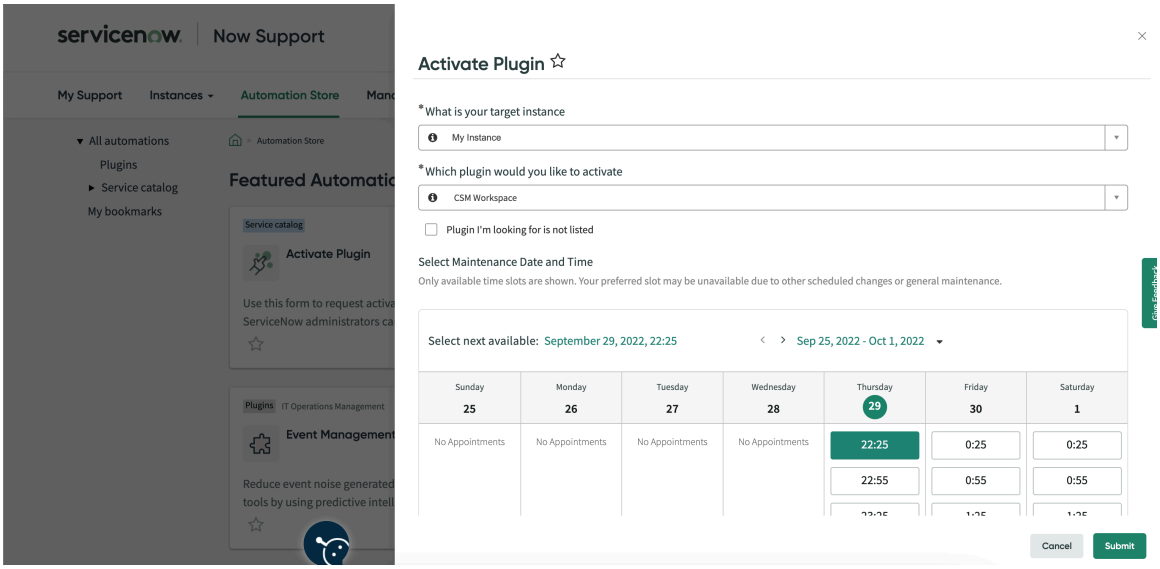
Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Créer un incident à partir de Demande universelle

Créez un incident à partir de l'enregistrement d'une demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement d'incident, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôle requis : routing_agent et ITIL ou admin

Activez les modules d'extension Demande universelle (sn_uni_req) et Demande universelle Integration for Gestion des incidents (sn_inc_uni_req).

Procédure

1. Accédez à **Demandes universelles** > **Toutes**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un incident.
3. Cliquez sur **Créer un incident**.
   Un enregistrement d'incident est créé et associé à la demande universelle. L'enregistrement d'incident n'est pas enregistré tant que vous n'avez pas envoyé l'enregistrement.
4. Renseignez les champs sur le formulaire d'incident et cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle l'incident a été créé apparaît dans le champ **Demande universelle** du formulaire d'incident. Le numéro d'incident apparaît dans le champ **Ticket principal** ainsi que dans la liste connexe **Tickets associés** du formulaire Demande universelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transférer un incident

Transférez un incident vers la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, avec ou sans résolution. Lorsque vous constatez que le problème n'est pas associé à l'incident, transférez l'incident sans résolution au département ou au service pertinent. Si vous résolvez ce problème, vous pouvez transférer l'incident avec la résolution.

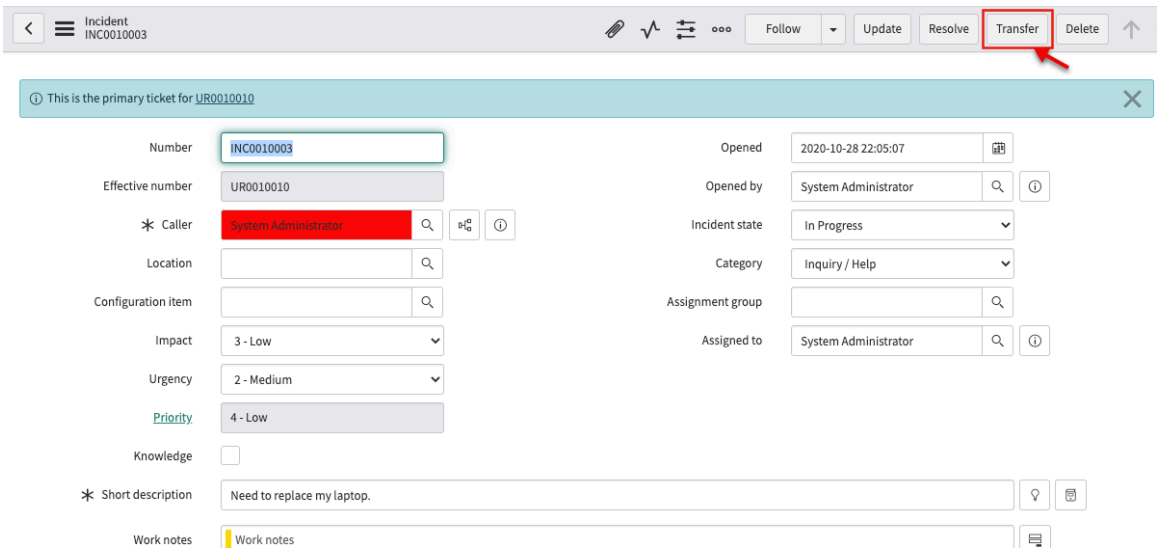
Avant de commencer

Rôle requis : agent auquel le ticket est affecté

Associez un incident à un enregistrement Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez l'incident à transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.



3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

   Remarque : Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

   - **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.

     Remarque : Ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné **Transférer au département** dans **Action**

   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

  Remarque : Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Créer un ticket associé à partir d'un incident

Créez un ticket associé pour un autre département pertinent à partir d'un incident (ticket principal) lorsque vous constatez que le problème peut être résolu dans ce département.

Avant de commencer

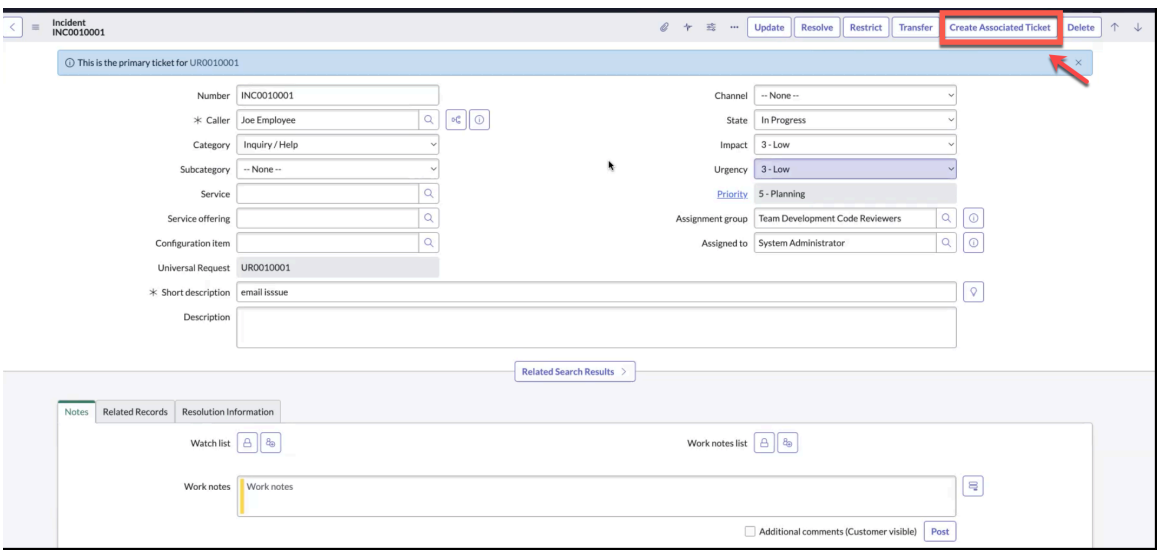
Assurez-vous que l'incident possède un enregistrement Demande universelle associé.

Rôle requis : assurez-vous de disposer de l'un des rôles suivants.

- Agent auquel l'incident est affecté
- Agent qui appartient au groupe d'affectation auquel l'incident est affecté

Procédure

1. Accédez à **Incidents** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident à partir duquel vous souhaitez créer un ticket associé.
3. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.



4. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer le ticket associé.

Boîte de dialogue Créer le ticket associé

Champ	Description
Département	Département pour lequel vous souhaitez créer un ticket associé.
Description courte	Brève description du problème pour lequel le ticket associé est créé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description détaillée du problème pour lequel le ticket associé est créé.
Notes de travail	Brève description du problème. Vous pouvez communiquer ce problème à l'agent d'acheminement Demande universelle ou à l'agent du département pour lequel le ticket associé est créé.

5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats
Le ticket est créé pour le département approprié et est associé à l'enregistrement de la demande universelle. Vous pouvez afficher les tickets associés dans la liste connexe Tickets associés du formulaire Demande universelle.

Remarque : lorsqu'un ticket associé est créé, les informations sont copiées à partir des champs de l'enregistrement de demande universelle vers les champs de l'enregistrement de ticket associé. Vous pouvez utiliser les onglets **Information ticket associée** et **Mappages de tickets associés** du formulaire Configuration du mappage pour les incidents. Pour en savoir plus, consultez Configuration du mappage.

Résoudre, rouvrir ou fermer l'incident associé à la demande universelle

Résoudre, rouvrir ou fermer sont des actions du widget **Actions d'incident** disponibles dans l'enregistrement de demande universelle pour le demandeur. Le widget **Actions d'incident** n'est disponible que lorsque la tâche principale d'un enregistrement de demande universelle est un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Associez un incident à une demande universelle.

Procédure
1. Accédez à la page du portail.
2. Cliquez sur **Demandes**.
3. Ouvrez la demande universelle associée à l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes à partir du widget **Actions**.

Option	Description
Résoudre	Résout l'incident et met à jour l'état de l'enregistrement de demande universelle.
Rouvrir	Rouvre un incident fermé et met à jour l'état de l'enregistrement de demande universelle.
Fermer	Ferme un incident et met à jour l'état de l'enregistrement de demande universelle.

Remarque : l'état de l'enregistrement de demande universelle est mis à jour en fonction de la configuration fournie sur la table Mappage d'état [universal_request_state_mapping].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser les champs copiés depuis Demande universelle vers l'incident

Personnalisez les champs de sorte que les valeurs de certains champs dans la demande universelle sont automatiquement copiées dans un enregistrement d'incident lorsqu'un incident est associé à un enregistrement de demande universelle. Cela vous permet de gagner du temps en vous évitant d'entrer manuellement les informations chaque fois que vous créez un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : incident_manager ou admin

Procédure

1. Dans le volet de navigation de gauche, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur Entrée.
2. Recherchez la propriété système *`sn_inc_uni_req.incident.universal_request.copy_fields`* et ouvrez-la.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez la demande universelle et le champ d'incident.
   Par exemple, `caller_id=opened_for` signifie que la valeur du champ called_id du formulaire Demande universelle est copiée dans le champ opened_for du formulaire d'incident.

Limiter l'accès à un incident

Vous pouvez restreindre un ticket d'incident qui contient des informations sensibles. Si vous identifiez un incident comme restreint, vous en limitez l'accès pour les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents et les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint. Les utilisateurs peuvent identifier un incident comme restreint lors de sa création. Un agent peut également identifier un incident comme restreint lorsqu'il le trie ou l'utilise. Les tickets identifiés comme restreints sont uniquement accessibles par :

- les agents d'acheminement faisant partie du groupe d'affectation et disposant du rôle d'agent sensible ;
- tous les agents de tickets primaires.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Tout**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'incident que vous souhaitez limiter.
3. Cliquez sur **Restreindre** dans le formulaire.
   Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

   Remarque : seuls les agents avec le rôle d'accès peuvent modifier la demande et lui affecter un accès sans restriction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

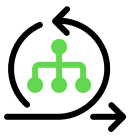
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Utilisez l'application ServiceNow® Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) pour résumer les informations sur les incidents, générer des notes de résolution d'incident et synthétiser

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos demandeurs.

Premiers pas

Explorer  En savoir plus sur Now Assist pour ITSM	Configurer  Configurer l'application Now Assist pour ITSM pour commencer	Utiliser l'IA générative pour ITSM  Utiliser les options de l'IA générative de Now Assist pour ITSM
	Utiliser la collection d'agents IA Gestion des services IT  Utiliser les cas d'utilisation d'agent IA dans Now Assist pour ITSM	

Important :

- Certains produits ou certaines fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement pas disponibles pour les clients des centres de données FedRAMP, NSC DOD IL5 ou protégés par l'IRAP en Australie, pour les clients auto-hébergés ou dans d'autres environnements restreints. Pour en savoir plus, consultez l'article KB0743854 dans la Now Support Base de connaissances. N'oubliez pas de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.
- Certains produits ou certaines fonctionnalités Now Assist ne sont actuellement accessibles qu'aux clients de certaines régions. Pour en savoir plus, consultez l'article KB1699552 dans la Now Support Base de connaissances . N'oubliez pas de consulter les mises à jour de disponibilité dans les versions futures.

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Afin d'atténuer ces problèmes, il vous incombe de tester et d'évaluer l'exactitude, les risques et la pertinence de l'application pour votre usage, de superviser les résultats par une intervention humaine et de ne pas vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure. Vous acceptez de vous conformer à la Politique d'utilisation acceptable de l'IA de ServiceNow, étant entendu que celle-ci peut être mise à jour par ServiceNow.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE.

Collecte de données

Données d'incident ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte (pour Incident Assist et Knowledge Assist) et transcriptions de la messagerie instantanée (pour Chat Assist). Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner.

Pour en savoir plus, consultez la documentation Now Assist.

Explorer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

L'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) permet à vos agents de résumer les conversations instantanées et les détails des incidents, de générer des notes de résolution d'incident à partager avec d'autres agents.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé d'incident permet à vos agents de comprendre le contexte de l'incident.
- Les notes de résolution d'incident fournissent le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.
- Un résumé de conversation instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation à un agent en spécifiant tous les points du transfert, y compris la conversation Agent virtuel.

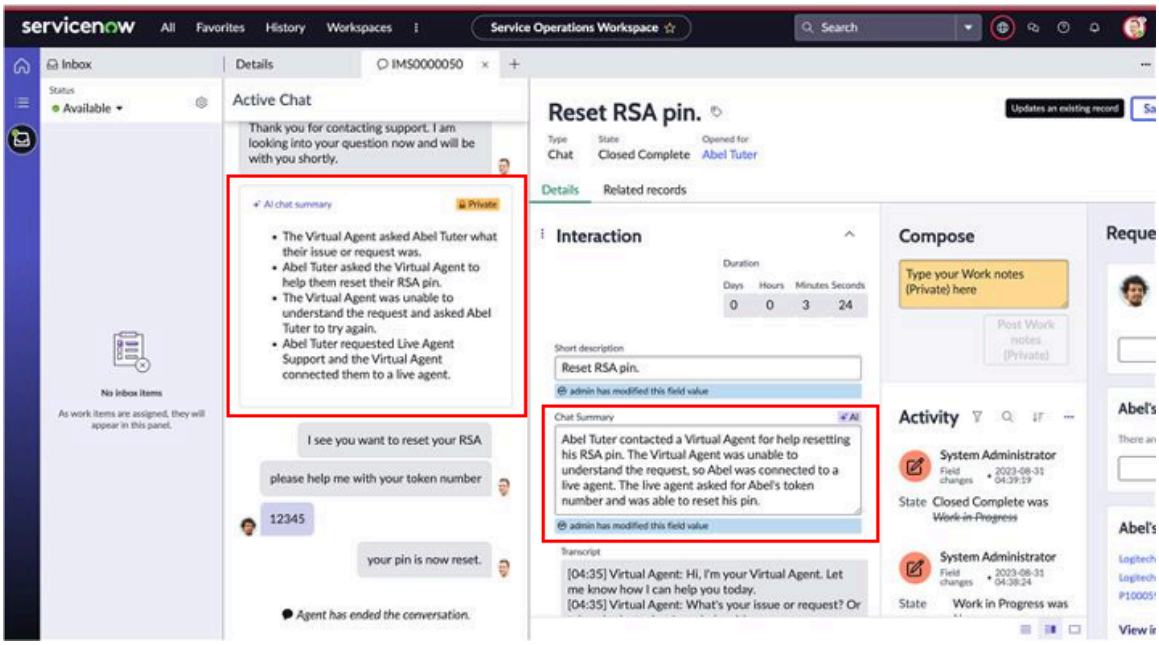
Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) compétences

L'application Now Assist pour ITSM inclut les compétences et fonctionnalités de l'IA générative qui permettent à vos agents de comprendre le contexte de l'incident et de la conversation instantanée afin de proposer des résolutions plus rapides au demandeur.

Synthèse de la messagerie instantanée

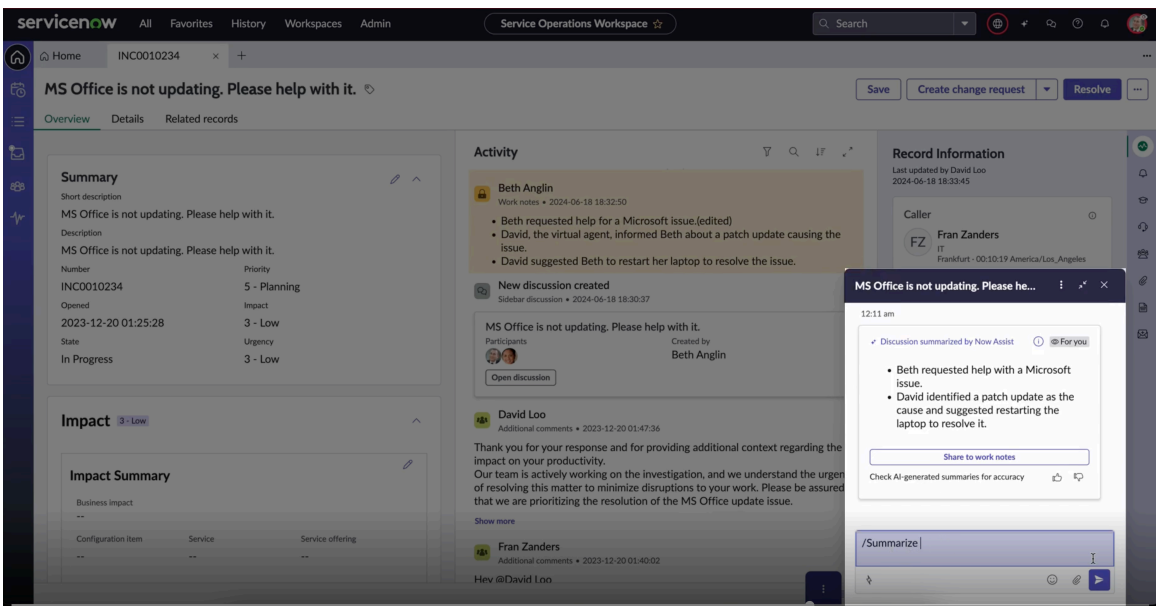
Fournit à un agent un résumé de l'historique des conversations instantanées Agent virtuel d'un demandeur. Un agent peut également générer un résumé de l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Résumé de discussion Barre latérale

Fournit à un agent un résumé de l'historique des discussions Agent virtuel Barre latérale d'un demandeur. Un agent peut également publier le résumé dans les notes de travail de l'incident pour un dépannage supplémentaire avant ou après la fin de la conversation de messagerie instantanée.



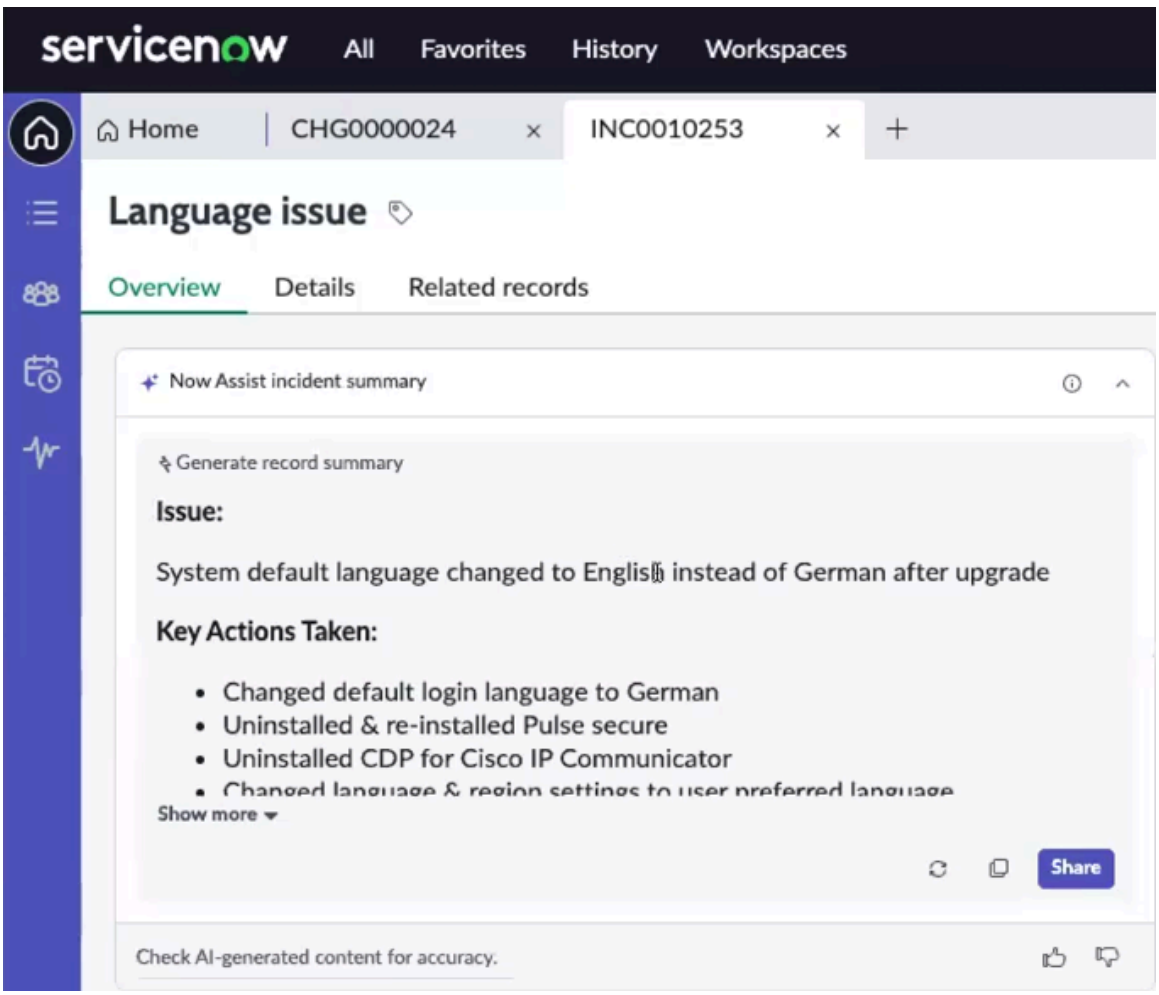
Synthèse des incidents

Permet à un agent d'accélérer le processus de dépannage des incidents en examinant son résumé qui inclut le problème, les mesures prises et la résolution. Votre agent peut générer un résumé des incidents actifs afin de comprendre le contexte de l'incident. Votre agent peut également actualiser le résumé, le publier dans les notes de travail relatives à l'incident, le copier et fournir des commentaires sur ce résumé.

Le résumé de l'incident comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- E-mail



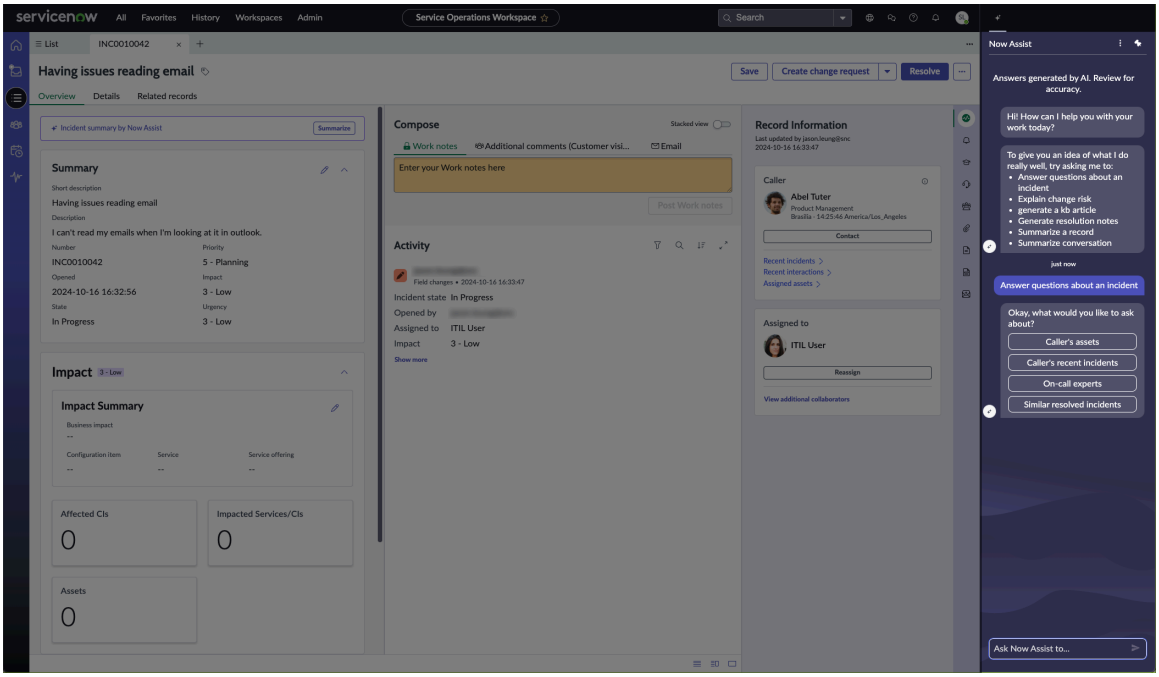
Assistant d'incident

Permet à un agent d'obtenir rapidement et de façon conversationnelle des informations liées aux incidents courants dans l'enregistrement d'incident en posant des questions relatives aux rubriques prises en charge dans le panneau Now Assist.

Les rubriques de l'assistant d'incident prises en charge dans le panneau Now Assist comprennent :

- Actifs de l'appelant
- Incidents récents de l'appelant
- Experts d'astreinte à partir de groupes de support
- Incidents similaires résolus

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Synthèse des demandes de changement

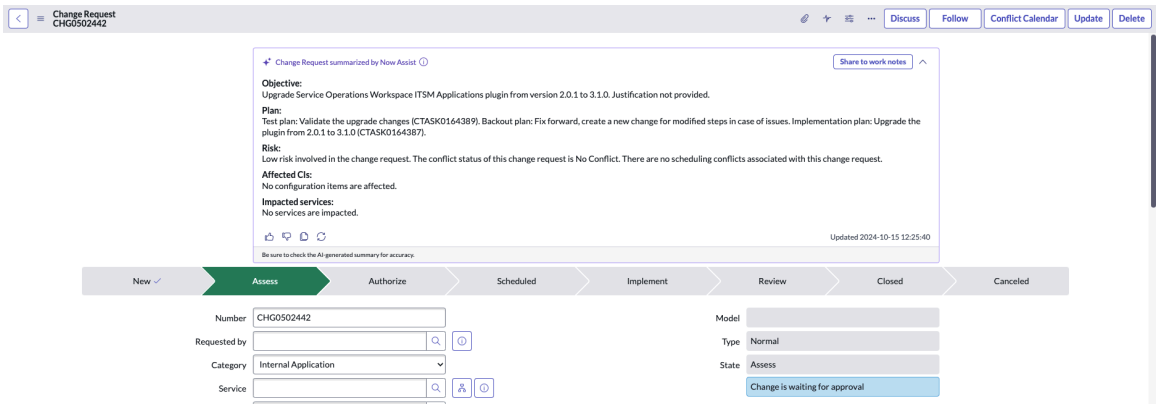
Permet à un agent d'accélérer le processus de demande de changement en examinant son résumé qui comprend l'objectif, le plan et le risque. Votre agent peut générer un résumé des demandes de changement pour les demandes de changement actives afin de comprendre le contexte de la demande. Votre agent peut également actualiser le résumé, le publier dans les notes de travail relatives à la demande de changement, le copier et fournir des commentaires sur ce résumé.

Le résumé de la demande de changement comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Risque
- Impact
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de tests
- Plan de retour en arrière
- Code de fermeture
- Fermer les notes
- Élément de configuration
- Service
- Offre de service
- État

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État des conflits
- Type



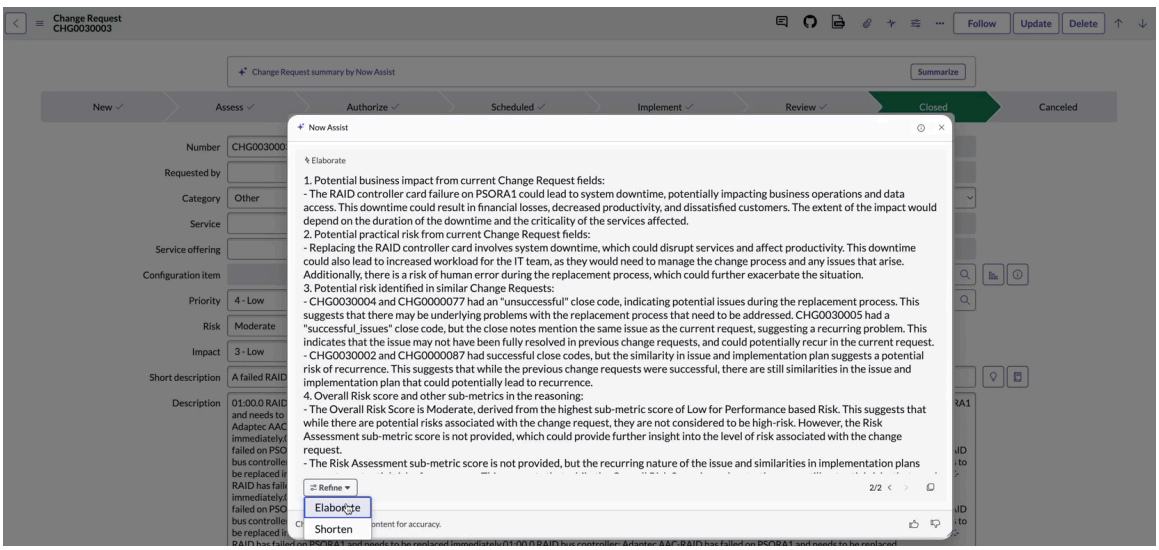
Explication du risque associé à la demande de changement

Permet à un agent de comprendre le risque associé aux demandes de changement en consultant l'explication relative à l'évaluation du risque. Votre agent peut générer une explication du risque associé aux demandes de changement présentant une évaluation du risque (élevé, moyen, faible). Votre agent peut également copier le résumé et fournir des commentaires sur celui-ci.

L'explication du risque associé aux demandes de changement comprend les informations qu'un agent saisit dans les champs d'enregistrement d'incident suivants :

- Description courte
- Plan d'implémentation
- Groupe d'affectation
- Risque

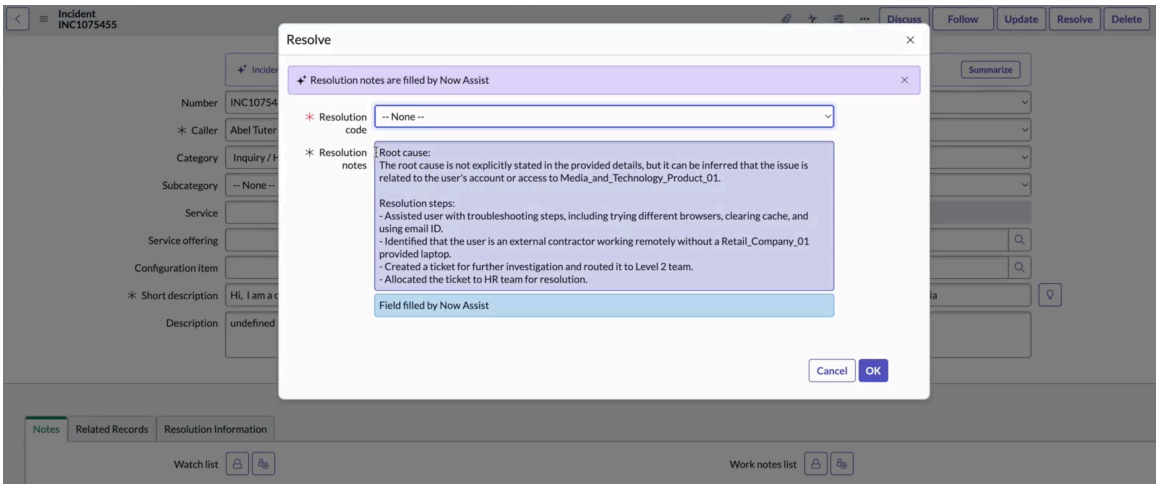
Les entrées supplémentaires comprennent : les demandes de changement similaires et les incidents causés par ces changements, ainsi que la condition de risque qui a été remplie.



Génération de notes de résolution

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Génère automatiquement les notes de résolution d'un incident à l'aide de l'icône Now Assist et fournit le contexte aux autres agents susceptibles de rencontrer des incidents similaires.

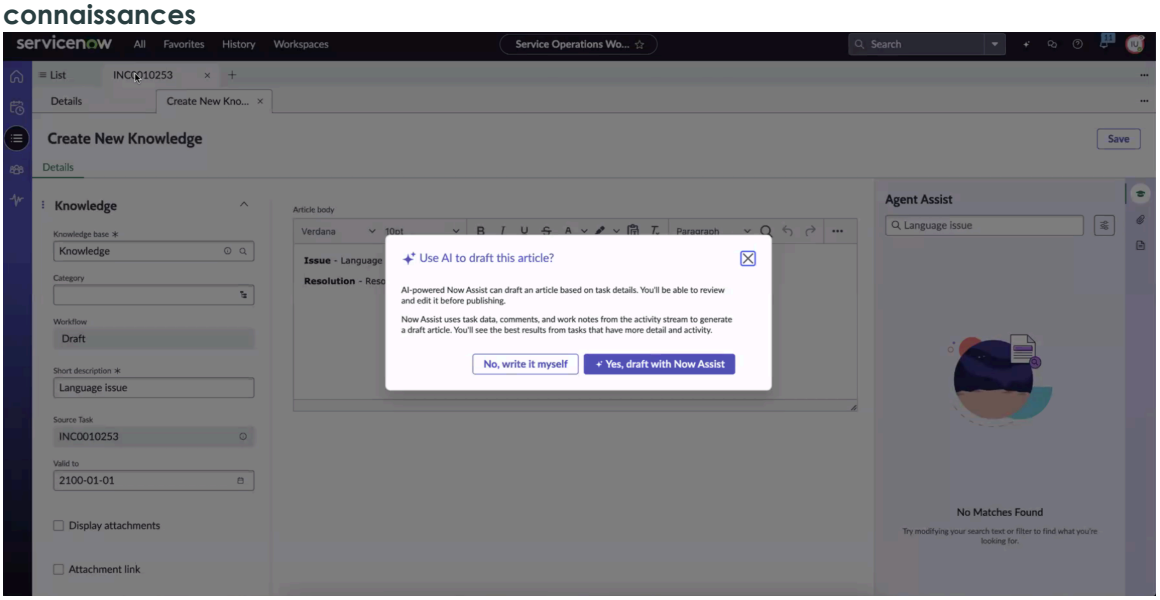


Génération de connaissances

Permet à un agent de générer un article de la base de connaissances à partir d'un incident après avoir proposé une résolution ou fermé l'incident.

La compétence de génération de connaissances affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer un article de la base de connaissances et l'examiner avant de publier le brouillon de l'article.

Fenêtre contextuelle de génération d'articles de la base de connaissances

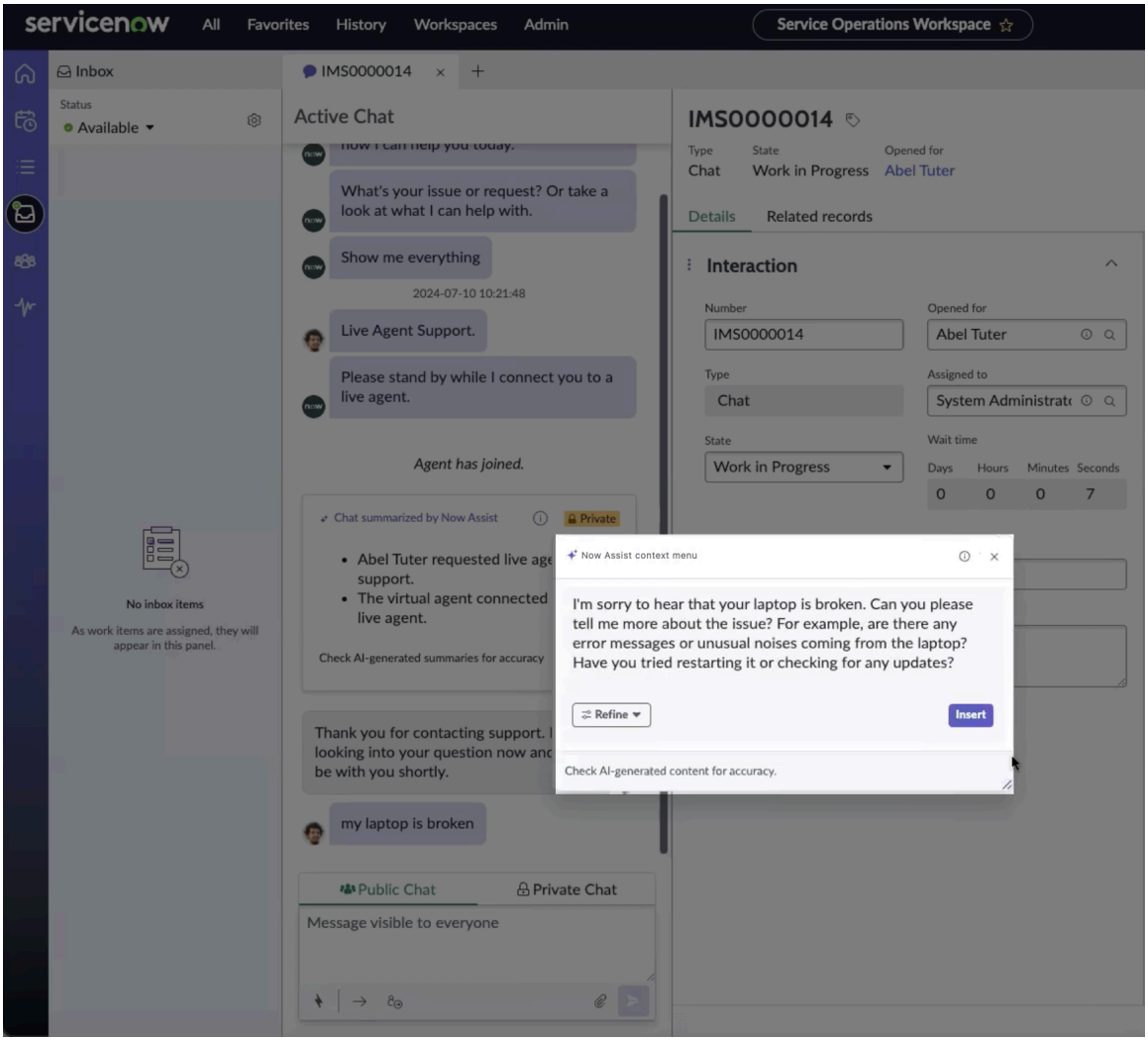


Recommandation de réponse de messagerie instantanée

Permet à un agent de générer une recommandation de réponse à partir d'une messagerie instantanée à l'aide de l'icône Now Assist.

La compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée affiche une fenêtre contextuelle qu'un agent peut utiliser pour générer une recommandation et l'examiner avant de l'envoyer en réponse au demandeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau Now Assist dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Un agent peut utiliser le panneau Now Assist dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Cette interface conversationnelle permet à un agent de demander un résumé de la conversation instantanée ou un résumé de l'incident et de générer les notes de résolution qui s'y rapportent. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, consultez Panneau Now Assist.

Information associée

Explorer Now Assist

Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble des informations importantes liées à l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Versions prises en charge

- Pour Interface utilisateur principale : à partir de Vancouver Correctif 2
- Pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM : à partir de la version 6.0.0

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces utilisateur prises en charge

L'application Now Assist pour ITSM inclut les fonctions répertoriées dans le tableau suivant.

Interfaces Now Assist pour ITSM prises en charge

Interface	Fonctionnalités
Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	• Synthèse des incidents • Génération de notes de résolution • Synthèse de la messagerie instantanée • Panneau Now Assist • Génération d'un article de la base de connaissances • Résumé de discussion Barre latérale • Synthèse des demandes de changement • Recommandation de réponse de messagerie instantanée • Explication du risque associé à la demande de changement • Assistant d'incident
Interface utilisateur principale	• Synthèse des incidents • Génération de notes de résolution • Panneau Now Assist • Génération d'un article de la base de connaissances • Résumé de discussion Barre latérale • Synthèse des demandes de changement • Explication du risque associé à la demande de changement • Assistant d'incident

Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les options de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Admin consoler.

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Pour plus de détails, voir Séparation de domaine dans la Now Assist Admin console.

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Fonctionnalités et compétences ITSM dans la console Now Assist Admin

Fonctionnalités ITSM	Compétences
Messagerie instantanée	• Synthèse de la messagerie instantanée • Résumé de discussion Barre latérale • Recommandation de réponse de messagerie instantanée
Incident	• Assistant d'incident • Synthèse des incidents **Remarque :** La synthèse des incidents ne s'applique qu'aux incidents dont l'état est Nouveau, En cours, En suspens ou Résolu, à condition que les mappages d'état des incidents fournis dans le système de base ne soient pas personnalisés. • Génération de notes de résolution
Connaissances	Génération d'un article de la base de connaissances
Demande de changement	• Explication du risque associé à la demande de changement • Synthèse des demandes de changement **Remarque :** La synthèse des demandes de changement ne s'applique qu'aux demandes de changement ayant les états Évaluer, Autoriser, Planifié, Implémenter, Examiner et Fermé tant que les mappages d'état des demandes de changement fournis dans le système de base ne sont pas personnalisés.

Remarque :

Now LLM Service est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

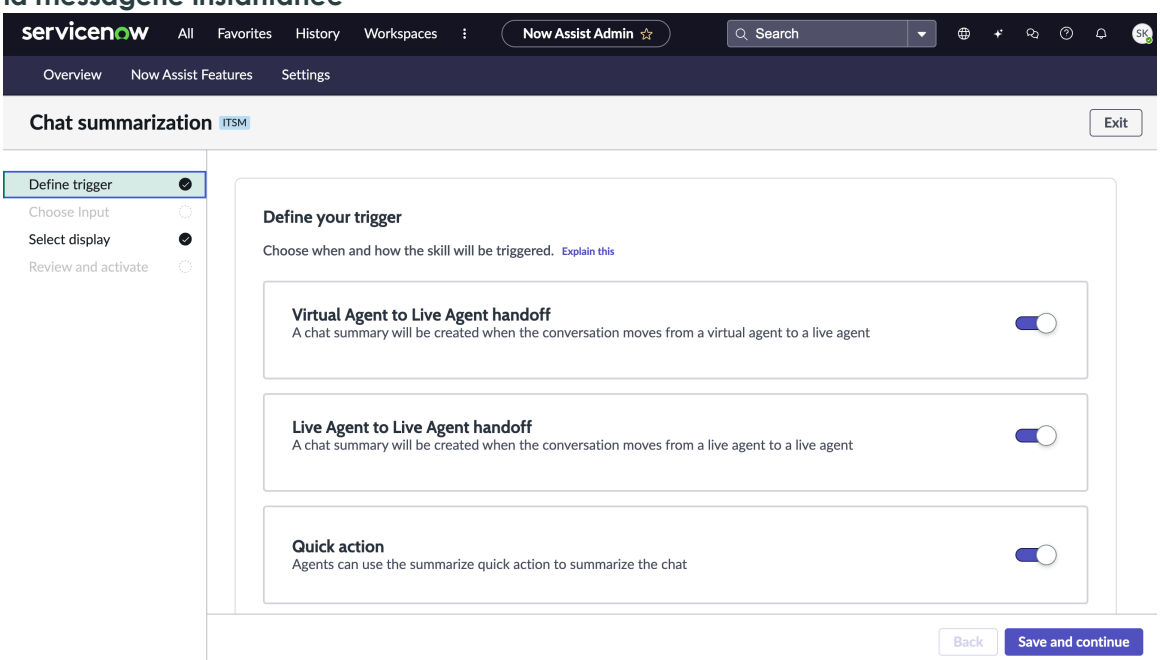
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Installez le module d'extension Now Assist pour gestion des services IT (sn_itsm_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances d'applications, consultez Informations de prise en charge pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Installer Now Assist modules d'extension.
2. Accédez à **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour ouvrir l'onglet **Fonctionnalités** de la console Now Assist Admin.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour ITSM. Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe de workflows **Technologie**. Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **View details** (Afficher les détails).
5. Dans la section All available skills (Toutes les compétences disponibles), sélectionnez **Activate skill** (Activer une compétence).
6. Sélectionnez les entrées ou les déclencheurs pour la compétence sélectionnée.

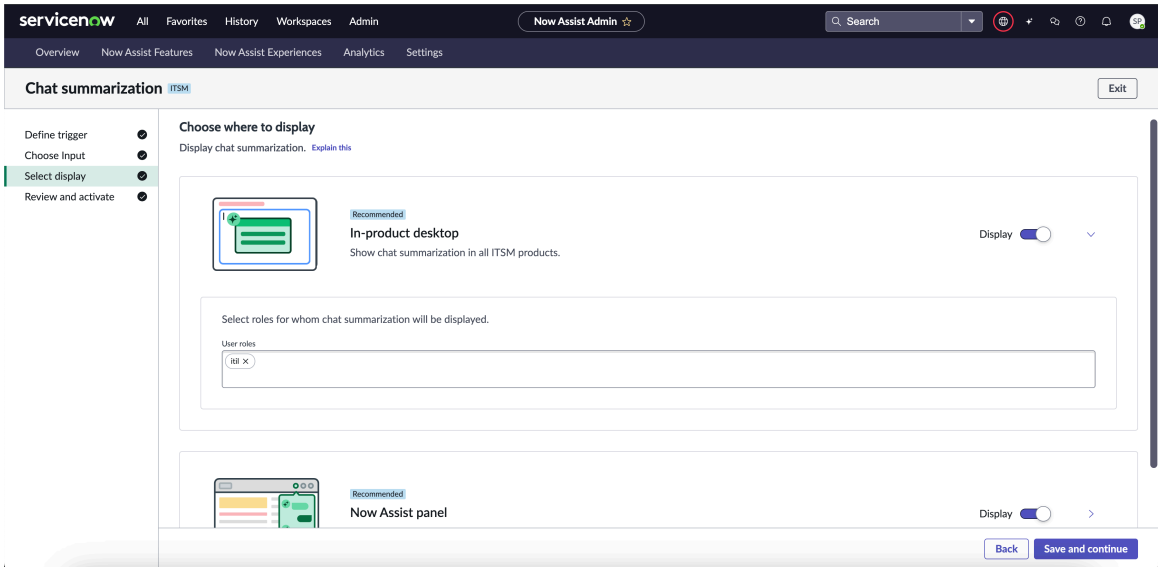
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Exemple d'écran Définir le déclencheur pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée



7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante. Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail. Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.
- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

9. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
10. Passez en revue vos choix et sélectionnez **Activer** pour finaliser la configuration. Votre compétence est configurée.

Information associée

- Now Assist Admin consoler
- Configuration des Now Assist paramètres et des fonctionnalités
- Synthèse des enregistrements
- Synthèse de la messagerie instantanée
- Génération de notes de résolution

Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). En configurant les entrées ou les déclencheurs d'une compétence, vous pouvez déterminer comment et quand une compétence est utilisée.

Vue d'ensemble de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Selon la compétence sélectionnée, vous pouvez configurer les entrées ou les déclencheurs. Ces paramètres déterminent comment et quand une compétence est utilisée. Une entrée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

identifie les données utilisées pour une compétence, par exemple la table et les champs utilisés pour générer un résumé d'incident. Un déclencheur initie une action, par exemple lorsque le système génère un résumé de la messagerie instantanée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de synthèse de la messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré. Vous pouvez également sélectionner les propriétés qui contrôlent l'affichage d'un résumé de la messagerie instantanée.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de la messagerie instantanée est généré et comment un résumé de la messagerie instantanée est affiché.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Brève description	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Création de tâches	Les champs **Brève description** et **Description** sont remplis automatiquement sur l'enregistrement de la tâche lors de la création de celle-ci.

Le tableau suivant répertorie la propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée.

Propriété de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette propriété est sélectionnée, le résumé de la messagerie instantanée s'affiche sous la forme d'une liste non triée.

Compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de réponse de messagerie instantanée est générée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheurs pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Recommandation de réponse de messagerie instantanée générée lorsque l'agent déclenche manuellement la compétence.

Le tableau suivant répertorie les champs de l'icône Now Assist pour la compétence de recommandation de réponse de messagerie instantanée.

Icône Now Assist

Champ	Description
Propriétés du bouton	Propriétés du bouton de déclenchement, par exemple : • Variante • Taille • Icône
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton **Affiner** est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer
Propriétés de la boîte de dialogue de recommandation	Propriétés de la fenêtre de dialogue Recommandation, par exemple : headerLabel.
ID de composant WWNA	ID de composant qui prend en charge l'icône Now Assist, par exemple : agent-chat.
Action prédéfinie par défaut	Action par défaut lorsque le bouton de déclenchement est sélectionné sans texte dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Table	Table utilisée pour l'interaction.
Message d'erreur de délai d'expiration	Erreur qui s'affiche après un délai d'expiration.
Actions prédéfinies	Options d'action affichées lorsque du texte est entré dans la fenêtre de messagerie instantanée et que le bouton de déclenchement est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétence de résumé de discussion Barre latérale

Pour la compétence de résumé de discussion Barre latérale, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent à quel moment générer un résumé de discussion Barre latérale.

La table suivante répertorie les déclencheurs qui déterminent quand une recommandation de discussion Barre latérale est générée.

Déclencheurs de la compétence de résumé de la discussion Barre latérale

Déclencheur	Description
Action rapide	Résumé de discussion Barre latérale généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.

Propriété de la compétence de résumé de discussion Barre latérale

Propriété	Description
Liste à puces	Si cette propriété est sélectionnée, le résumé de discussion Barre latérale s'affiche sous la forme d'une liste non triée.

Compétence de synthèse des incidents

La compétence de synthèse des incidents comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'un résumé d'incident est généré.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Déclencheurs de la compétence de synthèse des incidents

Déclencheur	Description
Modal d'affectation	Ouvre le modal d'affectation pendant l'action d'enregistrement lorsque la valeur groupe d'affectation ou affecter à est modifiée.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des incidents.

Entrées pour la compétence de synthèse des incidents

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de synthèse des incidents (suite)

Entrée	Description
	• Commentaires supplémentaires • E-mail
États du modèle d'entrée	• Nouveau • WIP • Résolu • Fermé

La table suivante répertorie les descriptions pour la compétence de synthèse des incidents.

Descriptions de la compétence de synthèse des incidents

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Problème	• Nouveau • WIP • Résolu • Fermé
Principales mesures prises	• WIP • Résolu • Fermé
Résolution	• Résolu • Fermé
CI affectés et services concernés	• WIP • Résolu • Fermé
Accord sur les niveaux de service	• WIP • Résolu • Fermé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Descriptions de la compétence de synthèse des incidents (suite)

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Incidents enfants	• WIP • Résolu • Fermé

Compétence d'assistant d'incident

La compétence d'assistant d'incident comprend les rubriques d'incident disponibles dans le panneau Now Assist.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Rubriques d'assistant d'incident :

- Trouver des incidents résolus similaires
- Consulter des experts d'astreinte à partir de groupes de support
- Récupérer les actifs de l'appelant
- Extraire les incidents récents de l'appelant

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les notes de résolution sont générées pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs qui déterminent quand et comment les notes de résolution d'un incident sont générées.

Déclencheurs de la compétence de génération de notes de résolution

Déclencheur	Description
Déclenché par l'utilisateur	Si cette option est sélectionnée, l'entrée de l'utilisateur est requise avant que les notes de résolution ne soient générées. Dans le cas contraire, les notes de résolution sont générées automatiquement par défaut lorsque certaines conditions sont remplies.

Le tableau suivant répertorie les champs de l'icône Now Assist pour la compétence de génération de notes de résolution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône Now Assist

Champ	Description
Actions d'affinage	Options d'action affichées lorsque le bouton **Affiner** est sélectionné, par exemple : • Raccourcir • Élaborer

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Description • Brève description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires

Compétence de génération d'articles de la base de connaissances

La compétence de génération d'articles de la base de connaissances inclut les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsque les articles de la base de connaissances sont générés pour un incident.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances.

Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances

Entrée	Description
Table d'entrée	Incident [incident]
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de résolution • Notes de travail • Commentaires

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de génération d'articles de la base de connaissances (suite)

Entrée	Description
État	• Résolu • Fermé

Compétence de synthèse des demandes de changement

La compétence de synthèse des demandes de changement comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'une demande de changement est générée.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

La table suivante répertorie les entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement

Entrée	Description
Table d'entrée	change_request
Champs d'entrée	• Brève description • Description • Notes de travail • Commentaires supplémentaires • Risque • Impact • Justification • Plan d'implémentation • Analyse des risques et de l'impact • Plan de tests • Plan de retour en arrière • Code de fermeture • Notes de fermeture • Offre de service • État • État des conflits • Type
États du modèle d'entrée	• Évaluer • Autoriser et Planifié

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entrées pour la compétence de synthèse des demandes de changement (suite)

Entrée	Description
	• Implémenter et Examiner • Fermé

La table suivante répertorie les descriptions pour la compétence de synthèse des demandes de changement.

Descriptions de la compétence de synthèse des demandes de changement

Description	Obligatoire pour l'état d'entrée
Objectif	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Plan	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Risque	• Évaluer • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
CI affectés	• Évaluation • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Services concernés	• Évaluation • Autoriser et Planifié • Implémenter et Examiner • Fermé
Fermer les notes	Fermé
Incidents causés par le changement	Fermé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétence d'explication du risque associé à la demande de changement

La compétence d'explication du risque associé à la demande de changement comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lorsqu'une explication du risque de changement est générée.

Dans cette version, vous ne pouvez pas modifier la source de données d'entrée d'une compétence. La source de données contient les tables et les champs sur lesquels la compétence s'appuie.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence d'explication du risque associé à la demande de changement.

Entrées pour la compétence d'explication du risque associé à la demande de changement

Entrée	Description
Table d'entrée	change_request
Champs d'entrée	• Description courte • Plan d'implémentation • Groupe d'affectation • Risque • Description • Plan de proscription • Type de modèle • Demandes de changement similaires et incidents causés par ces changements • Condition de risque remplie

Configurer Now Assist dans Agent virtuel pour ITSM

Offrez à vos demandeurs une expérience conversationnelle simplifiée basée sur l'IA générative lorsqu'ils soumettent une demande d'élément de catalogue dans Agent virtuel. En proposant cette expérience d'IA générative, votre organisation peut fournir un outil en libre-service supplémentaire.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de l'IA générative peuvent fournir une expérience de demande de catalogue de type humain sur l'interface conversationnelle Agent virtuel. En utilisant les options de l'IA générative avec Agent virtuel, votre organisation peut fournir une expérience conversationnelle pour les envois de demandes.

Stimulez la productivité en fournissant un agent virtuel sur des canaux familiers, tels que Slack, Microsoft Teams et Microsoft Copilot.

Lorsque vous configurez l'IA générative pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue, vos demandeurs obtiennent l'expérience suivante :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Invites de questions contextuelles qui permettent une conversation plus humaine basée sur les réponses aux questions précédentes.
- Remplissage d'emplacement qui reconnaît les réponses à une ou plusieurs questions sur l'entrée du demandeur.
- Capacité à répondre aux questions sur les éléments de catalogue.
- Capacité à quitter le processus de soumission de demande à tout moment.

Bien que les types de questions d'éléments de catalogue suivants soient pris en charge en mode conversation, les réponses en langage naturel ne sont pas prises en charge pour eux :

- Référence
- Zone de sélection de recherche
- Choix multiple de recherche
- Demandé pour
- Pièce jointe
- Question à choix multiple avec plus de 10 choix

Procédure

1. Activez les compétences Agent virtuel requises : **Commande catalogue Now Assist multi-tours**, **Résultats Genius de questions-réponses Now Assist** ou **Rubriques Now Assist**.
2. Paramétrez Now Assist dans Agent virtuel.
   Pour plus d'informations sur l'activation des compétences et le paramétrage de l'IA générative pour Agent virtuel, consultez Configurer Now Assist dans Agent virtuel.

   Remarque :
   - Configurez les conditions requises pour les compétences Agent virtuel.
   - Agent virtuel ITSM est maintenant remplacé par l'IA générative Agent virtuel.

Rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM

L'Agent virtuel ITSM comprend des conversations par rubrique prédéfinie de grand modèle de langage (LLM) conçues pour aider vos utilisateurs à accomplir des tâches courantes liées à l'informatique, telles que la vérification et la réinitialisation du mot de passe.

Les LLM sont utilisés pour identifier et déclencher l'action qu'un utilisateur souhaite effectuer.

Les rubriques LLM prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM sont en lecture seule. Leur nom contient le suffixe **(modèle)**. Pour les utiliser, dupliquez la rubrique dans le champ d'application de la conversation Agent virtuel ITSM et renommez-la en fonction des conventions d'affectation de nom de votre société.

Pour les rubriques Compréhension du langage naturel (NLU) prédéfinies de l'Agent virtuel ITSM, consultez Utiliser les thèmes prédéfinis de Agent virtuel ITSM.

Vérifier l'état du ticket et du support	Vérifiez l'état de vos tickets informatiques et tickets de support. Une fois la conversation lancée, elle progresse en collectant des données du ticket, une question à la fois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Remarque : Pour les tickets RH, un administrateur doit autoriser les enregistrements RCA principaux pour les opérations de lecture et d'écriture. • sys_scope = Now Assist dans Agent virtuel • target_scope = Ressources humaines : Core • cible = Table : ticket RH • état = autorisé • source = Include de script : ITSMTopicsHelper Consultez Accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé pour plus d'informations.
Afficher les approbations en attente	Vérifiez les approbations en attente qui doivent faire l'objet d'une action et choisissez celles à traiter. Vous pouvez approuver ou rejeter vos tickets en sélectionnant les numéros de liste qui vous sont fournis par l'Agent virtuel.

Rubriques ITSM principales

Vérifier l'état du ticket informatique	Vérifiez l'état de votre ticket informatique. Une fois la conversation lancée, elle progresse en collectant des données du ticket, une question à la fois.
Remonter un ticket informatique	Augmentez l'urgence de votre ticket informatique afin d'obtenir une résolution plus rapide. La remontée d'une priorité de ticket nécessite de choisir l'incident et de vérifier l'escalade. Les utilisateurs doivent justifier l'escalade de l'incident. L'Agent virtuel fait passer l'incident au niveau d'urgence supérieur. Par exemple, de faible à moyen, ou de moyen à élevé. Si un incident se trouve déjà à l'urgence la plus élevée, l'Agent virtuel alerte l'utilisateur à ce sujet et lui demande s'il souhaite ajouter un commentaire pour aider à accélérer la résolution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ouvrir un ticket informatique	Ouvrez un ticket qui exploite les algorithmes d'apprentissage machine avec une logique d'application pour prédire des tickets ouverts similaires. Empêchez les utilisateurs d'ouvrir des incidents en double en trouvant des incidents similaires et en demandant si l'utilisateur souhaite ajouter des commentaires à l'incident similaire.
Interruptions de service	Accédez à toutes les informations sur les pannes connues. Lorsqu'un utilisateur demande si un système particulier est en panne, l'Agent virtuel renvoie une liste de liens affichant les pannes planifiées ou non planifiées, ainsi que les dégradations du système. L'utilisateur peut cliquer sur les liens pour obtenir des informations plus détaillées sur une panne ou une dégradation spécifique, ou cliquer sur **Afficher plus** lorsque des pannes supplémentaires sont connues.

Rubriques de réinitialisation du mot de passe

Les utilisateurs finaux peuvent initier une conversation de gestion des mots de passe avec Agent virtuel en entrant les mots-clés `Réinitialiser`, `Modifier`, `Déverrouiller` ou `Mot de passe`.

Les utilisateurs qui ne sont pas connectés peuvent effectuer les actions Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le compte. Les utilisateurs qui sont connectés peuvent effectuer les actions Changer le mot de passe, Réinitialiser le mot de passe et Déverrouiller le mot de passe.

Conditions requises :

- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe (com.glideapp.password_reset)
- Module d'extension Réinitialisation du mot de passe Conversations d'agent virtuel (com.snc.password_reset.virtual_agent)

Remarque : Pour que le processus de réinitialisation du mot de passe soit disponible dans l'Agent virtuel, assurez-vous d'avoir coché la case **Activé sur l'Agent virtuel** sur la page de configuration du processus de réinitialisation du mot de passe.

Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, consultez Password Reset for Virtual Agent.

Changement du mot de passe	Demandez à changer votre mot de passe. L'utilisateur doit être connecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser le mot de passe	Demandez à réinitialiser votre mot de passe.
Déverrouiller le compte	Demandez à vérifier votre compte d'utilisateur verrouillé.

Les options de vérification d'identité suivantes sont prises en charge pour les réinitialisations de mot de passe dans les conversations Agent virtuel. Les vérifications personnalisées ne sont pas prises en charge dans Agent virtuel.

- Vérification des données personnelles : l'utilisateur fournit des éléments spécifiques de données personnelles.
- Vérification de Google Authenticator : l'utilisateur entre le code généré à partir de l'application Google Authenticator.
- Vérification du code SMS : l'utilisateur entre le code reçu par un message texte mobile.
- Vérification du code e-mail : l'utilisateur entre le code reçu par e-mail.
- Vérification de la question de sécurité : l'utilisateur entre les réponses aux questions de sécurité configurées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus de réinitialisation du mot de passe.

Rubriques de notifications exploitables

Agent virtuel ITSM comprend des notifications exploitables prédéfinies utilisées pour envoyer des messages interactifs à un utilisateur en fonction des tâches ou alertes en attente, telles que les notifications RITM et de demande, les notifications d'approbation de tâche et les notifications d'incident.

Remarque : Vous devez activer les notifications dans Concepteur de flux. Pour plus de détails, voir Configurer des notifications exploitables pour l'Agent virtuel ITSM.

Éléments demandés (RITM)

Sujet	Notification recevable
Commentaire de vue RITM	Notification : élément demandé commenté Envoyée à l'approbateur d'une demande Catalogue de services.
Ajouter des commentaires RITM	Notification : élément demandé pour le compte du demandeur Envoyée à l'utilisateur final lorsqu'une demande Catalogue de services est ouverte pour le compte de cet utilisateur final.
Afficher les détails de la demande pour l'approbateur	• Notification : rappel d'approbation d'une demande Envoyée à l'approbateur d'une demande Catalogue de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments demandés (RITM) (suite)

Sujet	Notification recevable
	• Notification : demande d'approbation des demandes Envoyée à l'utilisateur final à l'origine de la demande de changement lorsqu'une approbation de changement est demandée.
Afficher les détails de RITM pour l'approbateur	• Notification : demande d'approbation des éléments demandés Envoyée à l'approbateur d'une demande d'élément Catalogue de services. • Notification : rappel d'approbation d'un élément demandé Envoyée pour rappeler à l'approbateur une demande Catalogue de services en attente.
Afficher les détails de RITM pour le demandeur	Notification : élément demandé pour le compte du demandeur Envoyée à l'utilisateur final lorsqu'une demande Catalogue de services est ouverte pour le compte de cet utilisateur final.

Incidents

Sujet	Notification recevable
Ajouter un commentaire à l'incident	Notification : incident pour le compte de l'appelant Envoyée aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un incident est ouvert en leur nom.
Fermer l'incident	Notification : incident résolu Envoyée aux utilisateurs finaux chaque fois que quelqu'un d'autre qu'eux résout l'un de leurs incidents.
Marquer l'incident comme non résolu	Notification : incident résolu Envoyée aux utilisateurs finaux chaque fois que quelqu'un d'autre qu'eux résout l'un de leurs incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incidents (suite)

Sujet	Notification recevable
Afficher les commentaires	Notification : incident commenté Envoyée aux utilisateurs finaux chaque fois que quelqu'un d'autre qu'eux ajoute un commentaire à leurs incidents.
Résoudre l'incident	• Notification : incident commenté Envoyée aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un commentaire est ajouté à leur incident par une personne autre que l'utilisateur final. • Notification : incident pour le compte de l'appelant Envoyée aux utilisateurs finaux chaque fois qu'un incident est ouvert en leur nom.

Approbations de tâche

Sujet	Notification recevable
Approuver l'approbateur Sysapproval	• Notification : autre approbation Envoyée à l'approbateur lorsqu'un enregistrement qui ne fait pas partie d'une tâche (comme un article de la base de connaissances) doit être approuvé. • Notification : approbation de tâche Envoyée à l'approbateur d'une tâche nouvellement créée qui doit être examinée et approuvée.
Rejeter l'approbateur Sysapproval	
Afficher les détails de l'approbation	

Personnaliser une rubrique Now Assist Agent virtuel

Copiez et personnalisez une rubrique principale Agent virtuel ITSM, puis utilisez cette rubrique pour suivre l'état des tâches informatiques courantes à l'aide de Now Assist.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Sélectionnez un modèle de rubrique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

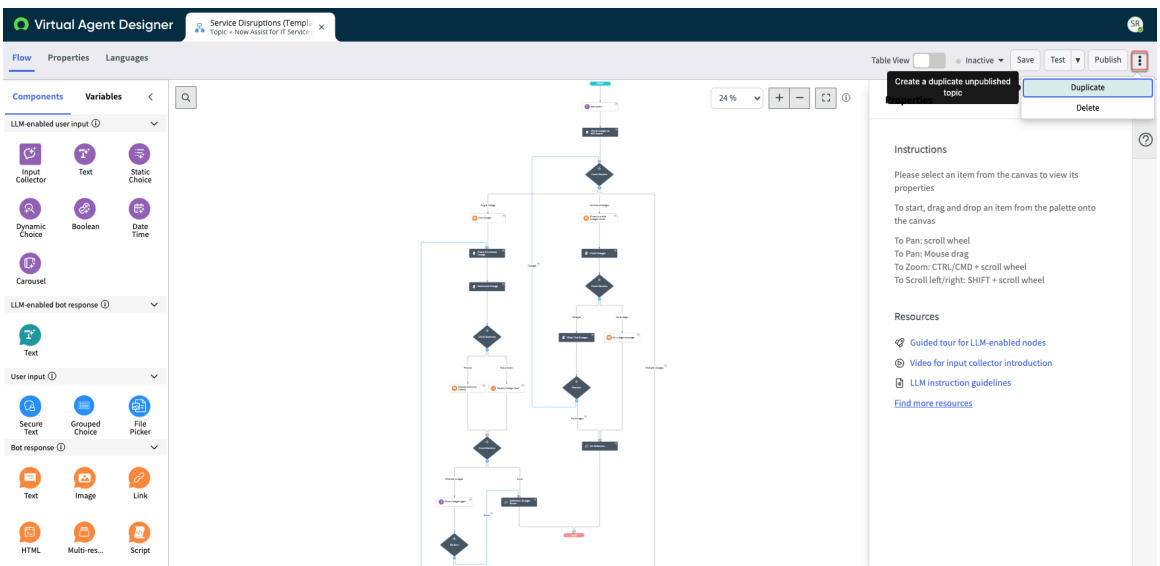
Modèles de rubriques ITSM principales disponibles

Modèle	Utilisation
Vérifier l'état du ticket IT (modèle) : LLM	Vérifiez l'état et la progression des tickets IT et incidents.
Escalader un ticket IT (modèle) : LLM	Escaladez un ticket IT ou un incident déjà ouvert ou en rouvrant un ticket fermé.
Ouvrir un ticket IT (modèle) : (LLM)	Créez un ticket IT ou un incident.
Interruptions de service (modèle) : LLM	Vérifiez l'état des pannes ou des interruptions de service.

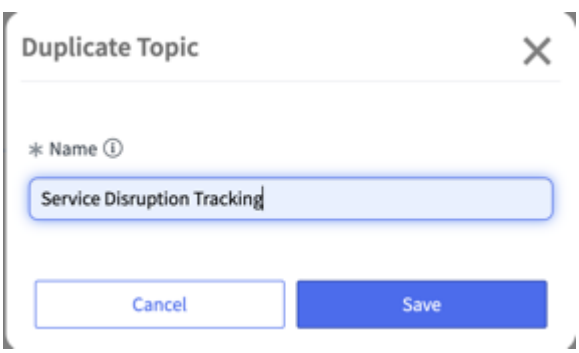
3. Sélectionnez un modèle de rubrique pour en suivre l'état.

> **Remarque :** Les images illustrent un exemple de flux d'interruption de service. Vous pouvez suivre les mêmes actions pour n'importe quel modèle de rubrique ITSM principale.

4. Sélectionnez l'icône Actions de rubrique dans le coin supérieur droit de l'écran, puis sélectionnez **Dupliquer**.

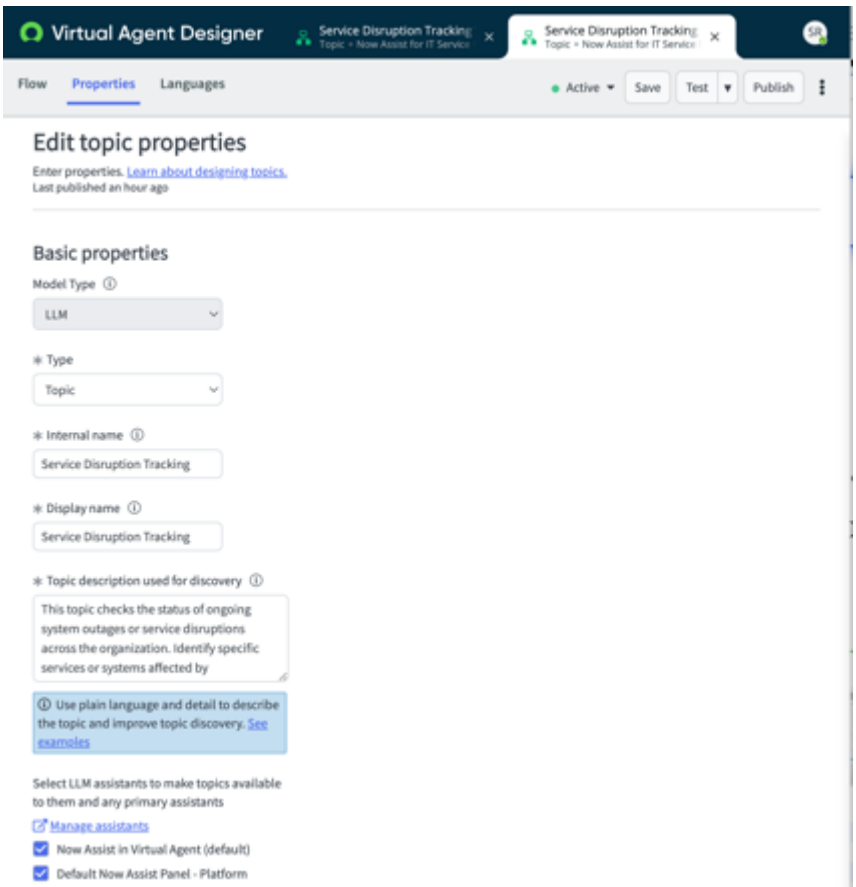


5. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la rubrique que vous souhaitez utiliser pour le résumé.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la rubrique que vous avez dupliquée, sélectionnez l'onglet **Propriétés**.



8. Facultatif : Cochez les cases suivantes :
   - Now Assist dans Agent virtuel (par défaut).
   - Panneau Now Assist par défaut - Plateforme.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Publier**.

> **Remarque :** Si vous avez plusieurs rubriques pour résumer la même compétence, vous pouvez annuler la publication de celles que vous n'avez pas l'intention d'utiliser.

Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) de manière à permettre aux agents d'utiliser les compétences de l'IA générative dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la console Now Assist Admin, vous pouvez sélectionner les tables d'entrée, les listes connexes et les champs pour chaque modèle d'entrée de la compétence de synthèse d'incidents. Vous pouvez ensuite configurer les en-têtes d'invite à inclure dans le résumé généré.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour ouvrir l'onglet **Fonctionnalités Now Assist** de la console Now Assist Admin.
2. Dans le groupe de fonctionnalités **Technologie**, sélectionnez **ITSM** dans la liste de produits.
3. Activez et copiez la compétence de la fonctionnalité Now Assist pour ITSMpour la personnaliser.

   a. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **Afficher les détails**.

   b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.
   Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires  pour la compétence dans la section Compétences actives, et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.
   La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

   d. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir.
   Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.

4. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

   a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

   b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

5. Choisissez les données d'entrée.

   Configurez les champs de la table d'entrée de base et les listes connexes pour les différents modèles d'entrée (états Nouveau, WIP, Résolu et Fermé) pour la compétence.

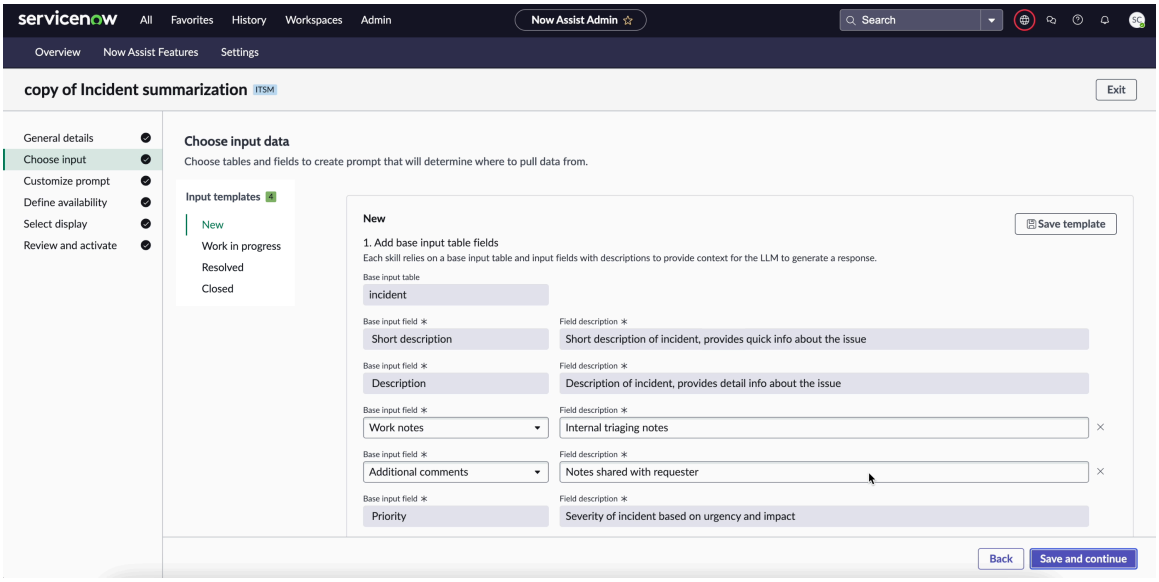
   Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

   Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées avec le système de base dans le cadre des données d'entrée.

   a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez **+Nouveau champ de table connexe** et configurez les champs de table d'entrée de base.

      Ajoutez plusieurs champs d'entrée de base si d'autres entrées sont nécessaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table Incident dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, `Brève description`.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base. Par exemple, `Brève description de l'incident fournit des informations rapides sur le problème.`

b. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), configurez les conditions de règle à l'aide du générateur de conditions pour filtrer davantage les données.

Les conditions de la règle déterminent quand le modèle d'entrée est utilisé. Par défaut, l'état de l'enregistrement détermine le modèle d'entrée utilisé par Now LLM Service.

Vous pouvez développer davantage la condition en sélectionnant **+Nouvelle condition** et en configurant des paramètres supplémentaires.

La table suivante répertorie les états du modèle d'entrée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

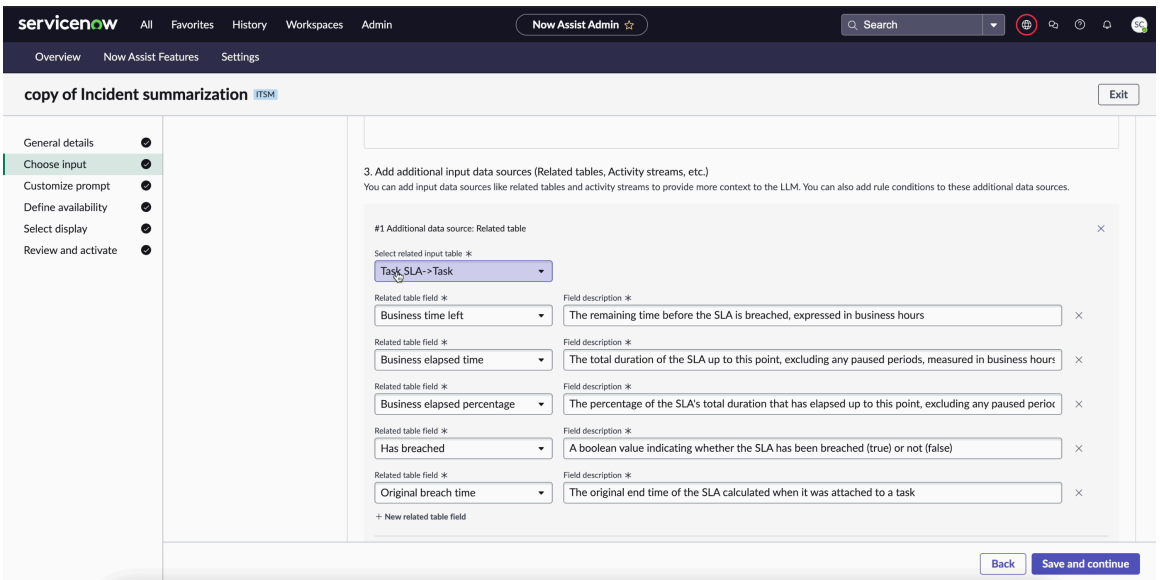
États du modèle d'entrée

État	Description
Nouveau	L'état est défini sur Nouveau.
WIP	L'état est défini sur Travail en cours
Résolu	L'état est défini sur Résolu.
Fermé	L'état est défini sur Fermé.

c. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez **+Nouvelle source de données** pour configurer la table connexe supplémentaire et les données de flux d'activité, selon les besoins.

L'ajout de sources de données d'entrée, telles que les tables connexes et les flux d'activité, fournit plus de contexte au Now LLM Service dans une liste connexe.

Vous pouvez également ajouter les conditions de règle à ces sources de données supplémentaires de table connexe et de flux d'activité.



La table suivante répertorie les sources de données que vous pouvez ajouter aux données d'entrée.

Sources de données supplémentaires

Source de données	Description
Table connexe	Champ pour une liste connexe : ▪ Sélectionner la table d'entrée associée ▪ Champ de table connexe ▪ Description de champ La configuration des champs d'une table connexe suit le même format que les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Source de données	Description
	champs de la table d'entrée de base configurés à l'étape Choisir une entrée.
Activité : e-mail	E-mail joint à l'incident dans la synthèse de l'incident.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

6. Personnalisez l'invite.

Examinez et testez l'invite pour chaque configuration de modèle d'entrée. Vous pouvez modifier l'invite en ajoutant de nouvelles sections prédéfinies et en les classant selon vos besoins.

a. Pour chaque état du modèle d'entrée (Nouveau, WIP, Résolu et Fermé), sélectionnez les sections d'invite dans la liste des sections disponibles à inclure dans le résumé généré.

Pour ajouter une section, vous devez configurer les données d'entrée pertinentes dans l'étape Choisir des données d'entrée avant d'effectuer cette étape.

Les sections d'invite disponibles que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

- **Problème**
- **Principales mesures prises**
- **Résolution**
- **Accord sur les niveaux de service**
- **CI affectés et services impactés**
- **Incidents enfants**

> **Remarque :** Lorsqu'il y a trop d'incidents enfants et que la taille des données dépasse la limite de jeton LLM, la section des incidents enfants affiche le message « Trop d'informations et ne peut pas être affiché ».

La table suivante répertorie les en-têtes d'invite obligatoires.

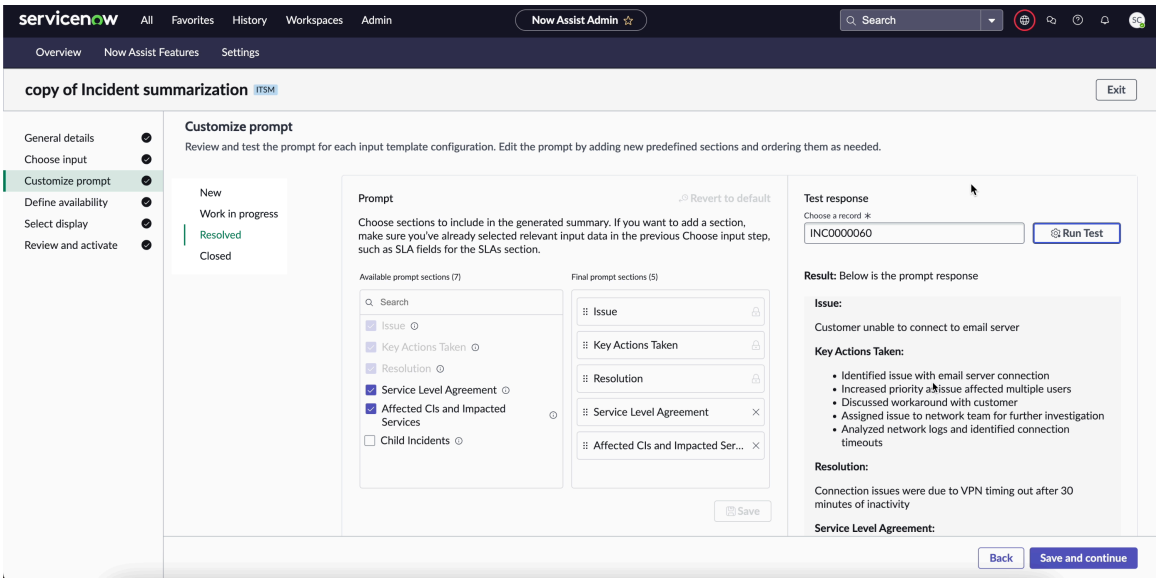
En-têtes d'invite obligatoires

État du modèle d'entrée	En-tête d'invite obligatoire
Nouveau	Problème
Travail en cours	▪ Problème ▪ Principales mesures prises
Résolu	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution
Fermé	▪ Problème ▪ Principales mesures prises ▪ Résolution

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Enregistrer** pour passer à la réponse du test.

c. Sélectionnez l'enregistrement d'incident dans la section Tester la réponse et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.



La réponse à l'invite s'affiche. Vous pouvez apporter des changements à vos sélections et relancer le test si nécessaire.

d. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

7. Définissez la disponibilité.

Définissez la façon dont la compétence sera disponible pour les utilisateurs.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

8. Sélectionnez l'affichage.
Configurez l'emplacement où la synthèse des incidents est affichée.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées dans tous les produits ITSM (sur les formulaires et dans les espaces de travail).

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Examinez et activez.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.
Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un incident et générer le résumé d'incident personnalisé.

Personnaliser une compétence d'explication Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) des risques de changement

Améliorez l'efficacité de l'explication du risque d'une demande de changement en ajoutant des champs d'entrée et des champs personnalisés. Vous pouvez également ajouter plus d'informations pour générer l'explication à l'aide de Now Assist pour ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_nowassist_admin.nsa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Administrateur** > **Administrateur Now Assist**.

2. Sélectionnez l'onglet **Fonctionnalités de Now Assist**.

3. Dans le groupe de fonctionnalités **Technologie**, sélectionnez **ITSM** dans la liste de produits.

4. Activez et copiez la compétence de demande de changement souhaitée à personnaliser.

a. Dans la carte **Demande de changement**, sélectionnez **Afficher les détails**.

b. Dans la section Toutes les compétences disponibles, recherchez la compétence que vous souhaitez activer et sélectionnez **Activer la compétence**.
Vous pouvez choisir de faire une copie de la compétence avant de l'activer.

c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ... pour la compétence dans la section Compétences actives, et créez une copie que vous pouvez personnaliser en sélectionnant **Créer une copie**.
La copie réalisée est répertoriée dans la section Compétences actives.

d. Sélectionnez la compétence copiée dans la section Compétences actives pour l'ouvrir.
Une configuration guidée vous accompagne tout au long de la configuration des détails généraux, de l'entrée, de l'invite, de la disponibilité, de l'affichage, de la révision et de l'activation de la compétence personnalisée.

5. Dans l'étape Détails généraux, renseignez les champs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

a. Saisissez un nom et une description pour la compétence.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

6. Choisissez les données d'entrée de la demande de changement.

Configurez la table d'entrée de base et les champs utilisés comme source pour générer une réponse.

Chaque compétence s'appuie sur une table d'entrée de base et des champs d'entrée avec des descriptions pour fournir un contexte permettant au Now LLM Service de générer une réponse.

Sélectionnez uniquement les tables connexes proposées avec le système de base dans le cadre des données d'entrée.

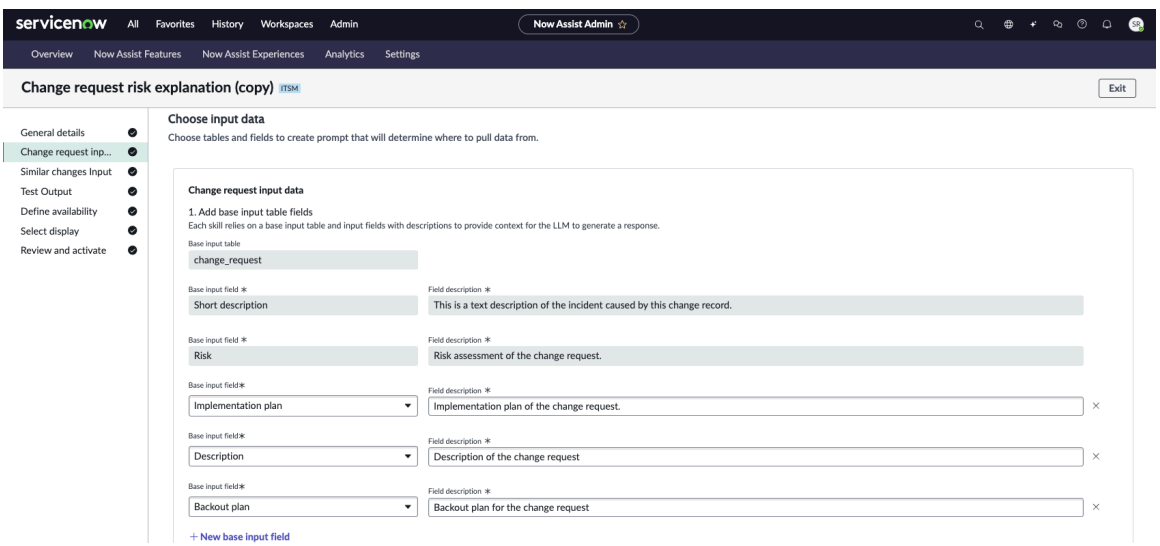
a. Ajoutez des champs de table d'entrée de base.

Les valeurs des champs d'entrée de base suivantes sont disponibles par défaut :

- Description courte
- Risque
- Plan d'implémentation
- Description
- Plan de retour en arrière

Vous pouvez modifier ou supprimer les champs **Plan d'implémentation**, **Description** et **Plan de retour en arrière**. Vous pouvez également ajouter de nouveaux champs et descriptions en sélectionnant **+Nouveau champ d'entrée de base**.

Important : Si vous ajoutez un nouveau champ portant le même nom qu'un champ existant, le nom et la description du nouveau champ remplacent la description du champ existant.



La table suivante répertorie les champs et les descriptions de la table d'entrée de base, y compris un exemple pertinent.

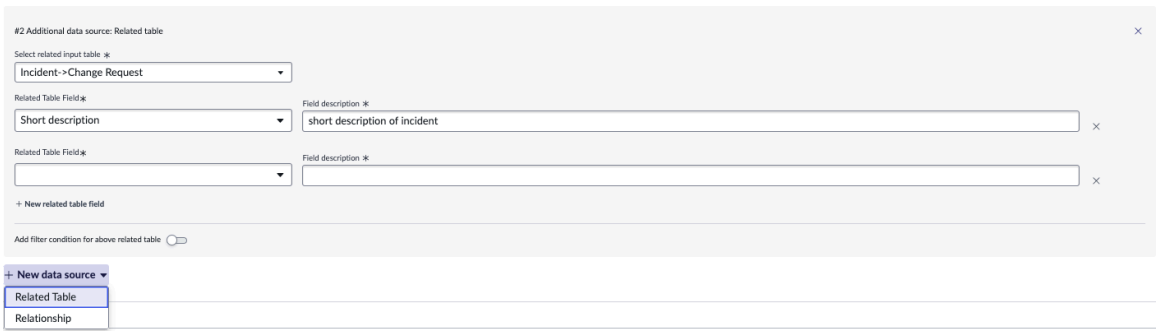
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'entrée de base

Champ	Description
Champ d'entrée de base	Champ dans la table Incident dont la valeur est utilisée par cette compétence dans sa réponse. Par exemple, `Brève description`.
Description de champ	Description de la valeur du champ d'entrée de base. Par exemple, `Brève description de l'incident fournit des informations rapides sur le problème.`

b. Ajoutez des sources de données d'entrée supplémentaires.

Les sources de données peuvent inclure des tables et des relations connexes. La table d'entrée connexe Détails des risques de changement avec champs en lecture seule est disponible par défaut. Vous ne pouvez pas modifier les champs de source de données existants, mais vous pouvez ajouter de nouvelles tables ou relations connexes en sélectionnant **+Nouvelle source de données**, puis l'option souhaitée.



Nouvelles sources de données

Source de données	Description
Table connexe	Champ pour une liste connexe : ▪ Sélectionner la table d'entrée associée ▪ Champ de table connexe ▪ Description de champ La configuration des champs d'une table connexe suit le même format que les champs de la table d'entrée de base configurés à l'étape Choisir une entrée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Source de données	Description
	Important : Lorsque vous ajoutez une nouvelle table connexe portant le même nom qu'une table existante, les champs et les descriptions de la nouvelle table remplacent les champs et les descriptions de la table existante.
Relation	Relation entre la table d'entrée et le champ de table.

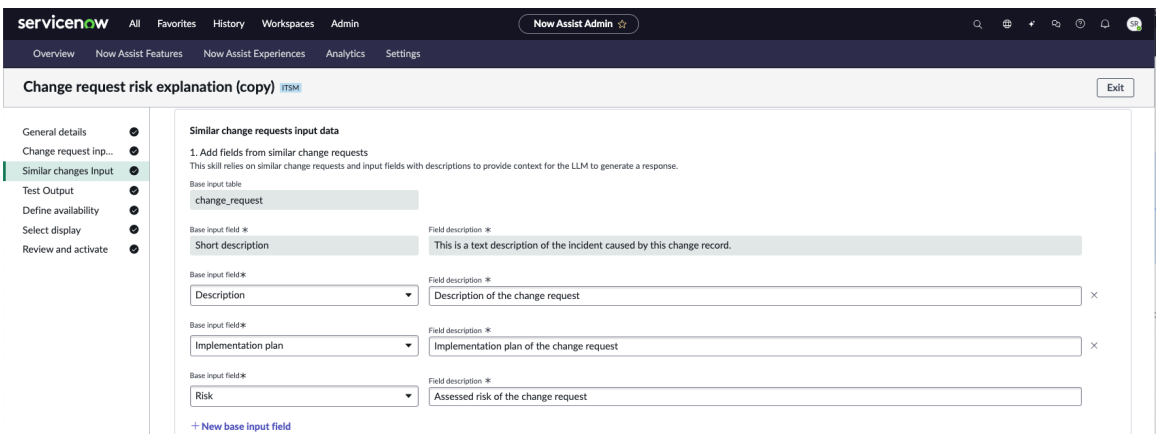
c. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

d. Sélectionnez les données d'entrée de changements similaires passés.

L'ajout de tables et de champs comme sources de données d'entrée fournit plus de contexte à Now LLM Service pour générer l'explication.

Si vous désactivez le bouton bascule **Utiliser des changements similaires comme source de données**, les changements similaires passés ne sont pas inclus.

Remarque : Vous devez avoir implémenté Recherche IA pour récupérer des changements similaires. Pour plus d'informations sur les Recherche IA, voir Recherche IA.



Le champ **Description courte** est disponible par défaut. Vous pouvez modifier ou supprimer les champs suivants :

- Description
- Risque
- Plan d'implémentation

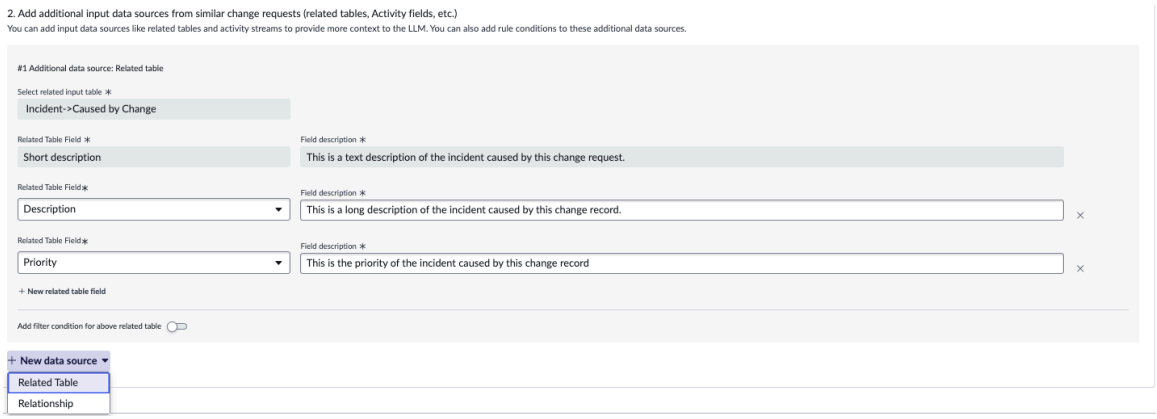
Vous pouvez également ajouter de nouveaux champs et descriptions en sélectionnant **+Nouveau champ d'entrée de base**.

Important : Si vous ajoutez un nouveau champ portant le même nom qu'un champ existant, le nom et la description du nouveau champ remplacent la description du champ existant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table d'entrée Incident causé par un changement est disponible par défaut comme source de données supplémentaire. Dans cette table, le champ **Description courte** est en lecture seule. Vous pouvez modifier ou supprimer les champs **Description** et **Priorité**.

> **Important :** Lorsque vous ajoutez une nouvelle table connexe portant le même nom qu'une table existante, les champs et les descriptions de la nouvelle table remplacent les champs et les descriptions de la table existante.

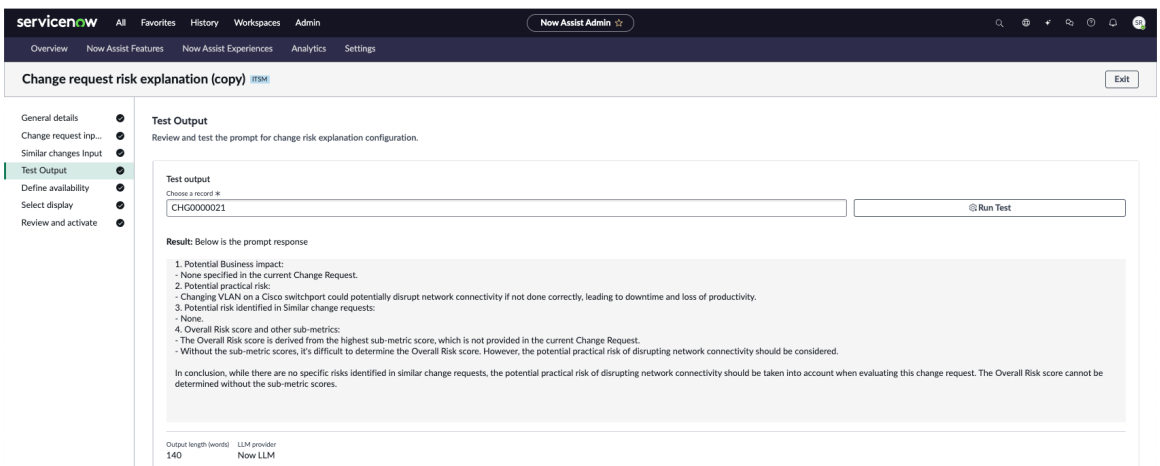


e. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

7. Testez la sortie.

a. Sélectionnez l'enregistrement de changement dans la section Tester la sortie et testez le format de sortie de la réponse à l'invite en sélectionnant **Exécuter le test**.

Si le résultat montre que le risque n'est pas calculé pour la demande de changement, l'invite créée n'est pas efficace. Si la sortie affiche une réponse d'invite, cela signifie que le LLM a utilisé les configurations des étapes précédentes et les a transmises à l'invite pour créer l'explication.



b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

8. Définissez la disponibilité.

Définissez la façon dont la compétence sera disponible pour les utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Configurez la compétence pour qu'elle soit toujours disponible pour les utilisateurs ou sélectionnez les conditions qui doivent être remplies avant que la compétence ne soit disponible.
Si vous sélectionnez **Personnaliser la disponibilité de la compétence**, un générateur de conditions s'affiche pour filtrer davantage les données.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

9. Sélectionnez l'affichage.
Configurez l'emplacement où la synthèse des incidents est affichée.

a. Sélectionnez **intégré au produit** ou **panneau Now Assist**.

- **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées dans tous les produits ITSM (sur les formulaires et dans les espaces de travail).

  Pour les compétences intégrées au produit, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

- **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist.

  Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Activer le Now Assist panneau.

  Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

b. Sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour passer à l'étape suivante.

10. Examinez et activez.
Examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la personnalisation de la compétence.

Résultats

Vous pouvez maintenant sélectionner **Résumer** dans un incident et générer le résumé d'incident personnalisé.

Utiliser des cas d'utilisation d'agent IA dans Now Assist pour ITSM

Utilisez la collection d'agents IA Gestion des services IT pour effectuer les tâches de manière autonome.

Cas d'utilisation disponibles pour la collection d'agents IA Gestion des services IT

Nom du cas d'utilisation	Description	Agents IA disponibles
Generate post incident reviews (Générer des revues post-incident)	Génère un rapport post-incident d'un incident majeur et en informe le prestataire.	Post-incident reviewer (Examinateur post-incident)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation disponibles pour la collection d'agents IA Gestion des services IT (suite)

Nom du cas d'utilisation	Description	Agents IA disponibles
Génère des plans de demande de changement.	Génère un plan complet d'implémentation, de test et de retour en arrière basé sur le numéro de demande de changement spécifié.	• Planificateur de l'implémentation des changements • Planificateur de test de changement • Planificateur de retour en arrière du changement • Finisseur de plan de changement
Classer les incidents	Affecte une catégorie, une sous-catégorie et un élément de configuration (CI) à un incident, l'affectation de CI étant déterminée par les appelants qui lui sont associés.	Incident categorizer (Classeur d'incident)
Notifier les utilisateurs avec Twilio	Envoie des messages texte aux destinataires à l'aide de Twilio.	Twilio SMS texter (Envoi de SMS Twilio)

Important : par défaut, tous les enregistrements de cas d'utilisation et d'agent IA sont en lecture seule.

Pour exécuter les agents IA de manière autonome, vous devez commencer par dupliquer le cas d'utilisation, puis passer aux étapes suivantes :

- Activez le cas d'utilisation.
- Activez tous les agents du cas d'utilisation.
- Activez le déclencheur pour appeler automatiquement le cas d'utilisation. Si vous préférez l'invoquer manuellement, il n'est pas nécessaire d'activer le déclencheur.

Remarque : le cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio ne peut être invoqué qu'à l'aide d'un déclencheur manuel.

Des agents IA peuvent avoir été installés avec l'application Now Assist et ne pas être utilisés dans les cas d'utilisation. Pour savoir comment afficher tous les agents à votre disposition, consultez Rechercher des agents IA.

Cas d'utilisation de génération des revues post-incident de la collection d'agents IA Gestion des services IT

Utilisez l'agent IA de revue post-incident pour générer un rapport d'examen après la fermeture d'un incident majeur. Vous pouvez examiner et réviser ce rapport si nécessaire.

Vue d'ensemble de la génération des revues post-incident

À l'aide du cas d'utilisation de génération des revues post-incident, générez des rapports après la fermeture d'un incident. Le rapport comporte les sections suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumé analytique
- Impact sur le client/service
- Résumé technique détaillé
- Éléments d'action et prévention

Le temps nécessaire à la résolution des incidents peut être réduit et l'impact sur l'entreprise peut être minimisé lorsque les réponses aux incidents majeurs sont efficaces. Pour en savoir plus sur la création des incidents majeurs, consultez Processus Gestion des incidents majeurs.

Consultez les informations fournies ici sur les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation de génération des revues post-incident dans la collection d'agents IA Gestion des services IT.

Pour modifier le cas d'utilisation de génération des revues post-incident, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important : lorsque vous modifiez un cas d'utilisation, un agent IA ou un outil, veillez à mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Cas d'utilisation de génération des revues post-incident

Générez de manière autonome un rapport pour le prestataire une fois qu'un incident majeur a été fermé.

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Post-incident reporting (Génération de rapports post-incident)**.

Déclencheurs du cas d'utilisation de génération des revues post-incident

Dans l'écran Définir le déclencheur, l'exécution du cas d'utilisation commence lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

- Définissez le champ **Table cible** sur **Incident**.
- Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Affecté à**.
- Définissez les conditions suivantes :
  - **[État de l'incident majeur] [est] [Accepté]** et
  - **[État] [devient] [Résolu]** et
  - **[Affecté à] [n'est pas vide]**

Important : dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

Agents IA utilisés dans le cas d'utilisation de génération des revues post-incident

L'agent IA de revue post-incident est utilisé pour extraire les détails de l'incident, les enregistrements connexes et le résumé post-incident.

Important : dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils mappés aux agents IA pour le cas d'utilisation de génération des revues post-incident

Tous les outils sont de type script.

Outils utilisés dans le cas d'utilisation de génération des revues post-incident

Nom	Mode d'exécution	Description
Fetch incident details (Extraire les détails de l'incident)	Autonome	Renvoie les détails de l'incident majeur. **Remarque :** vous devez indiquer le numéro d'incident en entrée.
Get child incident details (Obtenir les détails de l'incident enfant)	Autonome	Récupère les informations de tous les incidents enfants associés à l'incident majeur.
Get related records (Obtenir les enregistrements connexes)	Autonome	Récupère les enregistrements connexes : • Incidents enfants • Problème • Demande de changement associée • Demande de changement causée par • Tâches d'incident
Update post incident summary to major incident (Mettre à jour le résumé post-incident en incident majeur)	Supervisé	Ajoute le rapport de revue post-incident à l'incident majeur. Tous les champs d'entrée sont du type *string*.

Générer le rapport

Dans l'enregistrement du cas d'utilisation :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Sélectionner l'affichage :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter les rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

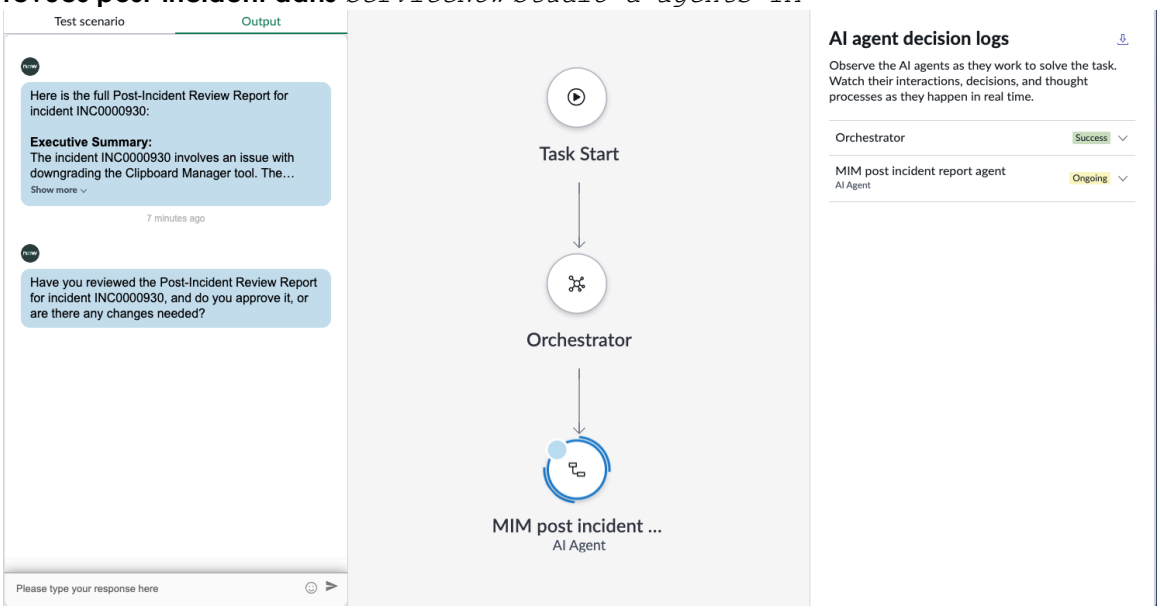
      Remarque : le rôle itil est ajouté par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

L'agent exécute la demande correspondant au cas d'utilisation.

Exemple de rapport de cas d'utilisation de génération de revues post-incident dans *ServiceNow Studio d'agents IA*



Dans Studio d'agent IA, le prestataire reçoit une notification dès que le rapport est généré, ce qui lui permet de suivre les instructions à l'écran et de terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Cas d'utilisation de classement des incidents de la collection d'agents IA Gestion des services IT

Utilisez l'agent IA de classement des incidents pour recommander des catégories d'incidents de manière autonome.

Vue d'ensemble du classement des incidents

À l'aide du cas d'utilisation de classement des incidents, recommandez des catégories d'incidents en affectant une catégorie, une sous-catégorie et un élément de configuration (CI) aux incidents en fonction de la description de l'incident. L'affectation de l'élément de configuration (CI) est basée sur les appelants affectés au CI.

Consultez les informations fournies ici sur les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation de classement des incidents dans la collection d'agents IA Gestion des services IT.

Pour modifier le cas d'utilisation de classement des incidents, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important : lorsque vous modifiez un cas d'utilisation, un agent IA ou un outil, veillez à mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Cas d'utilisation de classement des incidents

Classez ou recommandez des catégories pour un incident de manière autonome.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Incident categorizing (Classement des incidents)**.

Déclencheur du cas d'utilisation de classement des incidents

Dans l'écran Définir le déclencheur, l'exécution du cas d'utilisation commence lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

- Définissez le champ **Table cible** sur **Incident**.
- Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Affecté à**.
- Définissez les conditions suivantes :
  - **[Description brève] [n'est pas vide]** et
  - **[Affecté à] [n'est pas vide]** et
  - **[État] [devient] [en cours]**
  - **[Élément de configuration] [est vide]**
  - **[Sous-catégorie] [est] vide**
  - **[Priorité] [est l'un des] [Flux et planification]**

Important : dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

Agents IA utilisés dans le cas d'utilisation de classement des incidents

L'agent IA de classement des incidents est utilisé pour recommander des catégories d'incidents en affectant des catégories, des sous-catégories et des CI aux incidents.

Important : dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Outils mappés aux agents IA pour le cas d'utilisation de classement des incidents

Tous les outils sont de type script et fonctionnent en mode autonome.

Outils utilisés dans le cas d'utilisation de classement des incidents

Nom	Description
Fetch incident details (Extraire les détails de l'incident)	Renvoie les détails d'un incident. **Remarque :** vous devez indiquer le numéro d'incident en entrée.
Choix de catégories	Extrait les choix possibles pour les catégories d'incidents.
Choices for subcategories (Choix pour les sous-catégories)	Extrait les choix possibles des sous-catégories d'incidents pour une catégorie donnée.
Mettre à jour l'incident	Met à jour l'incident avec la catégorie, la sous-catégorie et le CI, et ajoute également des notes de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils utilisés dans le cas d'utilisation de classement des incidents (suite)

Nom	Description
	Remarque : la sortie d'affichage est définie sur **true**.
Éléments de configuration (CI) affectés à l'appelant	Extrait les CI qui sont affectés à l'appelant en fonction du numéro d'incident.

Générer des catégories d'incidents

Dans l'enregistrement du cas d'utilisation :

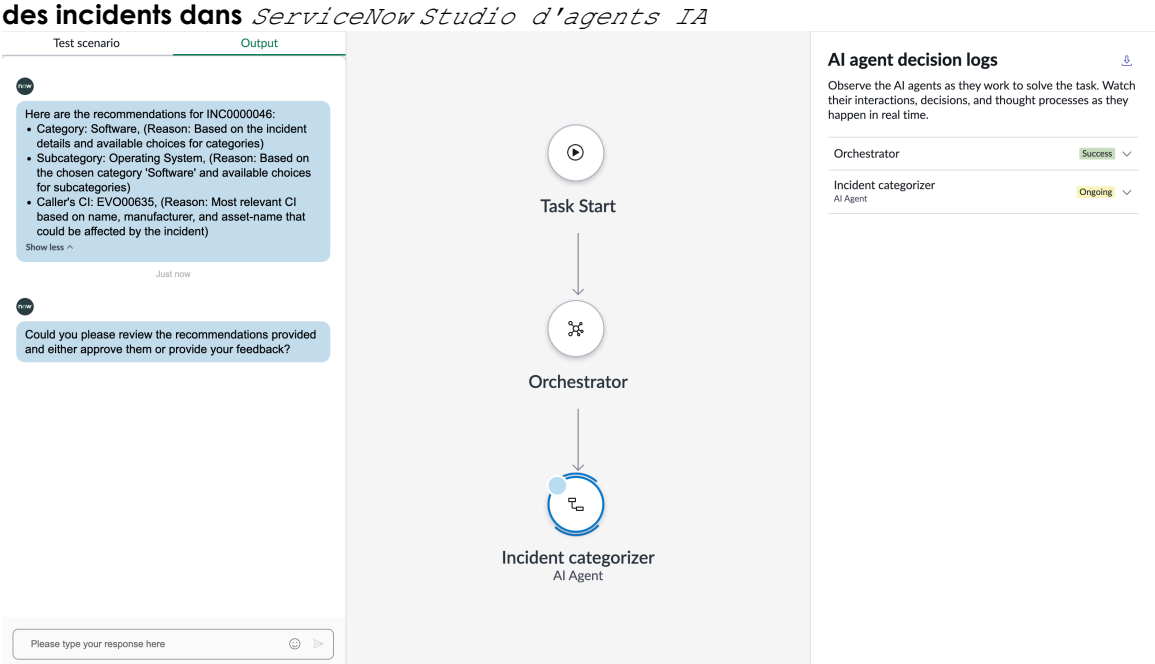
1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Sélectionner l'affichage :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter les rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

      Remarque : le rôle itil est ajouté par défaut.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

      L'agent exécute la demande correspondant au cas d'utilisation.

Exemple de sortie de cas d'utilisation de classement des incidents dans *ServiceNow Studio d'agents IA*



Dans Studio d'agent IA, l'agent humain est averti dès que la recommandation de catégorie est générée afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement de la collection d'agents IA Gestion des services IT

Utilisez l'équipe d'agents IA de planification des demandes de changement pour surveiller de manière autonome les demandes de changement similaires et générer les plans nécessaires. Cette approche peut aider à réduire le temps nécessaire à la planification des changements et à la gestion des risques liés au changement.

Vue d'ensemble de la génération des plans de demande de changement

Générez les plans de changement souhaités à l'aide d'une équipe d'agents IA dans le cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement.

Consultez les informations fournies ici sur les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement dans la collection d'agents IA Gestion des services IT.

Pour modifier le cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important : dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour permettre à l'agent IA de se déclencher de manière autonome.

Cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement

Générez de manière autonome les plans de changement d'implémentation, de retour en arrière ou de test pour un numéro de demande de changement donné à l'aide de demandes de changement similaires. Après avoir généré les plans, terminez l'exécution du plan en vidant le cache.

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Change request planning (Planification de la demande de changement)**.

Déclencheurs du cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement

Dans l'écran Définir le déclencheur, l'exécution du cas d'utilisation commence lorsque le déclencheur remplit les conditions suivantes :

- Définissez le champ **Table cible** sur **Demande de changement**.
- Définissez la valeur du champ **Exécuter en tant que** sur **Demandé par**.
- Définissez les conditions suivantes :
  - **[Description brève] [contient][DNS]** et
  - **[Description brève] [changements]** et
  - **[Demandé par] [n'est pas vide]** et
  - **[État] [est] [Nouveau]**

Important : dans le formulaire Modifier le déclencheur, assurez-vous que le bouton **Actif** est activé pour déclencher l'agent IA de manière autonome.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agents IA de planification des demandes de changement

Dans le cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement, utilisez des agents IA spécifiques pour chaque type de planificateur afin de générer les plans souhaités.

Important : dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Les agents IA et leurs rôles dans le cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement

Agent IA	Rôle de l'agent IA
Planificateur de l'implémentation des changements	Collabore avec l'utilisateur pour créer un plan d'implémentation étape par étape et le révise en fonction des commentaires.
Planificateur de retour en arrière du changement	Collabore avec l'utilisateur pour créer un plan de retour en arrière étape par étape et le révise en fonction des commentaires.
Planificateur de test de changement	Collabore avec l'utilisateur pour créer un plan de tests étape par étape et le révise en fonction des commentaires.
Finisseur de plan de changement	Vide le cache et informe l'utilisateur de l'achèvement de l'exécution.

Outils mappés au Planificateur de l'implémentation des changements

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir les détails de la demande de changement	Obtient les détails de la demande de changement, tels que la brève description, la description et les notes de travail. **Remarque :** n'appelez cet outil qu'au début de la procédure pour obtenir des détails sur la demande de changement actuelle.
Scripts	Autonome	Obtenir des demandes de changement similaires	Extrait les demandes de changement qui contiennent des informations similaires et pertinentes par

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			rapport à la requête de recherche. **Important :** exécutez cet outil une seule fois pour trouver toutes les demandes de changement pertinentes liées au problème dans la demande de changement. Utilisez l'outil uniquement pour extraire les demandes de changement pertinentes en fonction de la brève description indiquée dans la demande de changement actuelle.
Scripts	Supervisé	Mettre à jour le champ Plan de tests	Met à jour le plan de tests de la demande de changement.

Outils mappés au Planificateur de retour en arrière du changement

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir les détails de la demande de changement actuelle	Obtient les détails de la demande de changement, tels que la brève description, la description et les notes de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			Remarque : n'appelez cet outil qu'au début de la procédure pour obtenir des détails sur la demande de changement actuelle.
Scripts	Autonome	Obtenir des demandes de changement similaires	Extrait les demandes de changement qui contiennent des informations similaires et pertinentes par rapport à la requête de recherche. **Important :** exécutez cet outil une seule fois pour trouver toutes les demandes de changement pertinentes liées au problème dans la demande de changement. Utilisez l'outil uniquement pour extraire les demandes de changement pertinentes en fonction de la brève description indiquée dans la demande de changement actuelle.
Scripts	Supervisé	Mettre à jour le champ Plan de retour en arrière	Met à jour le plan de retour en arrière de la demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Outils mappés au Planificateur de test de changement

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Actions de flux	Autonome	Obtenir les détails de la demande de changement	Obtient les détails de la demande de changement, tels que la brève description, la description et les notes de travail. **Remarque :** n'appelez cet outil qu'au début de la procédure pour obtenir des détails sur la demande de changement actuelle.
Scripts	Autonome	Obtenir des demandes de changement similaires	Extrait les demandes de changement qui contiennent des informations similaires et pertinentes par rapport à la requête de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
			Important : exécutez cet outil une seule fois pour trouver toutes les demandes de changement pertinentes liées au problème dans la demande de changement. Utilisez l'outil uniquement pour extraire les demandes de changement pertinentes en fonction de la brève description indiquée dans la demande de changement actuelle.
Scripts	Supervisé	Mettre à jour le champ Plan de tests	Met à jour le plan de tests de la demande de changement.

Outils mappés au Finisseur de plan de changement

Type d'outil	Mode d'exécution	Nom	Description
Script	Autonome	Vider le cache	Vide le cache.

Générer un plan de changement

Dans l'enregistrement du cas d'utilisation :

1. Passez en revue les informations de l'écran Décrire et connecter et de l'écran Définir le déclencheur, effectuez les mises à jour nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
2. Dans l'écran Sélectionner l'affichage :
   a. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez afficher la sortie du cas d'utilisation.
   b. Utilisez la flèche en regard pour ajouter les rôles qui peuvent accéder au cas d'utilisation.

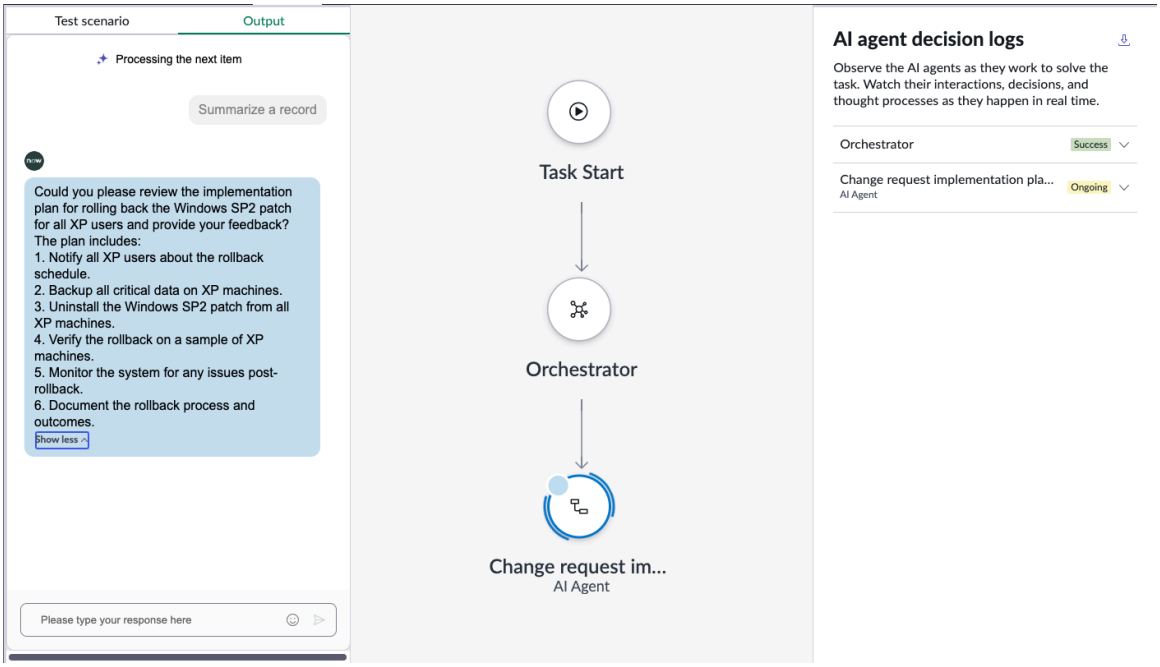
      Remarque : le rôle itil est ajouté par défaut.

   c. Sélectionnez **Enregistrer et tester**.

      L'agent exécute la demande correspondant au cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sortie de cas d'utilisation de génération des plans de demande de changement dans Studio *ServiceNowStudio d'agents IA*



Dans Studio d'agent IA, l'agent humain est averti dès que le rapport est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio de la collection d'agents IA Gestion des services IT

Utilisez l'agent IA d'envoi de SMS Twilio afin de rationaliser les processus de communication et d'améliorer l'efficacité du workflow.

Vue d'ensemble de la notification des utilisateurs avec Twilio

À l'aide du cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio, envoyez manuellement des messages texte par SMS aux destinataires afin de réduire le temps nécessaire pour la réponse des experts techniques.

Remarque : le cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio n'a pas de déclencheur et est invoqué manuellement.

Consultez les informations fournies ici sur les agents, les outils et les déclencheurs associés au cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio dans la collection d'agents IA Gestion des services IT.

Pour modifier le cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio, dupliquez-le et ajustez les paramètres en fonction de vos besoins.

Important : lorsque vous modifiez un cas d'utilisation, un agent IA ou un outil, veillez à mettre à jour toutes les instructions en conséquence.

Cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio

Envoyez des messages à partir d'un numéro Twilio vers le numéro de téléphone d'un destinataire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au cas d'utilisation :

1. Accédez à **Tout** > **Studio d'agent IA** > **Créer et gérer**.
2. Sélectionnez **Envoi de SMS Twilio**.

Agents IA utilisés dans le cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio

L'agent IA d'envoi de SMS Twilio permet de générer du texte à l'aide du cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio.

Important : dans l'écran Définir la disponibilité de l'agent IA, assurez-vous que le champ **Statut** est activé pour activer l'agent IA.

Outils mappés aux agents IA pour le cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio

Tous les outils sont de type script et fonctionnent en mode autonome.

Outils utilisés dans le cas d'utilisation de notification des utilisateurs avec Twilio

Nom	Description
Fetch Twilio phone numbers (Extraire les numéros de téléphone Twilio)	Obtient les numéros de téléphone Twilio actifs.
Validate message (Valider le message)	Valide le message de la tâche.
Fetch recipient mobile (Extraire le numéro de téléphone portable du destinataire)	Obtient le nom et le numéro de téléphone portable du destinataire.
Envoyer SMS	• Envoie un SMS à un numéro de téléphone spécifié avec des entrées personnalisables. • Nécessite des informations d'identification et une connexion de base Twilio ainsi qu'un abonnement pour une utilisation en production.

Dans ServiceNow Studio d'agents IA, l'agent humain est averti dès qu'un message texte est généré afin qu'il puisse suivre les instructions à l'écran et terminer la tâche. Pour plus d'informations, consultez Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist.

Information associée

Configurer Notification avec Twilio

Utiliser Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Si vous disposez du rôle itil, vous pouvez résumer les interactions de messagerie instantanée avec un demandeur, résumer un incident et générer des notes de résolution à l'aide de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM). Vous pouvez également

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comprendre le contexte de la messagerie instantanée et de l'incident et proposer des résolutions plus rapidement au demandeur.

Résumer une conversation instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Résumez une conversation instantanée Agent virtuel entre un agent actif et un demandeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Vous pouvez générer le résumé à l'aide de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

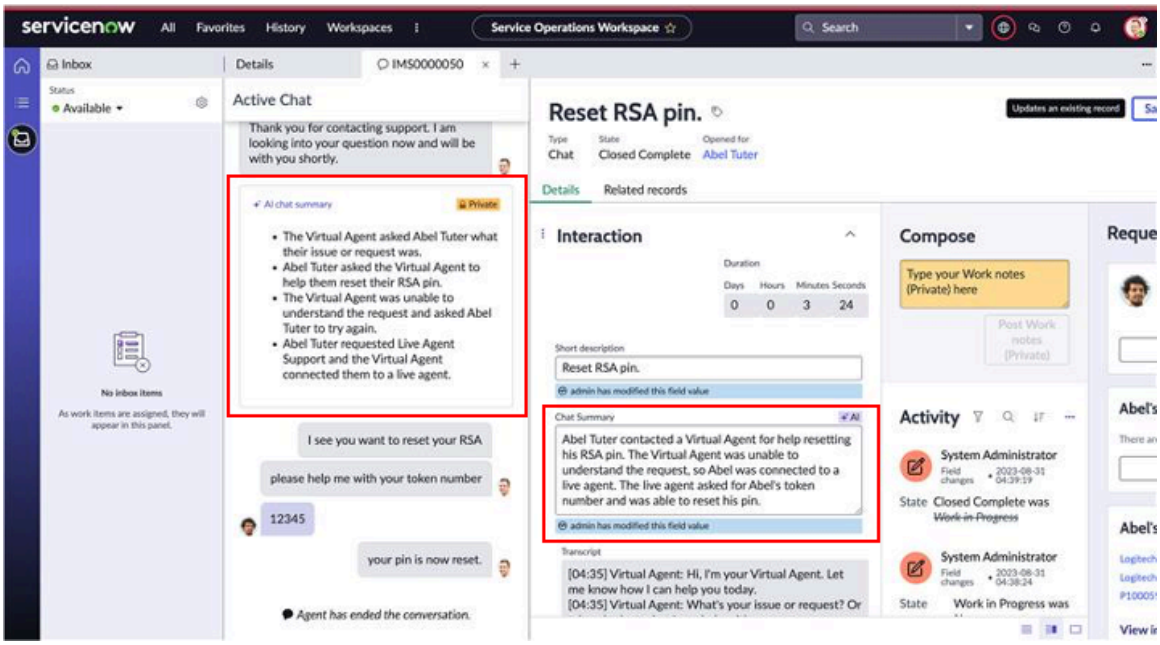
Dans une conversation Agent virtuel, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction apparaît dans votre boîte de réception. Lorsque vous acceptez l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Vous pouvez poser des questions au demandeur pour résoudre son problème.

Vous pouvez également résumer l'interaction à la fin de la conversation instantanée ou lorsqu'un incident est créé pour un dépannage plus approfondi avant ou après la fin de la conversation instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la conversation Agent virtuel, et fournit le contexte de l'interaction pour vous et les autres agents qui pourraient souhaiter s'y référer.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section **Conversation instantanée active** de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre.
   Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Bénéficiez d'un résumé de la conversation instantanée pendant que vous interagissez avec le demandeur grâce à l'action rapide `/summarize` de la section **Messagerie instantanée active**.
   Pour plus d'informations, consultez Synthèse de la messagerie instantanée.
5. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).
   Les champs **Brève description Résumé de la messagerie instantanée** de l'interaction sont mis à jour.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Facultatif : Lisez le texte des champs **Brève description** et **Résumé de la messagerie instantanée** et modifiez-le si nécessaire.

   (Optional) Par exemple, vous pouvez rendre le résumé plus descriptif.

   Remarque : Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Facultatif : Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire après le dépannage initial, avant ou après la fin de la conversation instantanée, créez un incident à partir de l'interaction en sélectionnant **Créer un incident**.
   - Lorsque vous créez un incident avant de mettre fin à la conversation instantanée, les champs **Brève description** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.
   - Lorsque vous créez un incident après avoir mis fin à la conversation instantanée, les informations suivantes sont générées :
     - Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour avec le résumé de l'interaction.
     - Les champs **Brève description** et **Description** de l'incident sont mis à jour avec le résumé de l'interaction et enregistrés.

Résumer une discussion Barre latérale à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez un résumé des discussions Barre latérale entre les agents, les demandeurs et les experts techniques en utilisant la compétence de résumé de discussion Barre latérale de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Next Experience doit pouvoir résumer les discussions Barre latérale dans Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Considérations relatives à l'activation Next Experience.
- La compétence Synthèse de la messagerie instantanée Barre latérale doit être activée. Pour plus d'informations, consultez Activer une Now Assist compétence.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de la compétence de résumé de discussion Barre latérale :

- Résumez la discussion Barre latérale à n'importe quel moment de la discussion.
- Partagez la discussion Barre latérale dans les notes de travail.
- Ajoutez des commentaires au résumé.

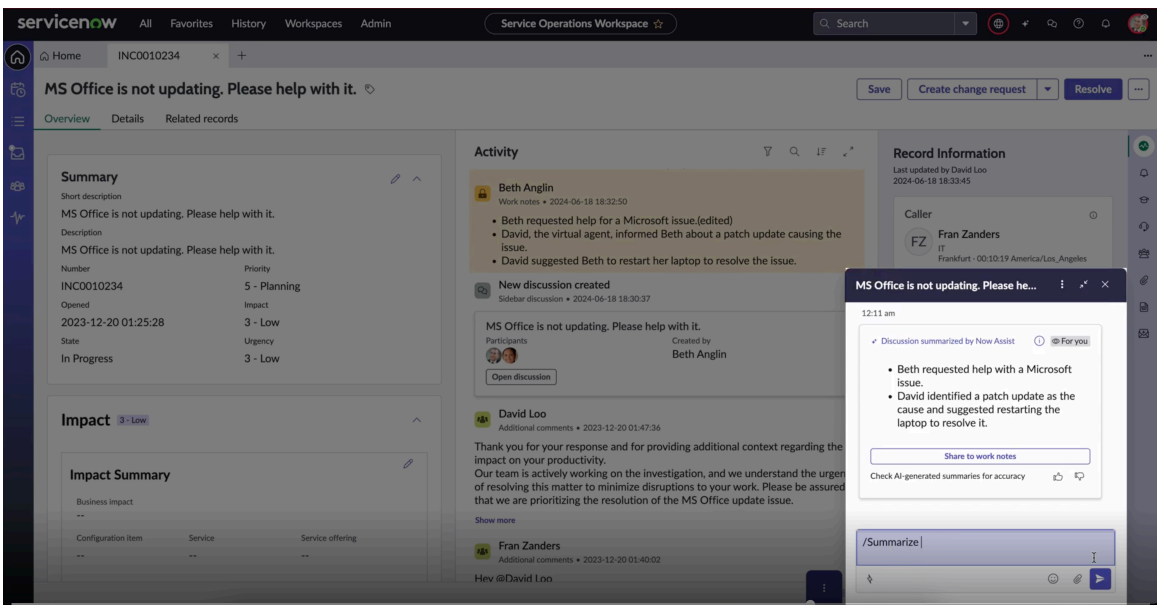
Remarque : La compétence de résumé de discussion Barre latérale se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Technologie.

Vous pouvez utiliser le résumé de discussion Barre latérale pour n'importe quelle table de tâches que vous avez activée sur Barre latérale.

Le résumé des messageries instantanées Barre latérale intégrées à Microsoft Teams est pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Barre latérale et Microsoft Teams.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et ouvrez un incident qui prend en charge la discussion et la synthèse Barre latérale.
2. Choisissez une discussion existante ou démarrez une nouvelle discussion.
3. Générez un résumé de la discussion Barre latérale au cours de la conversation soit en entrant `/Summarize` dans la fenêtre de discussion Barre latérale active, soit en sélectionnant l'icône d'action rapide puis en sélectionnant **Résumer**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le résumé de la discussion Barre latérale apparaît dans la discussion résumée par le modal Now Assist.

4. Ajoutez le résumé aux notes de travail de l'incident et fournissez des commentaires à ce sujet.

Option	Procédure
Enregistrer les informations de résumé en les ajoutant aux notes de travail de l'incident	**a.** Sélectionnez **Partager dans les notes de travail**. **b.** Dans la boîte de dialogue Partager le résumé de l'incident en tant que notes de travail, modifiez le résumé, si nécessaire. **c.** Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail**.
Ajouter des commentaires au résumé	Si vous souhaitez fournir des commentaires, sélectionnez soit l'icône Utile ( ), soit l'icône Pas utile ( ) Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil. Le système rassemble les commentaires sur chaque résumé généré et les stocke dans les journaux d'IA générative (sys_generative_ai_log_list.do).

Résumer un incident à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Comprenez rapidement le contexte d'un incident et répondez aux demandes d'un intervenant en utilisant la compétence de résumé d'incident dans l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé d'incident vous donne un résumé concis d'un incident. Le résumé est basé sur l'état de l'incident et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Brève description
- Description
- État
- Priorité
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Notes de résolution (pour un incident résolu)

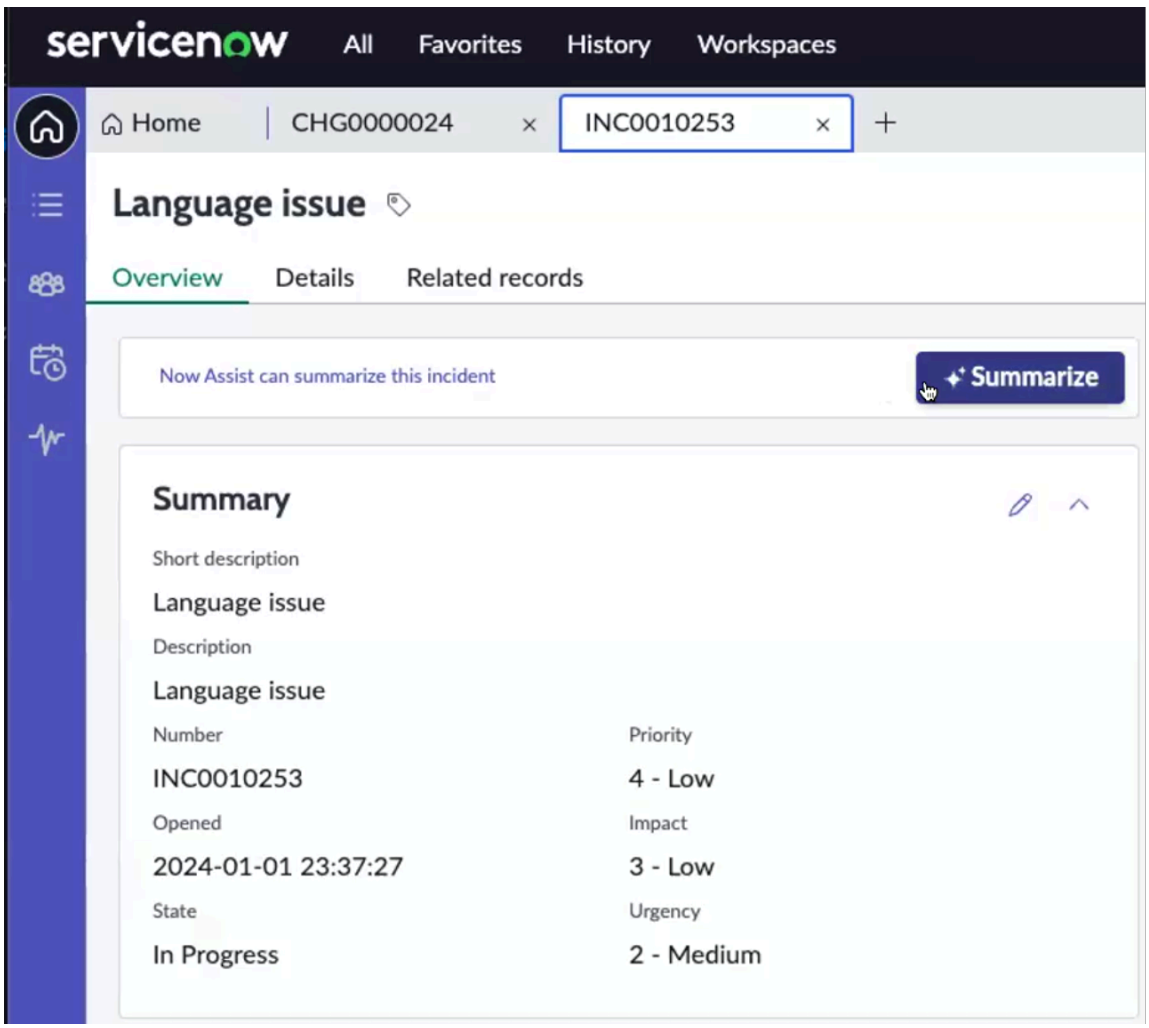
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les états d'incidents, consultez la rubrique Cycle de vie d'un incident.

Vous pouvez résumer un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

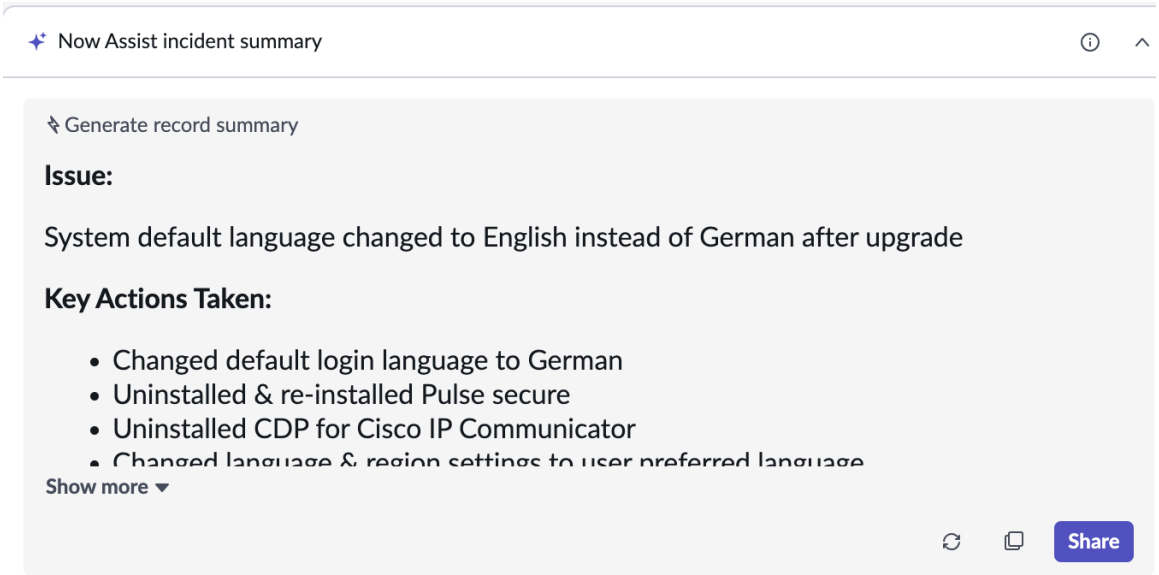
Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Sélectionnez **Résumer**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

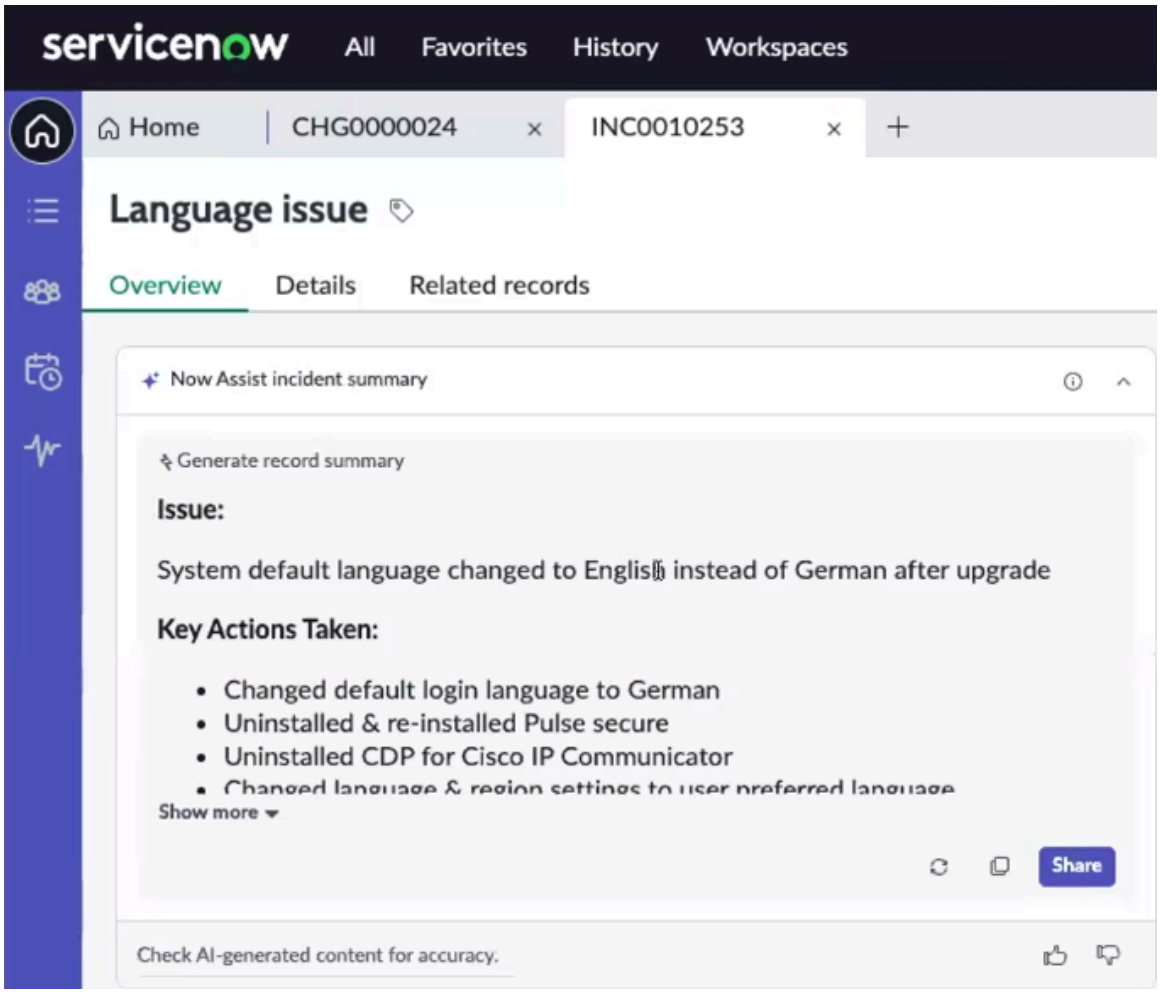
- Dans Interface utilisateur principale, le résumé apparaît dans une bannière de l'enregistrement d'incident.



- Dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, le résumé est généré dans l'onglet **Vue d'ensemble**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez fournir des commentaires en sélectionnant l'icône « Pouce vers le haut » ou « Pouce vers le bas ». Vous pouvez également partager le résumé à l'aide du bouton **Partager**.



3. Facultatif : Lorsque vous avez terminé de résumer un incident, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, y ajouter des commentaires, le copier ou afficher des informations à son sujet.

Option	Procédure
Enregistrer les informations de résumé en les ajoutant aux notes de travail de l'incident	**a.** Sélectionnez **Partager en tant que notes de travail**. **b.** Dans la boîte de dialogue Partager le résumé de l'incident en tant que notes de travail, modifiez le résumé. **c.** Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail**.
Agrandir ou réduire le résumé	Sélectionnez l'icône de développement de la carte (⌄) pour afficher le résumé complet ou l'icône de réduction de la carte (⌃) pour afficher un résumé réduit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Procédure
Ajouter des commentaires au résumé	Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile ( ). Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile ( ). **Remarque :** Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier le résumé de l'incident	Si vous souhaitez réutiliser le résumé, sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers ( ).
Afficher les informations sur le résumé de l'incident	Si vous souhaitez consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Informations supplémentaires ( ).

Résumer une demande de changement à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Capturez rapidement les détails importants d'une demande de changement, y compris l'état actuel, en utilisant la compétence de résumé des demandes de changement de l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) .

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un résumé de la demande de changement vous fournit une synthèse concise d'une demande de changement. Le résumé est basé sur l'état de la demande de changement et est généré à partir des informations que vous saisissez dans les champs suivants :

- Brève description
- Description
- Notes de travail
- Commentaires supplémentaires
- Risque
- Impact
- Justification
- Plan d'implémentation
- Analyse des risques et de l'impact
- Plan de tests
- Plan de retour en arrière
- Code de fermeture
- Notes de fermeture
- Offre de service
- État

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État des conflits
- Type

Pour obtenir des informations sur les états de la demande de changement, consultez Progression de l'état pour les changements de type Normal, Standard et Urgence.

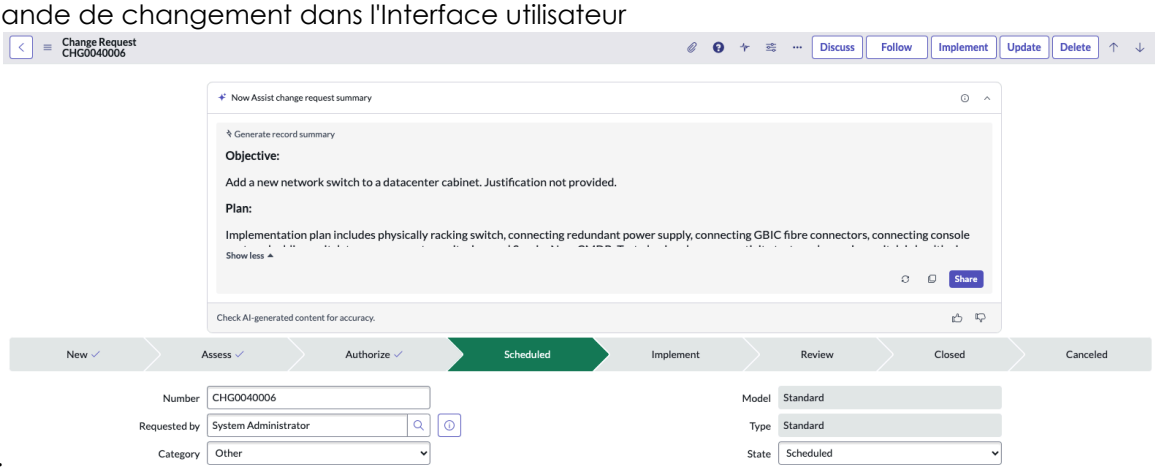
Vous pouvez résumer une demande de changement dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

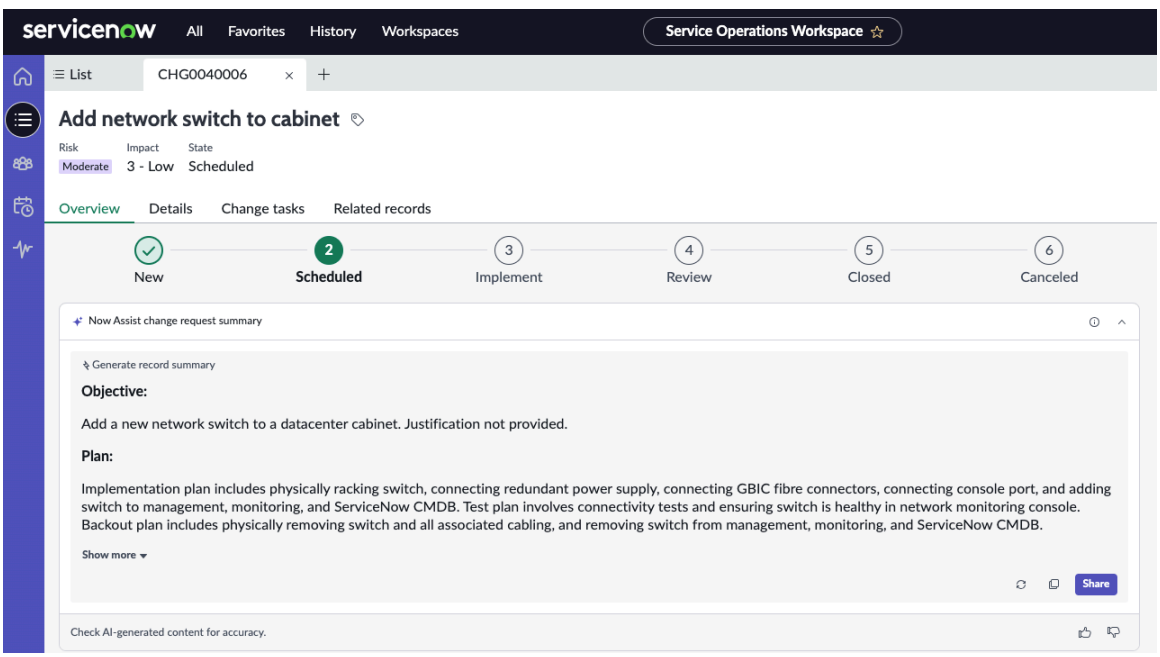
1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez une demande de changement qui vous est affectée.
2. Sélectionnez **Résumer**.

> **Remarque :** L'action d'interface utilisateur Résumer n'est pas disponible pour l'état Nouveau ou Annulé.

Le résumé apparaît au sein d'une bannière de l'enregistrement de la demande de changement dans l'Interface utilisateur principale.



Le résumé apparaît au sein de l'onglet **Vue d'ensemble** de l'enregistrement de la demande de changement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez fournir des commentaires en sélectionnant l'icône « Pouce vers le haut » ou « Pouce vers le bas ». Vous pouvez également partager le résumé à l'aide du bouton **Partager**.

3. Facultatif : Lorsque vous avez terminé de résumer une demande de changement, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, la développer ou la réduire, y ajouter des commentaires, la copier ou afficher des informations à son sujet.

Option	Procédure
Enregistrer les informations de résumé en les ajoutant aux notes de travail de la demande de changement	**a.** Sélectionnez **Partager en tant que notes de travail**. **b.** Dans la boîte de dialogue Partager le résumé de la demande de changement en tant que notes de travail, modifiez le résumé. **c.** Sélectionnez **Enregistrer dans les notes de travail**.
Agrandir ou réduire le résumé	Sélectionnez l'icône de développement de la carte ( ) pour afficher le résumé complet ou l'icône de réduction de la carte ( ) pour afficher un résumé réduit.
Ajouter des commentaires au résumé	Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile ( ). Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile ( ). **Remarque :** Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier le résumé de la demande de changement	Si vous souhaitez réutiliser le résumé, sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers ( ).
Afficher les informations sur le résumé de la demande de changement	Si vous souhaitez consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Informations supplémentaires ( ).

Expliquer le risque associé à une demande de changement à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez rapidement l'explication relative à l'évaluation de risque calculé pour une demande de changement à l'aide de la compétence d'explication du risque associé à la demande de changement dans l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Avant de commencer

Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de ces champs d'entrée de la table d'entrée de demande de changement sont utilisées pour expliquer pourquoi un risque de changement est évalué comme élevé, moyen ou faible :

- Description courte
- Plan d'implémentation
- Groupe d'affectation
- Risque
- Description
- Plan de proscription
- Type de modèle

Parmi les autres entrées :

- Demandes de changement similaires et incidents causés par ces changements
- Condition de risque remplie
- Évaluation des risques

  Par défaut, l'évaluation utilise les cinq premières valeurs de risque normalisées triées par ordre décroissant. En cas d'égalité entre deux valeurs, celle dont le numéro d'ordre est le plus bas est utilisée. Pour en savoir plus sur l'évaluation de risque, consultez Évaluation des risques.

Vous pouvez également ajouter des champs d'entrée personnalisés.

Vous pouvez générer l'explication de l'évaluation de risque calculé pour une demande de changement dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

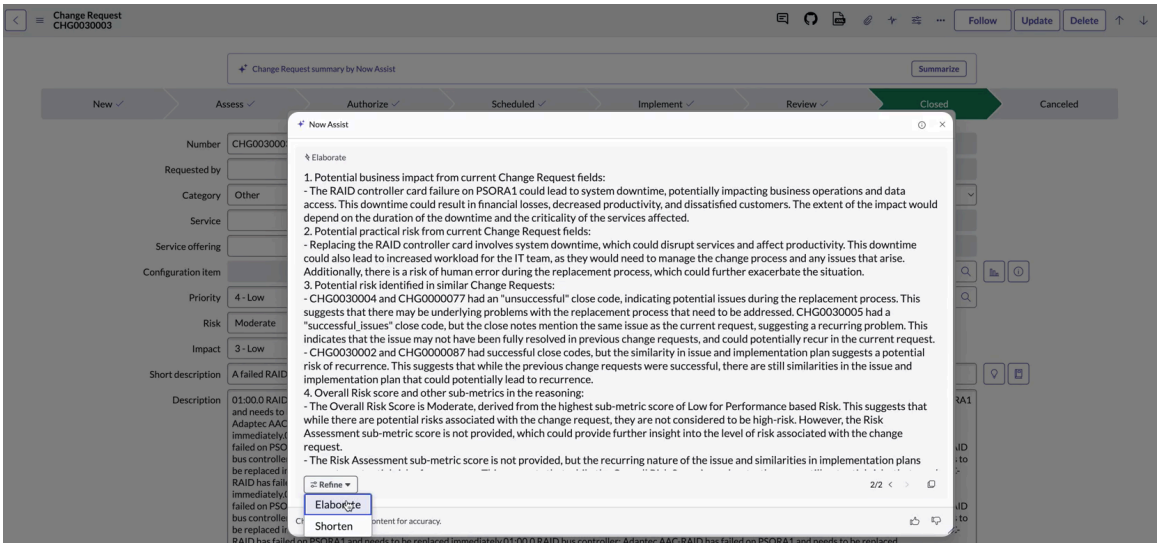
Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez une demande de changement qui vous est affectée.
2. Sélectionnez l'icône Now Assist pour le champ **Risque**.

   Remarque : L'icône Now Assist n'est pas disponible si le risque de la demande de changement n'a pas encore été calculé.

   Le risque expliqué par Now Assist apparaît dans une fenêtre de l'enregistrement de demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Facultatif : Précisez ou raccourcissez le risque expliqué par Now Assist.
   - Pour allonger la réponse générée, sélectionnez **Affiner** > **Élaborer**.
   - Pour raccourcir la réponse générée, sélectionnez **Affiner** > **Raccourcir**.
4. Facultatif : Après avoir généré l'explication d'une évaluation de risque associé à une demande de changement, vous pouvez fournir des commentaires, la copier ou afficher des informations correspondantes.

Option	Procédure
Ajouter des commentaires au résumé	Si vous pensez que le résumé a été utile, sélectionnez l'icône Utile ( ). Si vous pensez que le résumé n'a pas été utile, sélectionnez l'icône Inutile ( ). **Remarque :** Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier le résumé de la demande de changement	Si vous souhaitez réutiliser le résumé, sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers ( ).
Afficher les informations sur le résumé de la demande de changement	Si vous souhaitez consulter certains détails sur le résumé, sélectionnez l'icône Informations supplémentaires ( ).

Générer les notes de résolution d'un incident à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez automatiquement les notes de résolution d'un incident, sur demande, à l'aide du menu contextuel Now Assist. Vous pouvez améliorer la qualité des notes de résolution en fournissant un résumé de la cause première et des mesures prises pour résoudre le problème. La génération de notes de résolution vous permet de fournir des informations sur la résolution d'incident à d'autres agents susceptibles de rencontrer des problèmes similaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

- Générer des notes de résolution basées sur les informations contenues dans l'incident
- Affiner les notes de résolution en les élaborant ou en les raccourcissant

Les notes de résolution d'incident sont générées à partir des informations saisies dans les champs suivants :

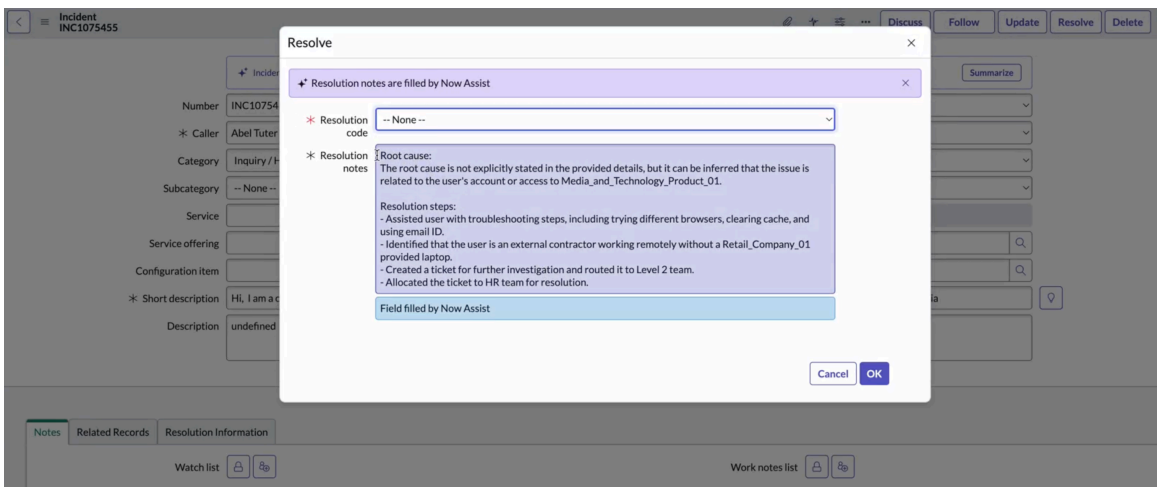
- Description brève
- Description
- État
- Notes de travail
- Commentaires additionnels

Remarque : pour remplacer le mode de génération automatique des notes de résolution par le mode manuel (opération nécessitant l'intervention de l'utilisateur), configurez le déclencheur de la compétence dans la console Now Assist Admin.

Vous pouvez générer des notes de résolution d'incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

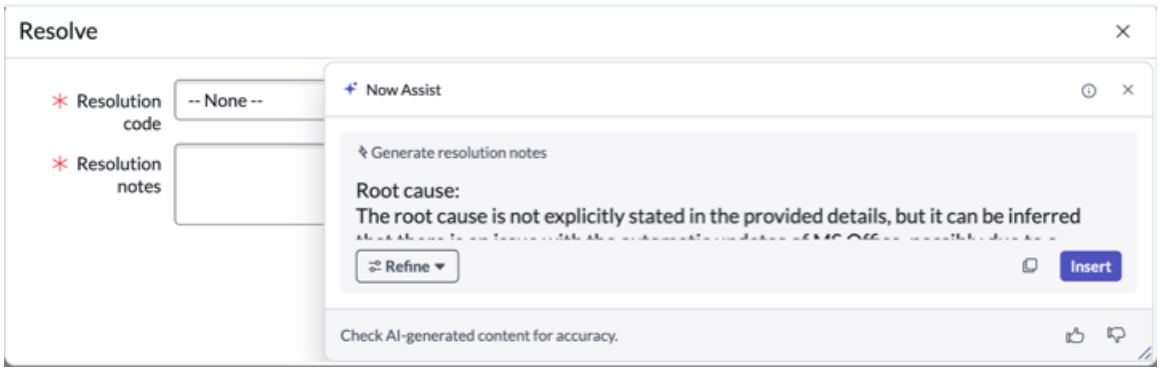
Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Sélectionnez **Résoudre**.
   - Pour la génération automatique de notes de résolution, le champ **Notes de résolution** est mis à jour dans la boîte de dialogue Résoudre à l'aide de Now Assist.



   - Pour les notes de résolution déclenchées par l'utilisateur, la génération manuelle de notes de résolution s'effectue en sélectionnant le champ **Notes de résolution**, puis l'icône Now Assist ✦.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les notes de résolution sont générées dans la boîte de dialogue Now Assist.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les notes de résolution :

- Sélectionnez **Affiner** : pour les élaborer ou les raccourcir.
- Sélectionnez **Insérer** : pour les coller dans la fenêtre Résoudre.

(Facultatif) Après avoir généré manuellement les notes de résolution, vous pouvez fournir des commentaires sur celles-ci, les copier ou afficher des informations à leur sujet.

Option	Procédure
Fournir des commentaires sur les notes de résolution	Si vous estimez que les notes de résolution ont été utiles, sélectionnez l'icône Utile ( ). Si vous estimez qu'elles n'ont pas été utiles, sélectionnez l'icône Inutile ( ). **Remarque :** Ces commentaires améliorent le modèle d'IA générative et peuvent contribuer à optimiser les futures versions de cet outil.
Copier les notes de résolution	Si vous souhaitez réutiliser les notes de résolution, sélectionnez l'icône Copier dans le presse-papiers ( ).
Consulter les informations relatives aux notes de résolution	Si vous souhaitez consulter certains détails sur les notes de résolution, sélectionnez l'icône Informations supplémentaires ( ).

3. Facultatif : Consultez le résumé de résolution disponible dans le champ **Notes de résolution** et apportez les corrections nécessaires.

   Remarque : Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est conseillé de relire le texte pour vérifier qu'il est exact.

4. Mettez à jour le code de résolution dans le champ **Code de résolution** et sélectionnez **Résoudre**.
   Un code de résolution catégorise le mode de résolution de l'incident. Par exemple, Erreur connue et Résolu (définitivement).
   Les informations sur la résolution sont mises à jour et l'état de l'incident est défini sur Résolu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, résolvez l'incident en modifiant son état.

Interface	Procédure
Interface utilisateur principale	**a.** Changez l'état et définissez-le sur Résolu. La boîte de dialogue Résoudre s'affiche avec les notes de résolution générées. **b.** Mettez à jour le code de résolution et sélectionnez **Résoudre**. Le résumé de la résolution est affiché dans l'onglet **Informations sur la résolution** du formulaire Incident.
Espace de travail pour l'exploitation des services pour **ITSM**	Dans l'onglet **Détails** de l'incident, définissez l'état sur Résolu. Le résumé de la résolution est mis à jour dans la section Résolution de l'onglet **Détails**.

Générer un article de la base de connaissances à partir de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de Now Assist

En tant qu'agent ou rédacteur de connaissances, générez rapidement des articles de la base de connaissances à partir d'incidents résolus et fermés au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et de l'environnement classique à l'aide de l'application Now Assist.

Avant de commencer

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Pour générer un article de la base de connaissances pour un incident, l'incident doit avoir l'état résolu ou fermé. Aucun article de la base de connaissances existant ne doit lui être associé.

Installez les applications et modules d'extension suivants avant de configurer la compétence Génération de connaissances.

- Pour la gestion des connaissances, vous devez installer et mettre à jour les applications de stockage suivantes vers la version indiquée :
  - Now Assist dans Gestion des connaissances [app-knowledge-gen-ai] (28.0.0)

    (com.sn.km.gen.ai, sn_km_gen_ai)
  - Capacités de connaissances dans le générateur d'IU [app-knowledge-uib] (28.0.0)

    (com.snc.uib.knowledge, sn_km_uib)
- Pour l'ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services, vous devez installer et mettre à jour les modules d'extension vers la version répertoriée dans la table suivante.

ID de module d'extension	Numéro de version
sn_sow_itsm_cont	5.0+

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ID de module d'extension	Numéro de version
sn_itsm_gen_ai	7.0+
app-sow	5.0+
app-sow-record	5.0+
app-sow-itsm-common	5.0+
app-sow-incident	5.0+
app-sow-interaction	5.0+

- Pour que ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services puisse utiliser le modèle KCS (Knowledge Centered Services) (article Incident-KCS - HTML), vous devez installer le module d'extension KCS Integration pour Gestion des incidents. Sinon, Now Assist utilise l'article Standard.

Pour permettre à un agent de voir l'expérience Now Assist sur la page Créer un article, configurez les critères de génération de base de connaissances suivants :

- Installez les compétences de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Configurer Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).
- Dans la console Now Assist Admin, assurez-vous que les critères suivants sont en place :
  - Choisissez l'enregistrement de table et les champs d'entrée.
  - Spécifiez les conditions de disponibilité des compétences dans la liste des attributs.
  - Spécifiez que la fonctionnalité de génération de la base de connaissances pour le panneau intégré au produit ou le panneau Now Assist s'affiche.
- Configurez la fonctionnalité Créer un article pour appliquer le modèle pris en charge, l'article Incident-KCS - HTML ou l'article standard.
- Pour l'instant, seule l'expérience Créer un article est disponible.

Rôle requis : itil

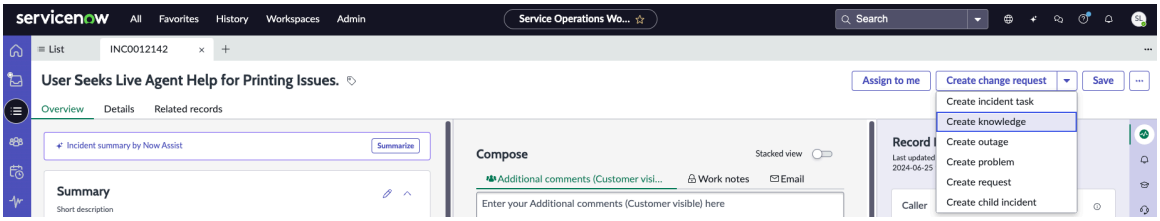
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et l'environnement classique, vous pouvez générer les informations de l'article de la base de connaissances pour un incident en sélectionnant **Créer un article de la base de connaissances** sur l'enregistrement d'incident. Cette action d'interface utilisateur affiche Utiliser l'IA pour rédiger ce modal d'article. En utilisant ce modal, vous pouvez choisir d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un brouillon, puis vous pouvez examiner et modifier le texte de l'article de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez un incident qui vous est affecté.
   Dans l'enregistrement d'incident, résolvez et fermez l'incident.
3. Créez l'article en sélectionnant l'option **Créer un article de base de connaissances** dans le menu déroulant Action d'interface utilisateur de l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : L'action d'interface utilisateur Créer un article de base de connaissances n'est visible que lorsqu'un incident n'est associé à aucun article de la base de connaissances.

4. Dans le modal Créer un article, sélectionnez un Base de connaissances et un modèle d'article, s'il est affiché.

   Remarque : L'utilisation de modèles pour créer les articles est facultative. Votre administrateur système doit activer la propriété système *sn_sow_inc.enable_kb_template* et vous devez disposer au moins d'un modèle actif pour voir le modal. Pour en savoir plus sur les modèles disponibles, consultez Modèles d'articles de la base de connaissances.

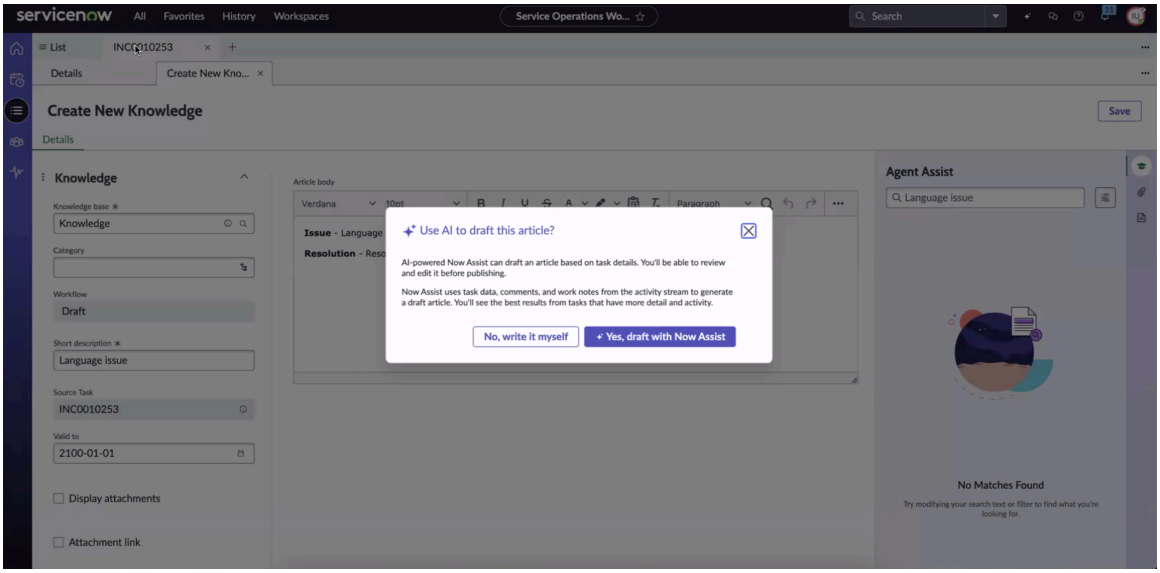
   Le modèle KCS (Incident-KCS article - HTML) est utilisé pour générer l'article uniquement si le plugin KCS est installé. Si le module d'extension n'est pas installé, l'article est généré à l'aide de l'article Standard.



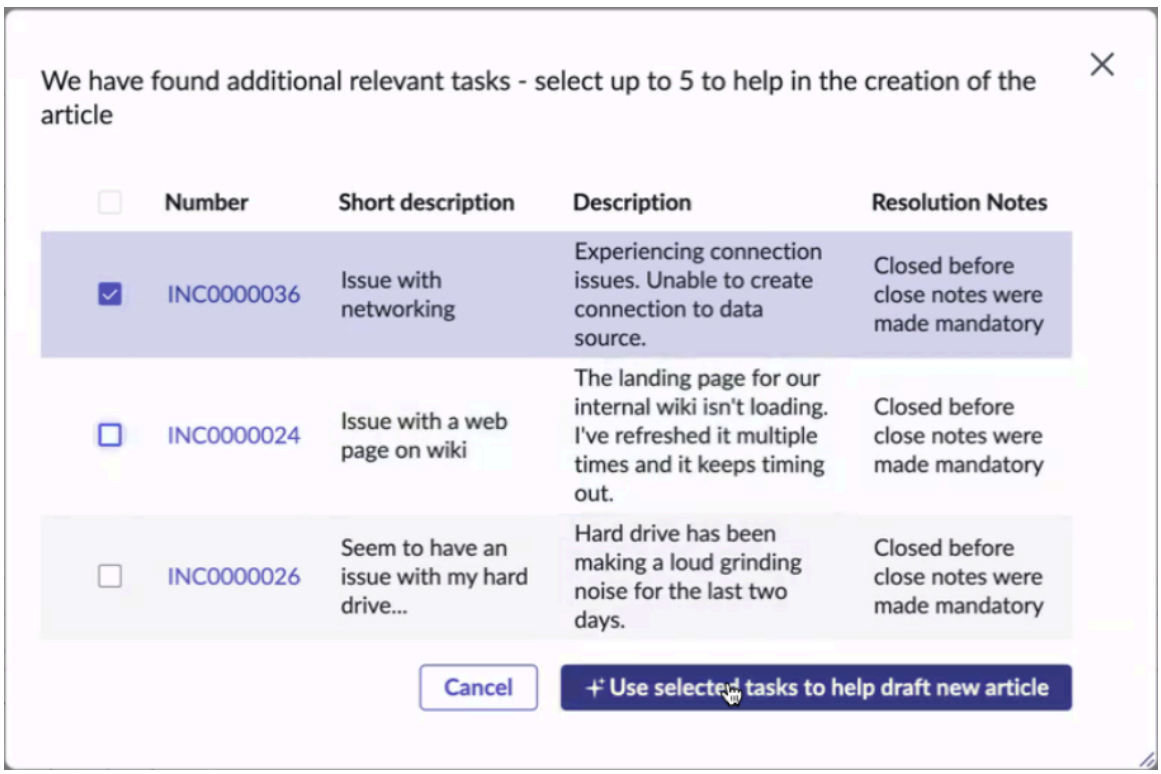
   La Base de connaissances est sélectionnée en fonction de la configuration de votre administrateur dans la console Now Assist Admin.

5. Sélectionnez **Créer l'article**.
6. Dans la section Utiliser l'IA pour rédiger cet article ?, choisissez d'écrire l'article vous-même ou de rédiger un article avec Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Facultatif : Si vous rédigez un brouillon de l'article avec Now Assist, vous pouvez choisir jusqu'à cinq tâches pertinentes pour la création de l'article, puis sélectionner **Utiliser les tâches sélectionnées pour faciliter la rédaction d'un nouvel article**. Sinon, sélectionnez **Annuler**.

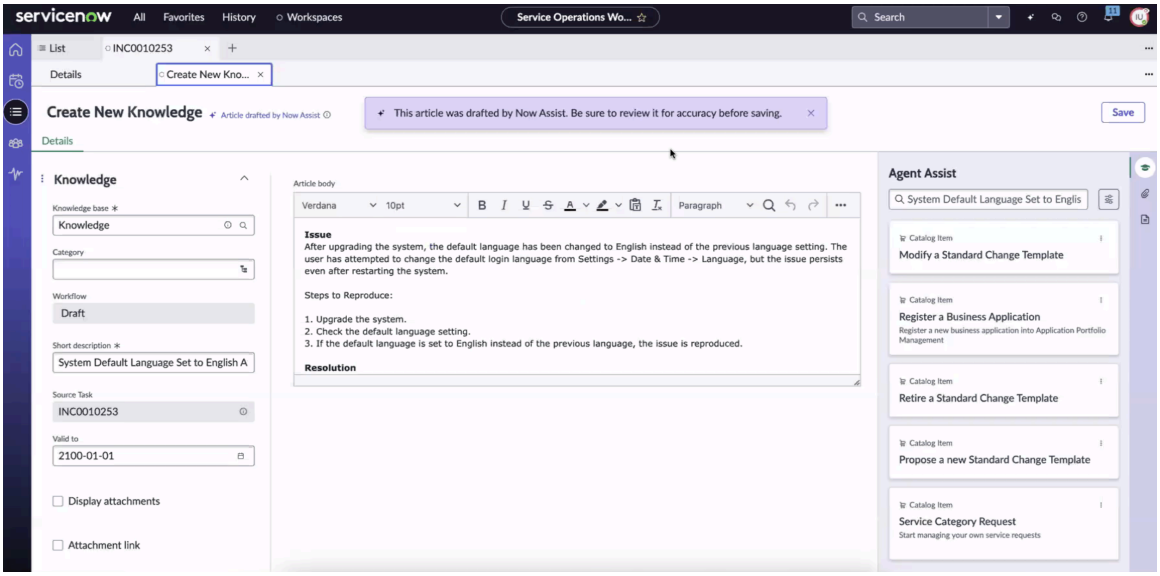


Lors de la création d'un article qui inclut des informations couvrant plusieurs incidents similaires, un seul article contenant les détails des incidents sélectionnés est créé.

L'article apparaît dans un nouvel onglet. Il dispose d'un numéro d'ID unique pour l'article de la base de connaissances et est joint à l'enregistrement parent.

8. Examinez l'article et modifiez-le si nécessaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Publier**.

   Le message de réussite Now Assist disparaît, ce qui indique qu'il ne s'agit plus d'un article généré par Now Assist.

   Si Now LLM Service ne parvient pas à générer un résultat, un message d'erreur s'affiche.

   Lors de la création d'un article à l'aide de Now Assist, le processus, une fois déclenché, ne peut pas être arrêté. Now Assist continue à générer l'article même si vous fermez la boîte de dialogue.

Information associée

Now Assist dans Gestion des connaissances

Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez une réponse basée sur le contexte de la conversation de messagerie instantanée à l'aide de l'icône Now Assist. Les recommandations de réponses de messagerie instantanée fournissent aux agents des réponses rapides aux questions courantes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer ces actions à l'aide de l'icône Now Assist :

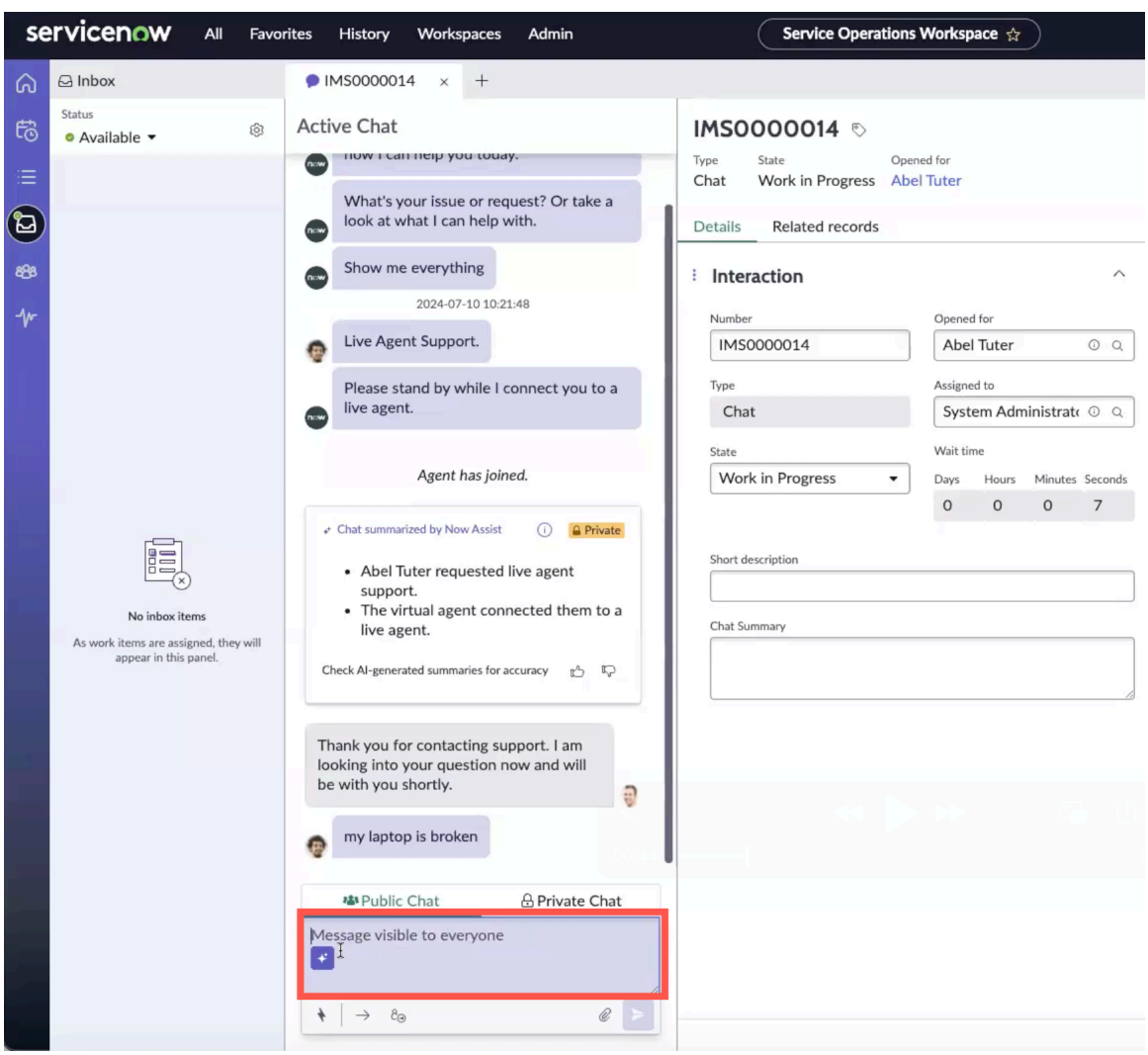
- Générez une réponse recommandée basée sur le contexte de la conversation.
- Affinez la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse.

Remarque : La compétence Recommandation de réponse de messagerie instantanée se trouve sur la carte de compétence de messagerie instantanée du groupe Technologie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez la boîte de réception et acceptez l'interaction.
   Dans la section Conversation instantanée active de l'interaction, un résumé de la conversation Agent virtuel est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif. Ces informations vous offrent une vue d'ensemble de ce que le demandeur a déjà mentionné dans la conversation Agent virtuel pour vous permettre de résoudre son problème.
3. Dialoguez avec le demandeur pour obtenir des informations supplémentaires sur le problème qu'il rencontre, si besoin.
   Par exemple, si le demandeur a un problème matériel, vous aurez peut-être besoin du numéro de modèle et du numéro de série du composant matériel défaillant.
4. Dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée, tapez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist .

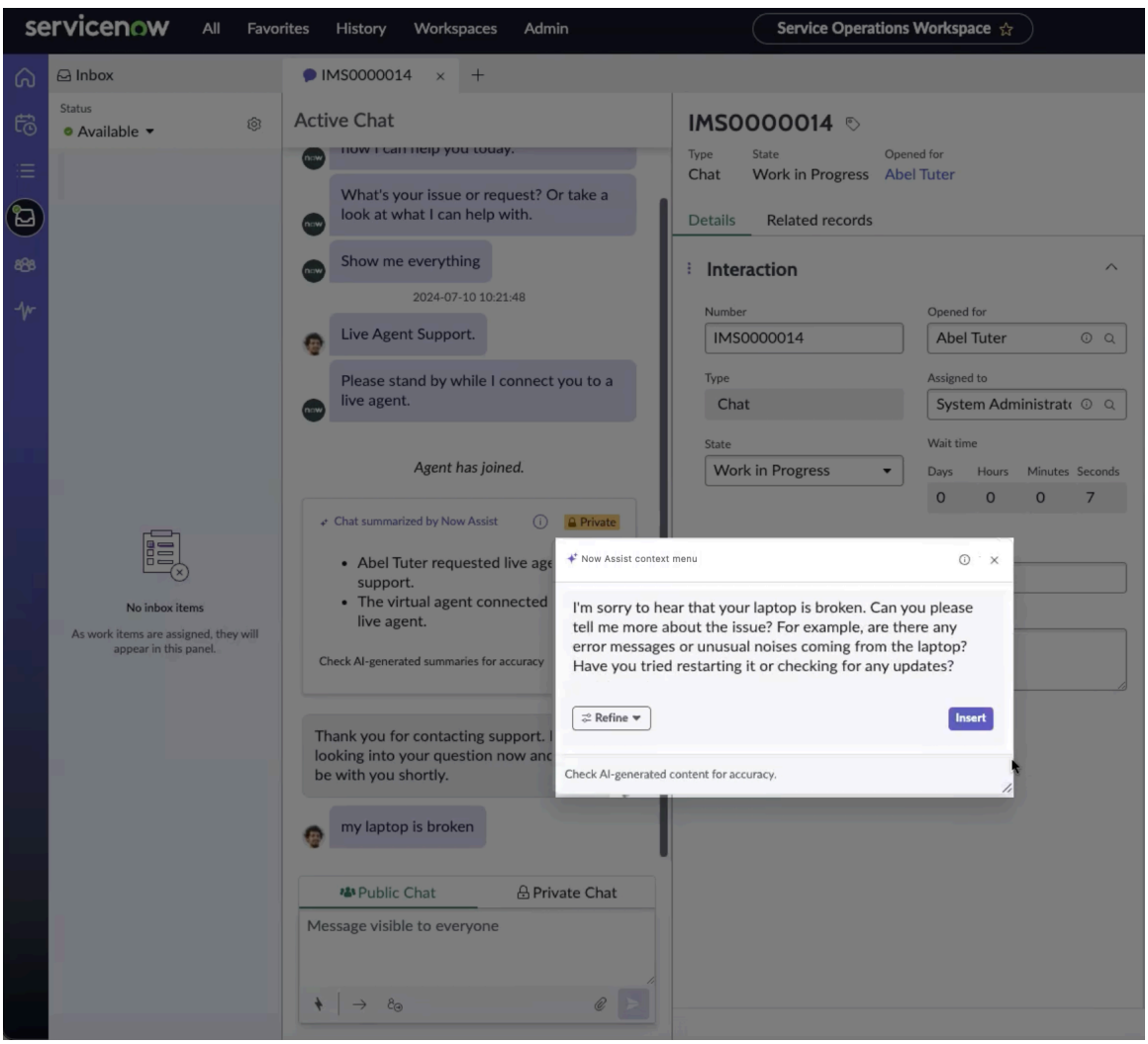


Fenêtre de message de la messagerie instantanée	Icône Now Assist
Réponse saisie	Permet d'affiner votre réponse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre de message de la messagerie instantanée	Icône Now Assist
	◦ Élaborer ◦ Raccourcir
Laisser vide	Génère une réponse recommandée en fonction du contexte de la conversation jusqu'à ce point.

La réponse s'affiche dans le modal de menu contextuel Now Assist.



5. Examinez la réponse générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.

   Remarque : Si la réponse de réponse a été affinée, vous pouvez passer d'une version à l'autre.

6. Dans la fenêtre Message de la messagerie instantanée, sélectionnez **Envoyer**.
7. Mettez fin à la conversation en sélectionnant **End Chat** (Terminer la messagerie instantanée).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer une recommandation de réponse par e-mail à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Générez une recommandation de réponse par e-mail basée sur le contexte de l'incident à l'aide de l'icône Now Assist. Les recommandations de réponse par e-mail peuvent permettre aux agents de gagner du temps et de répondre plus efficacement aux demandeurs.

Avant de commencer

Un administrateur doit activer la compétence de recommandation de réponse par e-mail. Pour plus d'informations, consultez Recommandation par e-mail.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser l'icône Now Assist pour effectuer les actions suivantes :

- Générer des recommandations de réponse par e-mail basées sur le contexte de l'incident et de l'e-mail
- Générer des recommandations pour répondre aux nouveaux e-mails, aux e-mails transférés et aux brouillons
- Affiner la recommandation en élaborant ou en raccourcissant la réponse
- Obtenir des recommandations de modèle d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Commencez à rédiger un e-mail à l'aide de l'icône Actions supplémentaires ou à partir du flux d'activité.

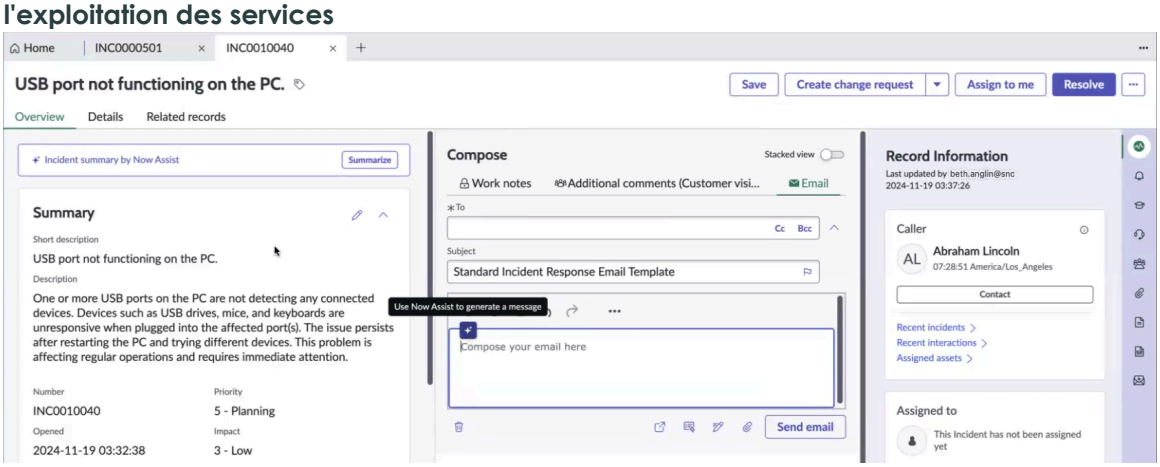
Méthode	Instructions
Rédiger un e-mail à l'aide de l'icône Actions supplémentaires	**a.** Sélectionnez **E-mail**. **b.** Écrivez au moins six mots, puis sélectionnez-les. L'icône Now Assist apparaît. **c.** Sélectionnez l'icône Now Assist. Now Assist crée une recommandation de réponse par e-mail. **d.** Sélectionnez **Affiner**, puis **Raccourcir** ou **Élaborer**, selon que vous souhaitez une réponse plus concise ou plus longue. Consultez la recommandation de réponse par e-mail générée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode	Instructions
Rédiger un e-mail à partir du flux d'activité	**a.** Dans le flux d'activité, sélectionnez l'e-mail auquel vous souhaitez répondre. **b.** Positionnez votre curseur dans la fenêtre de l'e-mail pour afficher l'icône Now Assist ✦ **c.** Sélectionnez l'icône Now Assist ✦ pour générer une recommandation de réponse par e-mail.

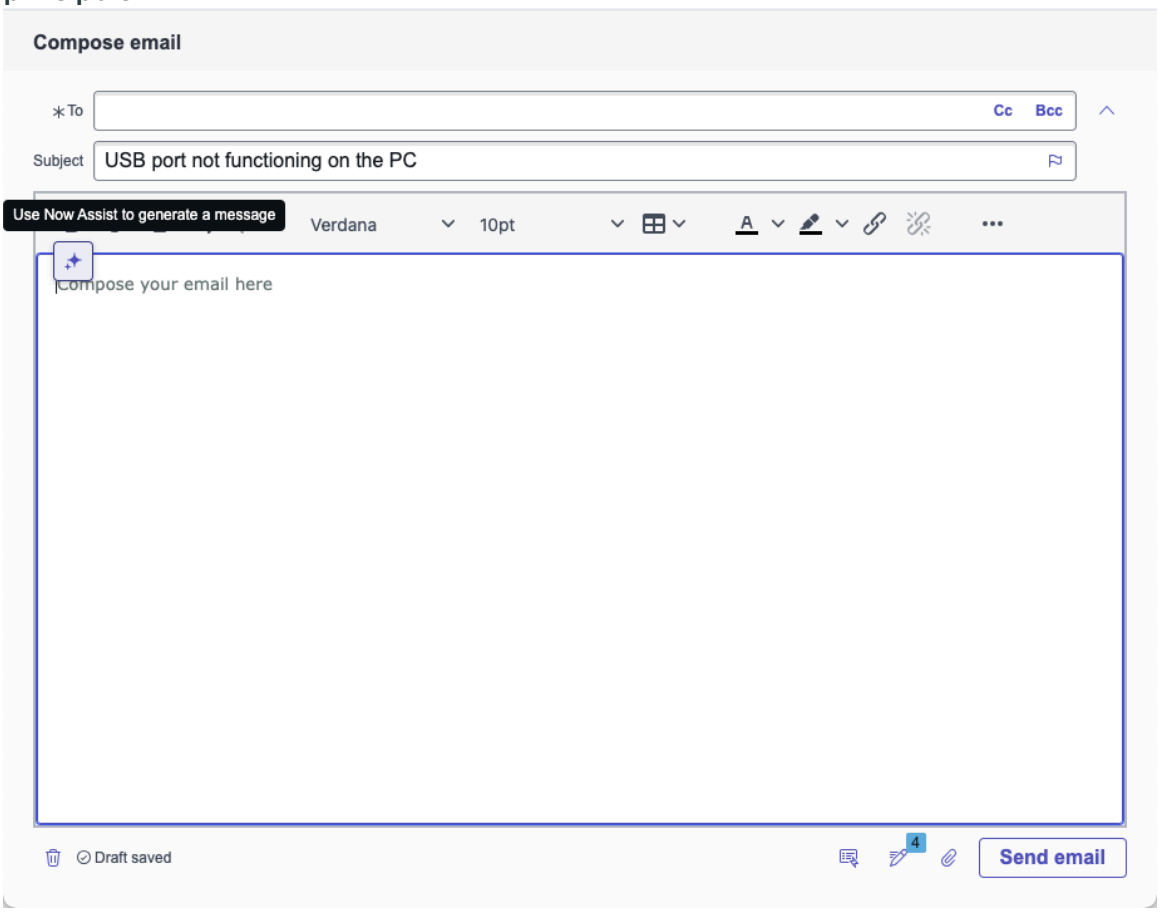
3. Dans la fenêtre de l'e-mail, saisissez une réponse ou laissez ce champ vide, puis sélectionnez l'icône Now Assist ✦.

Écran de recommandation de réponse par e-mail dans Espace de travail pour l'exploitation des services



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écran de recommandation de réponse par e-mail dans Interface utilisateur principale



Fenêtre de message d'e-mail	Icône Now Assist
Réponse saisie	Permet d'affiner votre réponse : ◦ Élaborer ◦ Raccourcir
Laisser vide	Génère une recommandation de réponse basée sur le contexte de l'e-mail jusqu'à ce point.
Utiliser le modèle	Génère des recommandations de modèle d'e-mail lors de la rédaction d'un e-mail.

4. Mettez à jour le texte sélectionné avec le texte affiné en sélectionnant **Remplacer**.
5. Examinez la réponse générée et sélectionnez **Affiner** pour la modifier, ou sélectionnez **Insérer** pour coller la réponse dans la fenêtre de message de la messagerie instantanée.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** ou abandonnez le brouillon si la recommandation ne vous convient pas.

Poser des questions sur un incident via le panneau Now Assist

Obtenez rapidement et de façon conversationnelle des informations liées aux incidents courants dans l'enregistrement d'incident en posant des questions dans le panneau Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

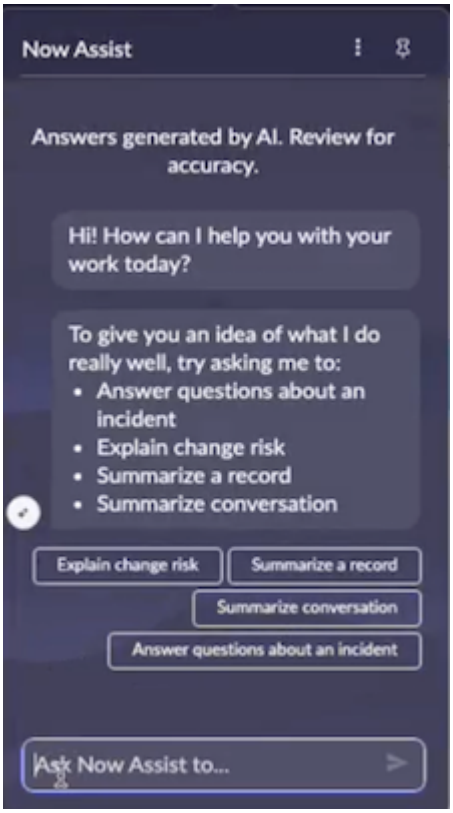
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rubriques de l'assistant d'incident disponibles dans le panneau Now Assist sont les suivantes :

- Actifs de l'appelant
  - Un appelant doit être associé à l'incident pour pouvoir récupérer ses actifs.
  - Le numéro de l'incident doit être fourni, sauf s'il est déclenché à partir de l'enregistrement de l'incident.
- Incidents récents rencontrés par l'appelant (au cours des 7 derniers jours)
  - Un appelant doit être associé à l'incident pour pouvoir récupérer les incidents récents de celui-ci.
  - Le numéro de l'incident doit être fourni, sauf s'il est déclenché à partir de l'enregistrement de l'incident.
- Experts d'astreinte à partir de groupes de support
  - Possibilité de rechercher les experts d'astreinte appartenant à n'importe quel groupe de support.
  - Les membres du groupe sont configurés dans **Planification d'astreinte** > **Planifications d'astreinte**.
- Incidents similaires résolus
  - Les incidents similaires doivent être résolus ou fermés.
  - Le numéro de l'incident doit être fourni, sauf s'il est déclenché à partir de l'enregistrement de l'incident.

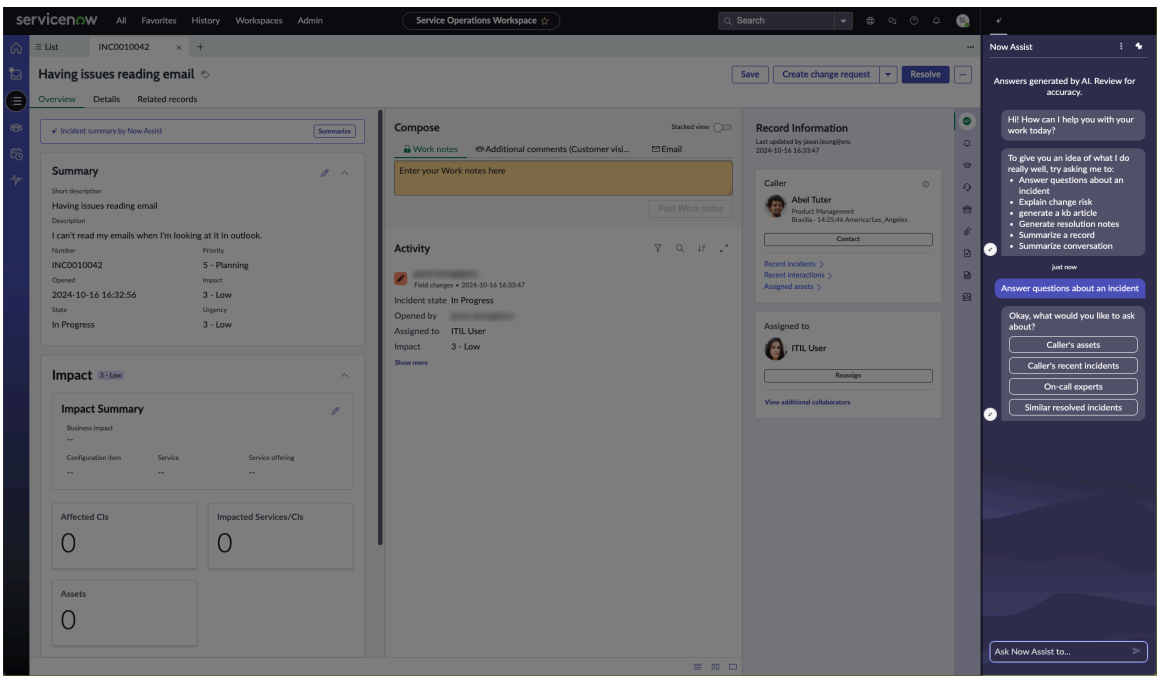
Vous pouvez poser des questions sur un incident via le panneau Now Assist dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure
1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist pour ouvrir le panneau Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

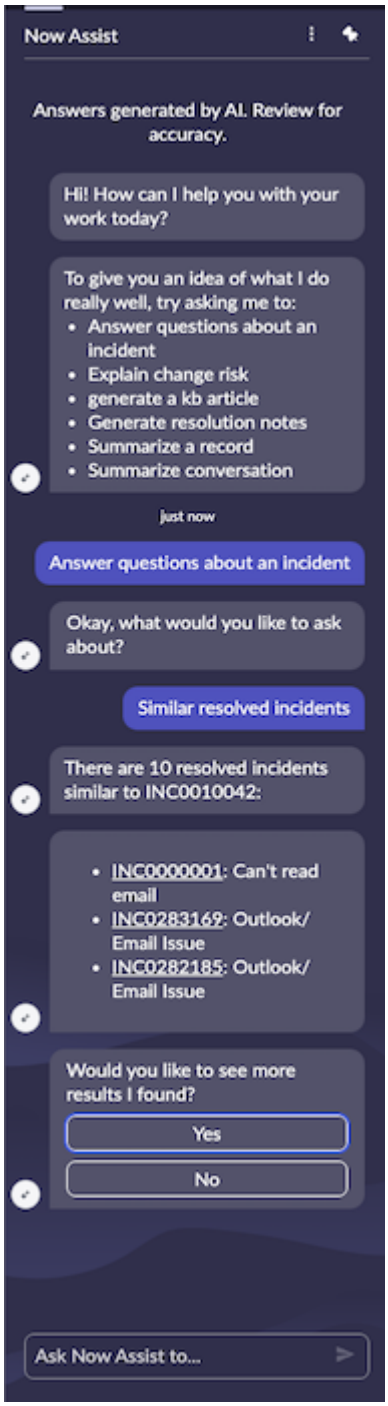


3. Dans le panneau Now Assist, tapez une question portant sur une rubrique de l'assistant d'incident, ou sélectionnez **Répondre aux questions sur un incident** et sélectionnez une rubrique de l'assistant d'incident au sujet de laquelle vous souhaitez poser une question.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations demandées au sujet de l'incident s'affichent.



Résumer un incident lors de sa réaffectation à l'aide de Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM)

Fournissez des informations sur l'incident lors de son affectation à un autre agent ou groupe d'affectation en résumant toutes les actions effectuées jusqu'au transfert. Par exemple, un agent peut résumer un incident lorsqu'il le réaffecte à un autre agent si l'incident est affecté de façon incorrecte ou s'il doit être résolu par un autre agent ou groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

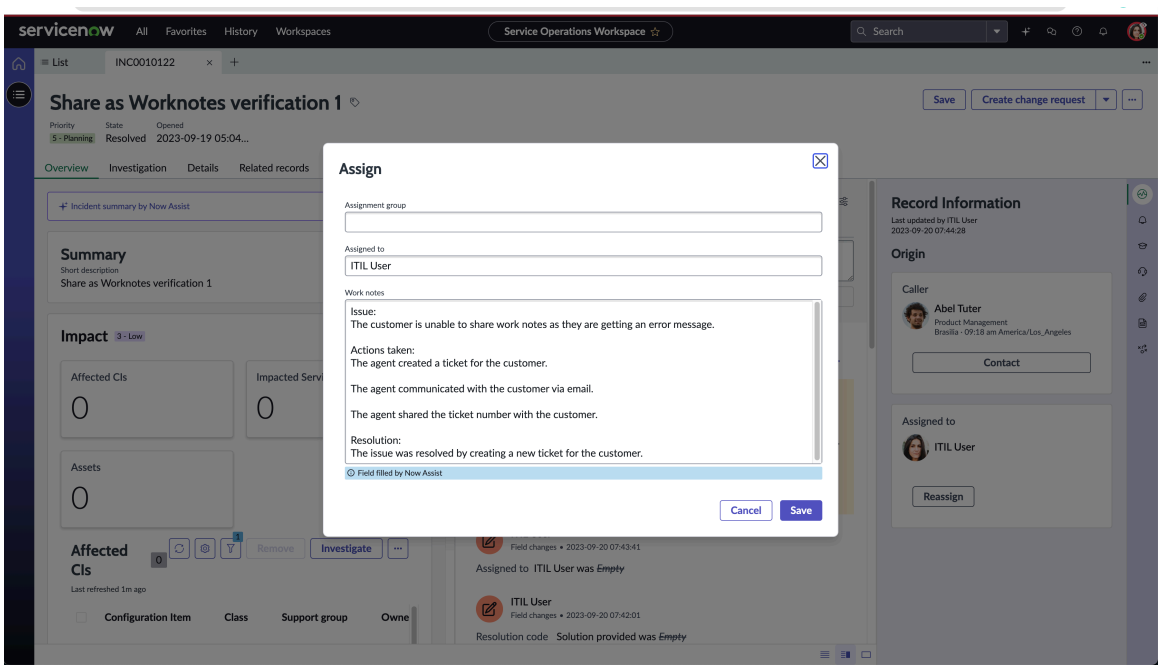
Vous pouvez réaffecter un incident dans Interface utilisateur principale et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Procédure

1. Dans Interface utilisateur principale ou Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ouvrez un incident qui vous est affecté.
2. Exécutez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Dans l'onglet Vue d'ensemble d'un incident dans **Espace de travail pour l'exploitation des services** pour **ITSM**	Sélectionnez **Réaffecter**.
Dans l'onglet Détails d'un incident dans **Espace de travail pour l'exploitation des services** pour **ITSM**	**a.** Modifiez les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**. **b.** Sélectionnez **Enregistrer**.
Interface utilisateur principale	**a.** Modifiez les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**. **b.** Sélectionnez **Mettre à jour** ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur le menu d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer**.

Un résumé de l'incident est généré dans le champ **Notes de travail** de la boîte de dialogue Affecter.



Remarque : si l'incident est enregistré sans aucune modification apportée aux champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**, la boîte de dialogue Affecter ne s'affiche pas et l'incident est enregistré directement.

3. Modifiez les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** si nécessaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le résumé de l'incident généré est publié sous forme de notes de travail pour l'incident.

Demander les options de l'IA générative dans ITSM à l'aide du panneau Now Assist

Utilisez le panneau Now Assist pour demander les options de l'IA générative contextuelle dans Gestion des services IT (ITSM) telles qu'un résumé de la messagerie instantanée, un résumé de l'incident ou des notes de résolution d'incident de manière conversationnelle. Ces options vous permettent de résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer

Assurez-vous que la fonctionnalité Next Experience est activée dans l'instance. Pour en savoir plus sur l'activation de Next Experience, reportez-vous à la rubrique Considérations relatives à l'activation Next Experience. Pour en savoir plus sur Next Experience, reportez-vous à la rubrique Interface utilisateur Next Experience.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accéder au panneau Now Assist à partir de l'Interface utilisateur principale ou de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM afin de demander des options de l'IA générative pour les compétences Now Assist pour ITSM. Pour en savoir plus sur ces compétences, reportez-vous à la rubrique Entrées et déclencheurs de compétences dans Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

L'utilisation du panneau Now Assist permet à un agent de gagner du temps. Par exemple, l'agent peut rapidement connaître les détails d'un incident en en lisant le résumé. La synthèse donne suffisamment de détails sur l'interaction associée pour que le demandeur n'ait pas à répéter les mêmes informations à l'agent. Pour en savoir plus sur le panneau Now Assist, reportez-vous à la rubrique Panneau Now Assist.

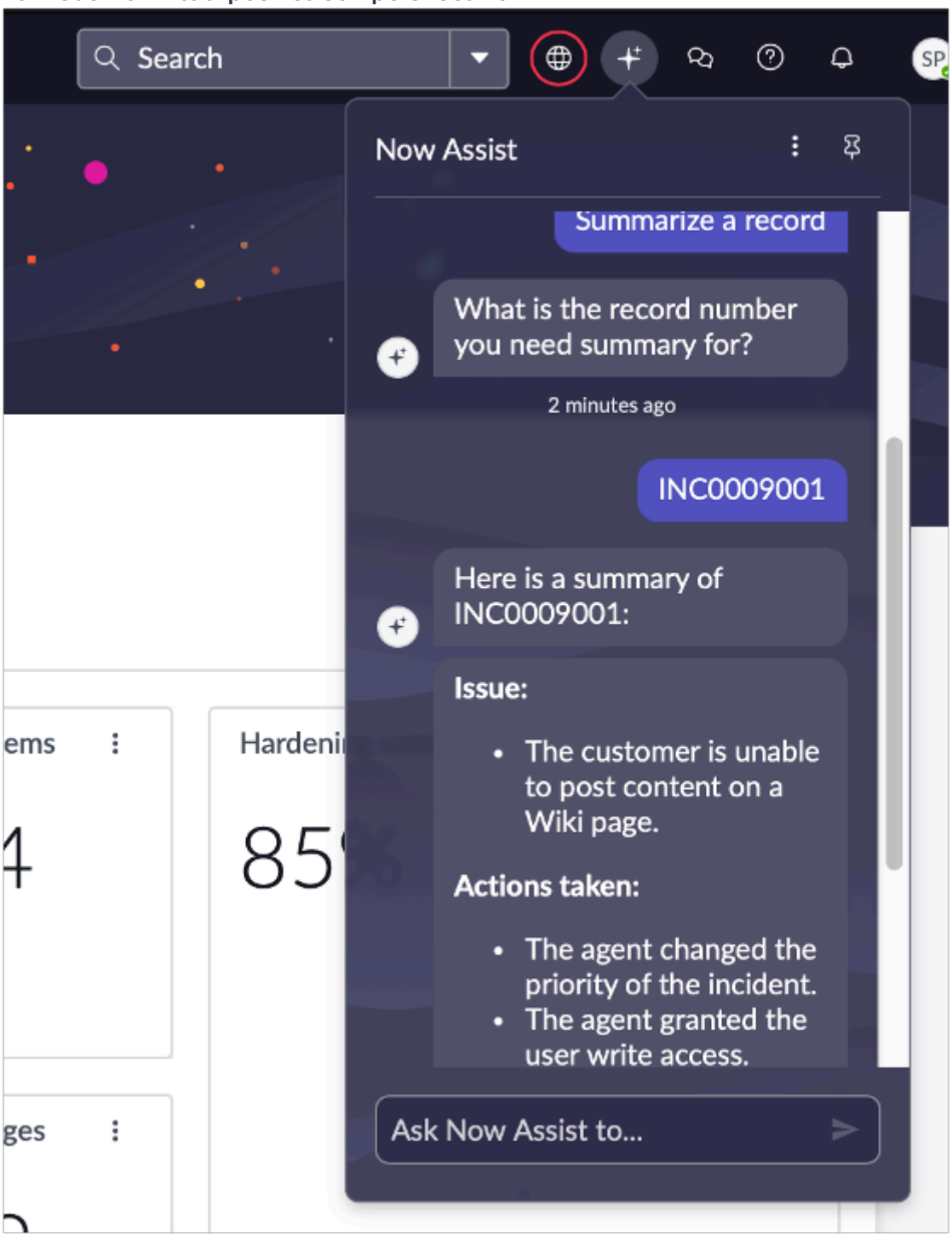
Pour en savoir plus sur l'activation du panneau Now Assist, reportez-vous à la rubrique Activer le Now Assist panneau.

Procédure

1. Connectez-vous à une instance sur laquelle l'application Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM) est installée.
2. Demandez les options de l'IA générative pour résumer une conversation de messagerie instantanée pour une interaction, résumer une messagerie instantanée pour un incident créé à partir d'une interaction, résumer un incident ou générer des notes de résolution d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Now Assist pour les compétences ITSM



Option	Description
Résumer la messagerie instantanée pour une interaction	**a.** Ouvrez l'interaction. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (✦). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Synthèse de la messagerie instantanée**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Un résumé de la conversation de messagerie instantanée avec l'agent actif s'affiche.
Résumer la messagerie instantanée pour un incident créé à partir d'une interaction	**a.** Ouvrez l'incident qui a été créé à partir d'une interaction. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist ( ). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Synthèse de la messagerie instantanée**. Un résumé de la conversation de messagerie instantanée avec l'agent actif avant la création de l'incident s'affiche.
Résumer une discussion **Barre latérale**	**a.** Ouvrez la discussion. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist ( ). **c.** Dans le panneauNow Assist, sélectionnez **Résumé de discussion de la barre latérale**. Un résumé de la discussion avec l'agent actif s'affiche.
Résumer un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist ( ). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Résumer un enregistrement**. Un résumé de l'incident est généré pour vous aider à comprendre rapidement le contexte de l'incident.
Résumer une demande de changement	**a.** Ouvrez la demande de changement. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist ( ). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Résumer une demande de changement**. Un résumé de la demande de changement est généré pour vous aider à comprendre rapidement le contexte de la demande.
Explication du risque de changement	**a.** Ouvrez la demande de changement. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist ( ). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Expliquer le risque de changement**. Une explication du risque associé à la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	demande de changement est générée pour vous aider à évaluer rapidement le niveau de risque.
Générer des notes de résolution d'incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (✨). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Générer des notes de résolution**. Les notes de résolution d'incident qui fournissent un résumé des mesures prises pour résoudre le problème sont générées.
Générer un article de la base de connaissances	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (✨). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Générer un article**. Un article de la Knowledge est rédigé pour l'incident à l'aide des données de tâche, des commentaires et des notes de travail du flux d'activité.
Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée	**a.** Ouvrez la fenêtre du message de la messagerie instantanée. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (✨). **c.** Dans le panneau Now Assist, sélectionnez **Générer une recommandation de réponse de messagerie instantanée**. La réponse qui fournit une recommandation pour le problème dans la messagerie instantanée est générée.
Poser des questions sur un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu d'en-tête, sélectionnez l'icône Now Assist (✨). **c.** Dans le panneau Now Assist, tapez une question portant sur une rubrique de l'assistant d'incident, ou sélectionnez **Répondre aux questions sur un incident** et sélectionnez une rubrique de l'assistant d'incident. Les informations demandées au sujet de l'incident s'affichent.
Utiliser des agents IA pour effectuer des tâches	**a.** Recevez une notification lorsqu'un agent IA termine le travail sur un cas d'utilisation. **b.** Suivez les instructions à l'écran pour effectuer la tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le libre-service pour dévier les incidents dans un portail ServiceNow à l'aide de Now Assist

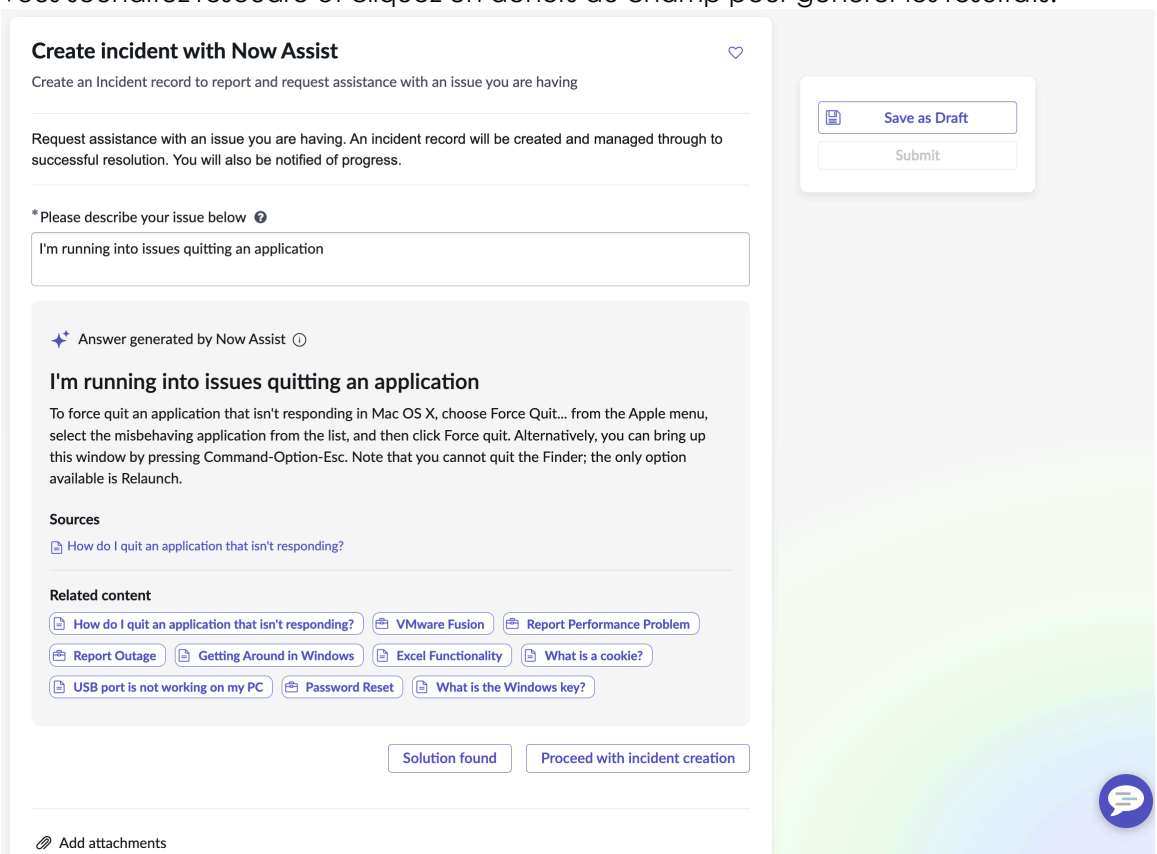
Conçu pour réduire le nombre d'incidents à résoudre en déviant les problèmes avec le libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

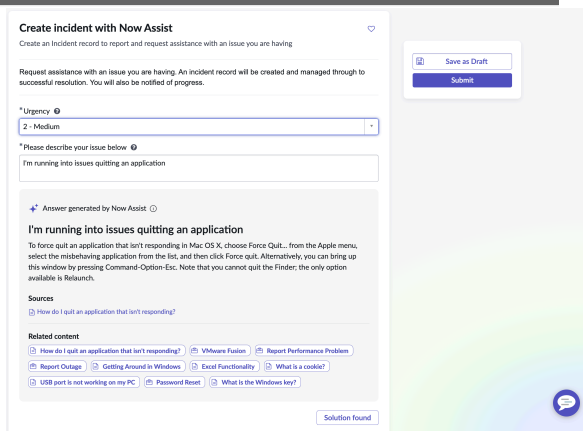
1. Accédez à un portail ServiceNow.
2. Sélectionnez Créer un incident à l'aide du créateur d'enregistrement **Now Assist**.
3. Dans le champ **Veuillez décrire votre problème ci-dessous**, saisissez le problème que vous souhaitez résoudre et cliquez en dehors du champ pour générer les résultats.



   Now Assist L'IA génère les résultats en fonction des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue disponibles.
4. Résolvez le problème ou suivez-le avec un incident.

Pour	Effectuez cette action
Suivre le problème avec un incident	a. Sélectionnez **Poursuivre la création de l'incident**. Des champs supplémentaires tels que **Urgence** sont ajoutés au formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
	 **b.** Dans le champ **Urgence**, sélectionnez le niveau d'importance associé à la résolution du problème. Vous pouvez également sélectionner l'icône Ajouter des pièces jointes et ajouter des fichiers liés au problème. **c.** Sélectionnez **Envoyer**. L'incident est créé et vous est automatiquement affecté. Si vous n'êtes pas prêt à créer l'incident, sélectionnez **Enregistrer comme brouillon** pour le soumettre ultérieurement.
Résoudre le problème	Sélectionnez **Solution trouvée** et utilisez la solution générée par l'IA pour résoudre le problème.

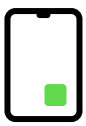
Planification d'astreinte

L'application Planification d'astreinte identifie le membre affecté et disponible d'un groupe de support, par exemple, lors de l'affectation d'un incident.

Premiers pas

L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer  Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Planification d'astreinte.	Configurer  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Afficher les calendriers  Découvrez comment afficher les calendriers et demander un congé.	Gérer  Gérez les équipes et les demandes de congé.
Afficher des rapports Planification d'astreinte  Générez et affichez des rapports. L'utilisateur du tableau de bord premium peut afficher le rapport sur les performances.	Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte  Définissez des règles et des politiques de déclencheur d'escalade.	Expérience mobile pour Planification d'astreinte  Affichez et gérez les calendriers. Demandez et gérez les demandes de congé avec Agent mobile.	Référence  Obtenez des détails sur les composants Planification d'astreinte tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des services IT
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Planification d'astreinte

L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Apprenez-en davantage sur Planification d'astreinte et les avantages qu'il peut offrir aux différents rôles d'utilisateur de votre organisation.

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

Planification d'astreinte permet de déterminer quel membre d'un groupe d'utilisateurs est disponible pour travailler sur une tâche.

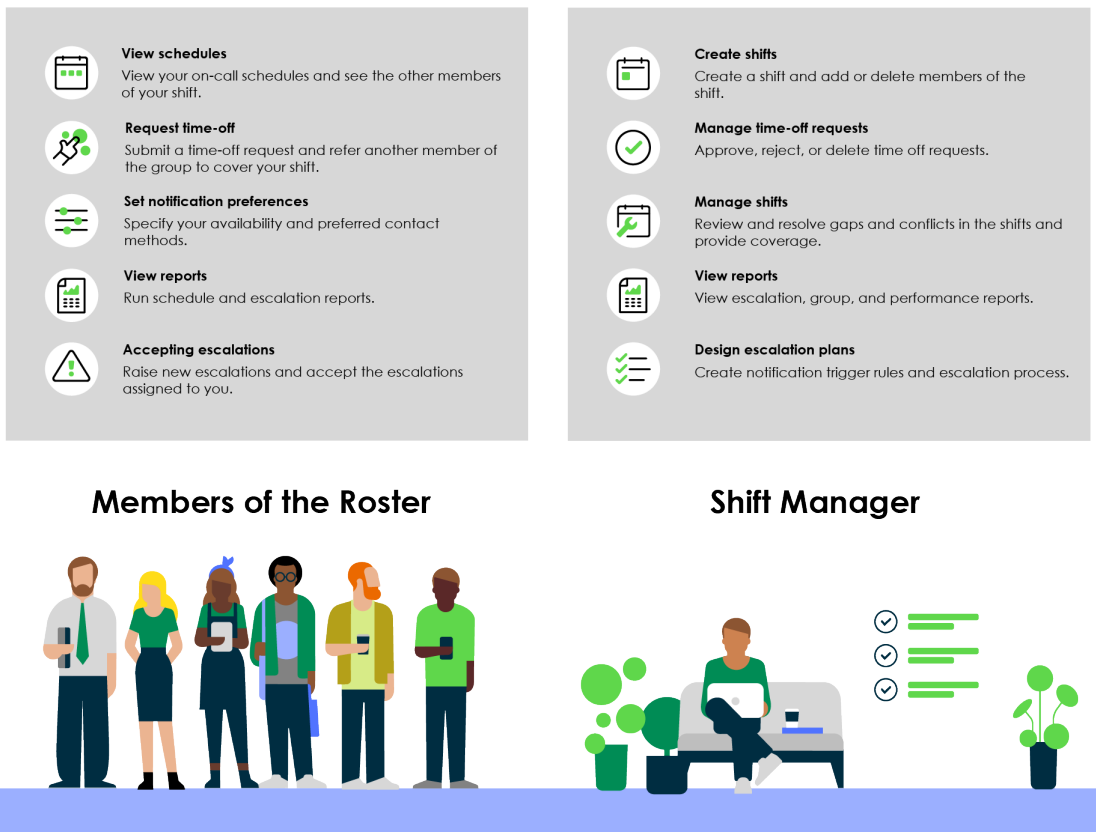
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification d'astreinte trouve la bonne personne à qui affecter un incident, par tour de service dans une hiérarchie de listes. Le processus automatisé allège la charge administrative qui pèse sur les gestionnaires de ressources et permet aux gestionnaires d'incidents de facilement mettre à disposition les ressources adéquates en cas de besoin.

Planification d'astreinte peut être utilisé par les propriétaires de processus et les gestionnaires de support qui souhaitent collaborer plus efficacement. Planification d'astreinte allège les efforts manuels de maintenance et d'administration des équipes tout en améliorant l'efficacité du délai moyen de résolution (MTTR).

Workflow Planification d'astreinte

Les différents membres d'une organisation utilisent Planification d'astreinte pour collaborer. Consultez un exemple de workflow de bout en bout :



1. L'administrateur d'équipe crée des modèles d'équipe et de groupe.
2. L'administrateur d'équipe affecte un rôle et configure des règles de déclencheur d'escalade.
3. Le chef d'équipe crée une équipe et y ajoute ou en supprime des membres.
4. Le chef d'équipe conçoit l'ensemble du processus d'escalade de la nouvelle équipe.
5. Un membre de la liste affiche ses calendriers d'astreinte et découvre les autres membres de son équipe.
6. Un membre de la liste peut spécifier sa disponibilité et ses méthodes de contact préférées parmi celles qui sont configurées par l'administrateur d'équipe.
7. Un membre de la liste peut soumettre une demande de congé et recommander un autre membre du groupe pour un poste.
8. Un membre de la liste affiche les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
9. Un membre de la liste consulte les rapports d'astreinte et reçoit des rappels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Le chef d'équipe approuve ou rejette les demandes de congé.
11. Le chef d'équipe examine les calendriers d'astreinte de ses groupes pour détecter les écarts et les demandes de congé.
12. Le chef d'équipe fournit, remplace ou supprime les demandes de couverture et de congé.
13. Un membre de la liste reçoit des notifications d'escalade d'astreinte pour confirmer les tâches ou les demandes de conférence.
14. Le chef d'équipe affiche les rapports d'escalade, de groupe et de performance de ses équipes d'astreinte.

Planification d'astreinte avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Utilisez le calendrier pour afficher ou sélectionner une équipe. Vous pouvez choisir une vue journalière, hebdomadaire ou mensuelle selon vos préférences. Le calendrier vous permet également de définir votre jour de début préféré de la semaine.	Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier	itil, rota_manager
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. Planification d'astreinte vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, selon vos besoins.	Conception d'un processus d'escalade	itil, rota_manager, rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, Microsoft Teams, les messages push mobiles, les SMS et les messages vocaux à définir en tant que méthode de contact préférée pour la réception des notifications.	Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact	itil, rota_manager, rota_admin, admin
Générez des rapports d'escalade, des rapports d'équipe et des rapports de performances.	Afficher les rapports Planification d'astreinte	itil, rota_manager, rota_admin
Accédez aux rapports de performances mis à la disposition des utilisateurs du tableau de bord de premier plan.	Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades	utilisateur du tableau de bord de premier plan
Téléchargez et utilisez Agent mobile pour effectuer toutes ces activités où que vous soyez.	Démarrer avec l'application mobile Planification d'astreinte	itil, rota_manager

Options du Planification d'astreinte

Les fonctionnalités et options clés de Planification d'astreinte peuvent être utilisées par les différents rôles d'utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planification d'astreinte prend en charge les membres de la liste (rôle itil), le chef d'équipe (rôle rota_manager) et l'administrateur d'équipe (rôle rota_admin). En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Rôle itil

- Consulter les calendriers de vos astreintes et voir les autres membres de votre équipe.
- Soumettre une demande de congé et désigner un autre membre du groupe pour vous remplacer.
- Préciser votre disponibilité et vos méthodes de contact préférées.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Exécuter des rapports de planification et d'escalade.
- Utiliser Agent mobile ITSM pour afficher les calendriers et demander des congés.

Rôle rota_manager

- Consulter la planification des astreintes, y compris les éventuels écarts et les demandes de congé de votre groupe.
- Approuver ou rejeter des demandes de congé.
- Passer en revue et gérer les écarts et les conflits.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les demandes de congé.
- Créer une équipe et y ajouter ou en supprimer des membres.
- Afficher les rapports d'escalade, de groupe et de performances.
- Utiliser l'Agent mobile pour afficher le calendrier de vos groupes et approuver ou rejeter les demandes de congé.

Rôle rota_admin

- Configurer Slack, Microsoft Teams et des messages texte et vocaux comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Affecter des rôles et configurer des règles de déclencheur d'escalade.
- Créer des modèles d'équipe et de groupe.
- Concevoir tout le processus d'escalade.

Nouveau moteur de planification Planification d'astreinte

Présentation du nouveau moteur de planification d'astreinte avec des options et une expérience utilisateur améliorées

Le nouveau moteur de planification d'astreinte est plus efficace avec les fonctionnalités améliorées suivantes :

- Il réduit le temps nécessaire pour déplacer, ajouter ou supprimer des membres d'une équipe.
- Il résout les écarts survenant lorsque les membres sont planifiés pour des heures supplémentaires ou des jours de travail partiels en raison du calendrier des jours fériés.
- Il réduit les écarts causés par l'ajout, la suppression ou le remplacement des membres de l'équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il se réfère à la rotation précédente pour déterminer la prochaine personne avec qui commencer la nouvelle affectation. Pour garantir une affectation équitable, il commence la rotation avec une personne qui n'a pas encore été affectée lors de la rotation précédente.

Remarque :

- La nouvelle équipe fonctionnera automatiquement avec le nouveau moteur de planification.
- Pour les équipes existantes, vous pouvez accéder à la page d'enregistrement de l'équipe et migrer manuellement à l'aide de l'option **Migrer maintenant**.
- Pour migrer toutes les équipes existantes en bloc, exécutez le travail planifié **Mise à niveau d'astreinte des équipes vers le moteur de planification 2024**.

Configurer Planification d'astreinte

Planifiez et configurez des propriétés, des modèles, des règles de déclencheur, des politiques d'escalade, des listes et des calendriers Planification d'astreinte.

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application et créer des outils qui améliorent l'efficacité des membres de la liste et des chefs d'équipe. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur.

Activer Planification d'astreinte

Vous pouvez activer le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Configurer les méthodes de contact

Vous pouvez configurer les méthodes de contact suivantes et permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications pour les escalades.

- Slack : vous pouvez également configurer un modèle et un flux secondaire pour les réponses de l'utilisateur aux notifications.
- Messages texte et vocaux : vous pouvez configurer le numéro de téléphone et les workflows pour favoriser l'escalade par SMS et par message vocal.
- Microsoft Teams : assurez-vous que votre instance ServiceNow est configurée pour l'intégration à Agent virtuel et que l'intégration de Gestion des services informatiques avec le module d'extension Microsoft Teams (sn_now_teams_it) est active.
- Notifications push mobiles : configurez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles.

Activer Planification d'astreinte

Vous pouvez activer le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation du module d'extension Planification d'astreinte active les bibliothèques tierces suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Notifications basées sur l'abonnement
- Advanced Schedules Support
- Composants partagés de nouvelle génération
- Calendrier commun ServiceNow
- Bibliothèque Fullcalendar

Remarque : Le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) est actif par défaut pour les clients zboot.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Planification d'astreinte

Configuration de Slack en tant que méthode de contact

Vous configurez Slack pour permettre aux utilisateurs de recevoir des notifications Slack pour les escalades. Pour proposer Slack en tant que méthode de contact aux membres d'équipe, vous devez installer le spoke Centre d'intégration pour Slack.

Configurer Slack pour Planification d'astreinte

Le spoke Slack automatise les notifications Planification d'astreinte et y répond. Les configurations suivantes prennent en charge les notifications Planification d'astreinte :

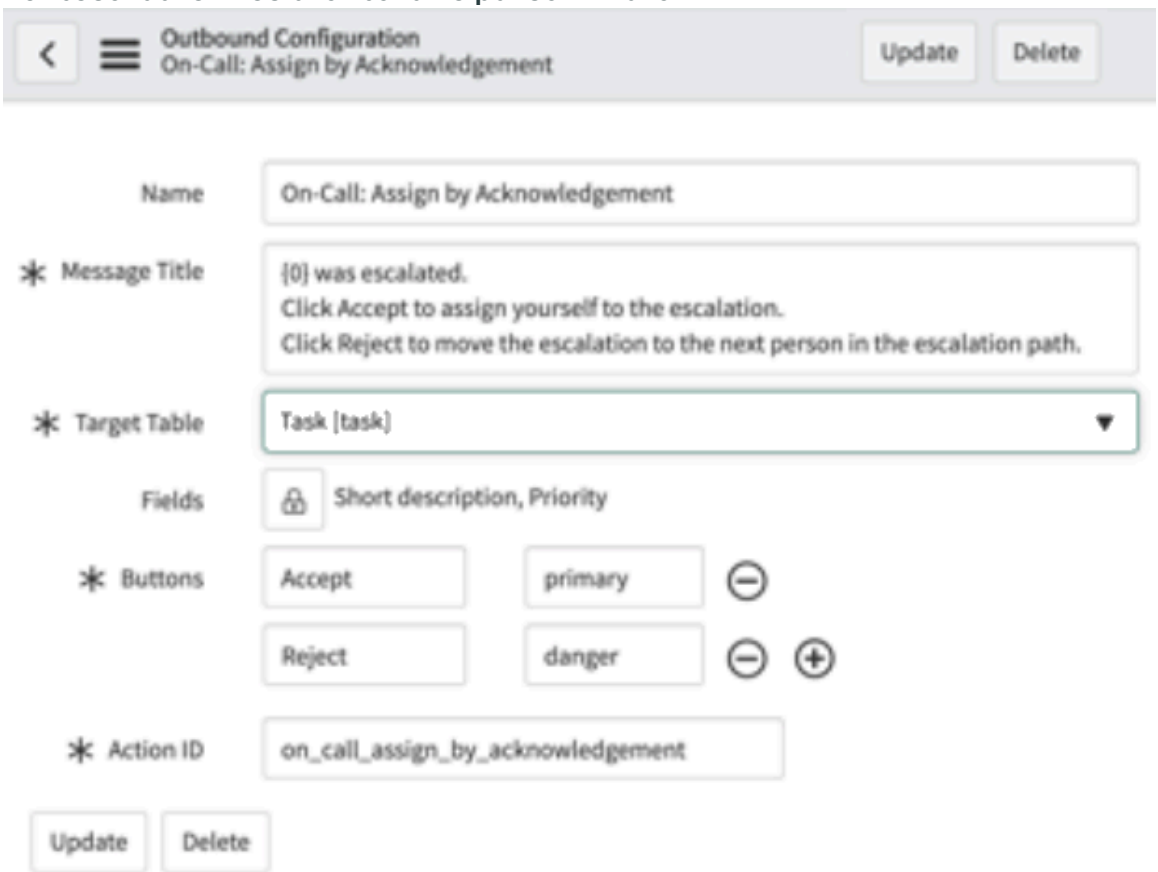
Configurations sortantes

Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation

Génère un message d'escalade général. Modifiez l'enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation

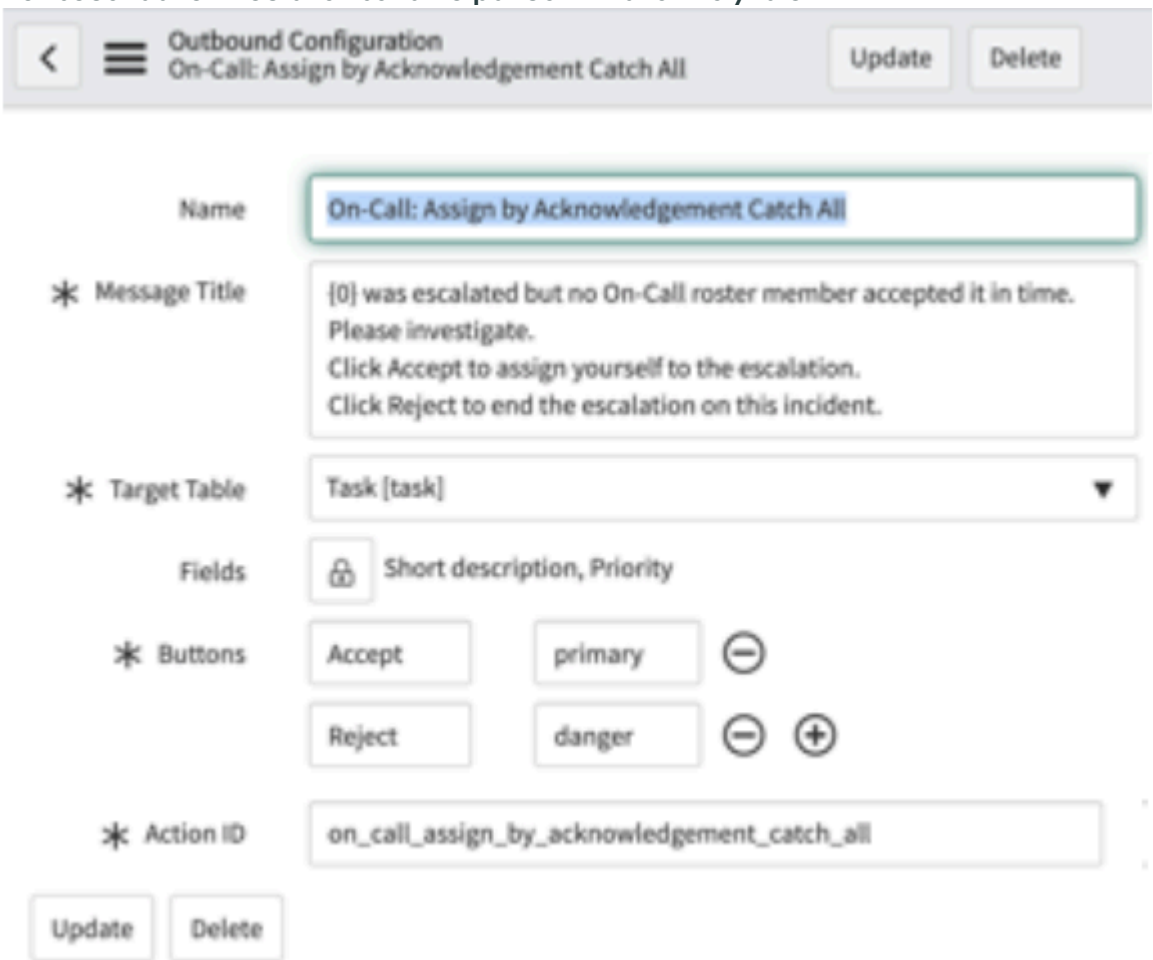


Slack > Configurations sortantes > Astreinte : affecter par confirmation Polyvalent

Génère un message d'escalade de contact de secours. Modifiez cet enregistrement pour personnaliser le modèle de message.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaire Affectation sortante par confirmation Polyvalent



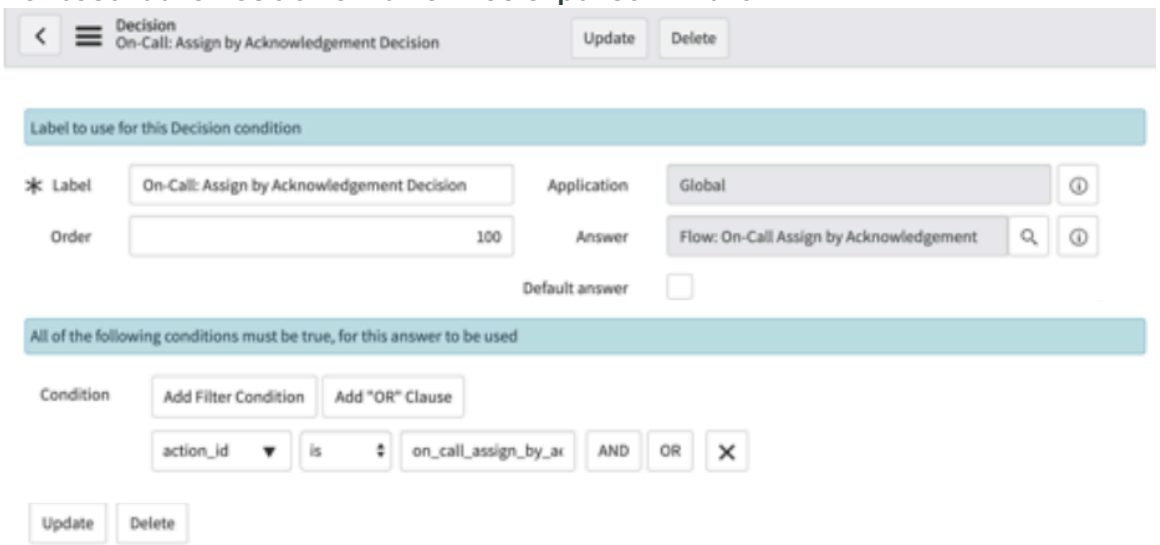
Décisions entrantes

Slack > Décisions entrantes > Astreinte : affecter par décision de confirmation

Définit la configuration entrante pour la gestion générale des réponses pour les messages d'escalade d'acceptation ou de refus. Utilisez *action_id* comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les escalades générales. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

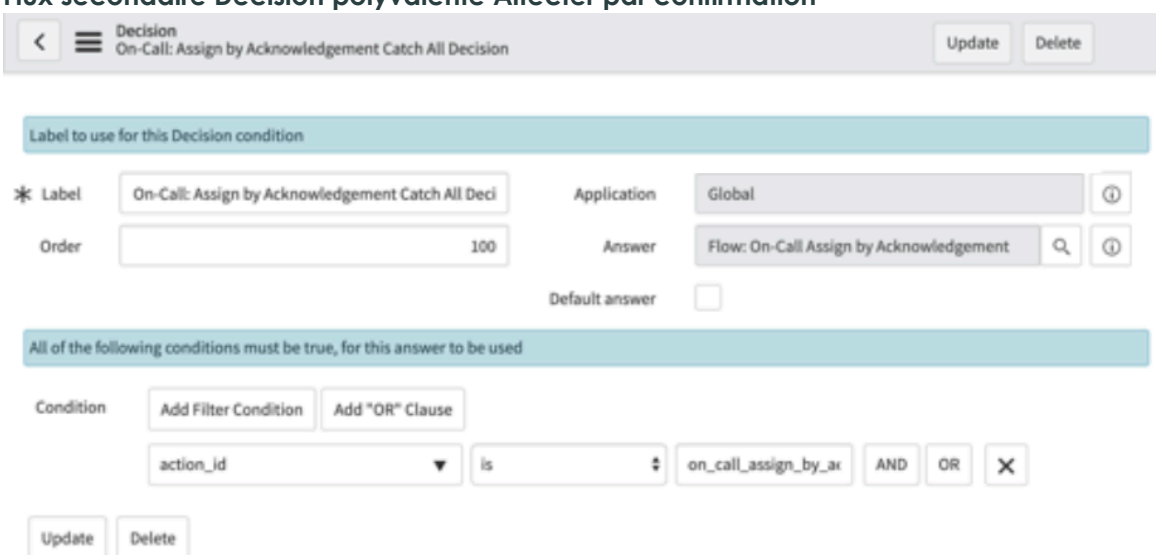
Flux secondaire Décision entrante Affecter par confirmation



Slack > Décisions entrantes > Astreinte : décision polyvalente Affecter par confirmation

Configuration entrante pour la gestion des réponses de contact de secours pour l'escalade des messages d'acceptation ou de refus. Utilisez *action_id* comme clé pour mapper la configuration sortante et les décisions entrantes pour les contacts de secours. La réponse pointe vers le flux secondaire qui est exécuté lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser**. Modifiez l'enregistrement pour modifier le comportement de gestion des réponses.

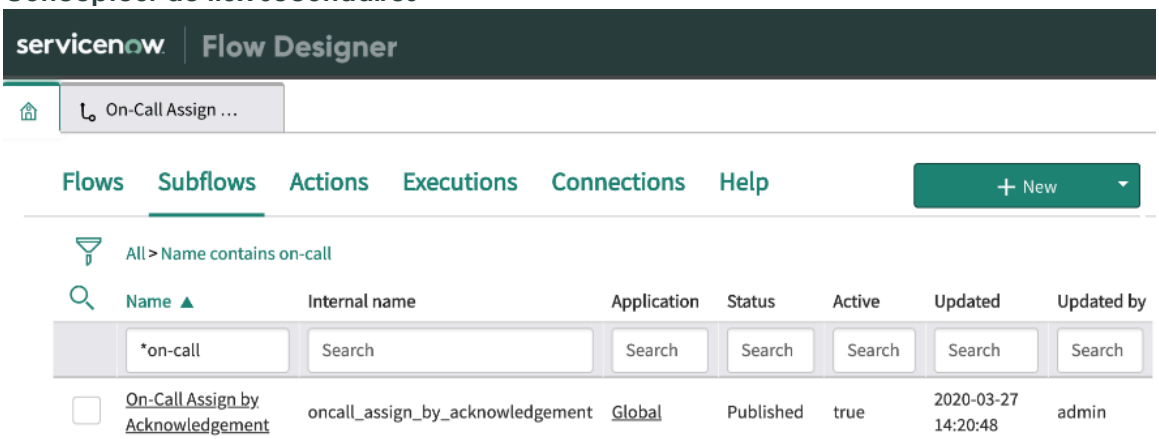
Flux secondaire Décision polyvalente Affecter par confirmation



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux secondaires

Concepteur de flux secondaires



Astreinte : affecter par confirmation

Ce flux secondaire gère les réponses entrantes provenant de Slack, puis agit. Par exemple, affectez une tâche à un utilisateur et renvoyez un message de confirmation. En cas de refus, le flux secondaire consigne la réponse et déplace l'escalade vers le prochain escaladé.

Insérer une réponse Slack

Cette action crée un enregistrement dans la table [sn_slack_ah_v2_inbound] pour les réponses Slack entrantes. Vous pouvez référencer la réponse par workflow en fonction de `context_id`.

Contrôleur de réponse d'astreinte

Cette action effectue les opérations appropriées lorsque l'utilisateur clique sur **Accepter** ou **Refuser** à partir de Slack. Elle appelle les méthodes d'utilitaire pour effectuer des actions à partir de l'include de script `OnCallSlackUtils`.

Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact

Pour envoyer des notifications d'escalade d'astreinte en tant que SMS ou messages vocaux, vous devez configurer Notification.

Configurez les éléments suivants pour utiliser Notification avec Planification d'astreinte :

- Vous devez ajouter au moins un numéro de téléphone Notification au groupe de numéros Groupe d'astreinte. Par défaut, ce groupe est configuré pour gérer les réponses SMS entrantes (via Astreinte : vérifier la réponse d'affectation) qui acceptent ou rejettent une affectation d'astreinte et pour gérer les appels vocaux sortants (via Astreinte : affecter par confirmation vocale) pour accepter ou rejeter des affectations.
- Vous devez configurer des workflows, par exemple Astreinte : affecter par confirmation pour effectuer les escalades par SMS et messages vocaux.

Pour configurer les SMS et les messages vocaux en tant que méthodes de contact, consultez Configurer Notification avec Planification d'astreinte.

Information associée

Workflow d'affectation des astreintes par confirmation

Contrôler le canal de communication d'astreinte avec Notification

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications Microsoft Teams pour une escalade d'astreinte.

Avant de commencer

L'utilisateur doit avoir les informations d'identification de l'utilisateur Microsoft Teams.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Assurez-vous que l'instance ServiceNow est configurée pour Intégration conversationnelle de Microsoft Teams et que l'intégration de Gestion des services IT avec le module d'extension Microsoft 365 (sn_now_teams_it) est active.

   Pour en savoir plus sur les politiques d'autorisation d'Agent virtuel, consultez Gérer les politiques d'autorisation de Now Agent virtuel.

2. Sélectionnez **Microsoft Teams** comme canal de notification préféré lors de la définition des paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.
3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

   Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Microsoft Teams comme canal de contact préféré, une notification est envoyée à l'utilisateur dans Microsoft Teams, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

   Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte

Permettez aux utilisateurs de recevoir des notifications push mobiles pour les escalades d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez ServiceNow Agent et activez les notifications push mobiles à partir de l'onglet **Notifications**.
   Pour en savoir plus sur cet onglet, reportez-vous à Fonctionnalité du système de base pour ServiceNow Mobile.
   La notification push mobile apparaît comme canal de communication dans l'instance ServiceNow.
2. Sélectionnez **Push mobile** comme canal de notification préféré tout en définissant les paramètres d'escalade pour un groupe d'utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les paramètres d'escalade, reportez-vous à la rubrique Paramètres d'escalade et de rappel des listes.
3. Pour le groupe d'utilisateurs requis, créez une règle de déclencheur qui utilise le workflow de déclencheur Astreinte : affecter par confirmation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un utilisateur ou un chef d'équipe définit Push mobile comme canal de contact préféré, une notification push mobile est envoyée à l'utilisateur, ainsi que les actions qu'un utilisateur peut effectuer.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de déclencheur, reportez-vous à la rubrique Créer une règle de déclencheur d'escalade.

Afficher les calendriers et demander des congés

Affichez votre calendrier, identifiez les membres de votre groupe, demandez un congé et définissez vos préférences concernant les méthodes de contact.

En tant qu'utilisateur itil, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Afficher les calendriers d'astreinte
- Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact
- Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Afficher les calendriers d'astreinte

Le regroupement sous forme de mosaïque des calendriers d'équipe d'astreinte vous permet de passer en revue les équipes sans avoir à les rechercher dans le système.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, rota_manager ou rota_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque carte dans la page Calendriers d'astreinte représente une équipe et identifie les membres d'astreinte. Une carte affiche le nom du groupe, le nom de l'équipe et les listes (principal et secondaire).
Les calendriers d'astreinte vous permettent d'afficher la présence des membres d'astreinte. Pour plus d'informations sur la présence, consultez la rubrique Présence de l'utilisateur.

Remarque : Par défaut, les calendriers d'astreinte sont chargés par lots de 20. Vous pouvez utiliser la propriété *com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit* pour mettre à jour le paramètre. Pour plus de détails, voir Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendrier d'astreinte**.

   Remarque : les cartes des équipes qui se chevauchent dans un groupe s'affichent en fonction du paramètre d'escalade.

   Les onglets suivants apparaissent :

   - **Calendriers d'astreinte épinglés** : affiche une liste personnalisée des personnes d'astreinte pour les groupes qui vous intéressent le plus. Épinglez les groupes ici afin d'y accéder rapidement.
   - **Mes calendriers d'astreinte** : affiche uniquement les calendriers d'astreinte que vous gérez ou dont vous êtes membre.
   - **Tous les calendriers d'astreinte** : affiche la liste de tous les groupes disposant de calendriers d'astreinte actives. L'option Qui est d'astreinte pour les groupes que vous n'avez pas épinglés s'affiche également.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le filtre pour afficher les calendriers d'astreinte par groupe, par calendrier ou par nom d'utilisateur.

2. Facultatif : Dans l'onglet **Tous les calendriers d'astreinte**, épinglez une carte d'équipe en pointant vers la carte et en cliquant sur l'icône d'épinglage ( ).

   Remarque : lorsque vous épinglez une carte d'équipe d'un groupe dont les équipes se chevauchent, toutes les autres cartes d'équipes de ce groupe sont également épinglées.

3. Facultatif : Pour détacher une carte d'équipe, cliquez sur l'icône d'épinglage dans l'onglet **Calendriers d'astreinte épinglés**.
4. Pour afficher les détails d'une équipe, cliquez sur sa carte.

   Remarque : chaque carte d'équipe affiche uniquement les deux premières listes.

   Si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, le calendrier s'ouvre. Pour plus d'informations, consultez Mise à jour d'un calendrier d'astreinte. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Planification d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.
5. Facultatif : Pour afficher les détails de liste et d'escalade, cliquez sur **Détails de liste et d'escalade** dans la carte de l'équipe.
   Une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :
   - Liste : affiche une liste de toutes les listes ainsi que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe du membre d'astreinte actif.
   - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.

   Remarque : par défaut, les détails du membre d'astreinte de la liste principale s'affichent. Cliquez sur **Envoyer un message direct** pour envoyer un message direct au membre d'astreinte. Vous pouvez également appeler le membre si le client Notification WebRTC est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez la rubrique Connexion. Pour plus d'informations sur Notify WebRTC, consultez la rubrique Activité de transfert d'appel workflow. Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option fonction vocale** qui active Notification WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.
6. Facultatif : Pour afficher les écarts et les conflits d'une équipe, cliquez sur le badge d'informations de sa carte.
   - Cela ne s'applique qu'aux gestionnaires de groupes, aux chefs d'équipe et aux chefs d'équipe délégués.
   - Ces informations s'affichent en fonction du paramètre de la propriété *com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact

Vous spécifiez votre disponibilité et les méthodes à utiliser pour vous contacter pour les escalades d'astreinte. L'instance vous avertit si un administrateur remplace vos paramètres pour une raison quelconque.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Mes préférences**.
2. Dans l'onglet **Tentatives de contact**, cliquez sur l'icône + et renseignez le formulaire **Disponibilité**.

Formulaire Disponibilité

Nom	Nom unique et significatif pour cet enregistrement de vos paramètres de disponibilité.
Utilisateur	Utilisateur pour lequel vous créez la disponibilité (vous-même généralement).
Actifs	Option permettant d'activer cet enregistrement de disponibilité. Cochez cette case pour activer votre disponibilité.
Type de planification	Sélectionnez une planification de disponibilité existante ou créez une planification personnalisée.
Utilisez ces champs pour créer un calendrier de disponibilité personnalisé :	
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de votre disponibilité.
Heure de fin	Heure de fin de votre disponibilité.
Répéter sur	Moment d'une seule durée. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine pendant lesquels vous êtes disponible.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de votre disponibilité. **Remarque :** le fuseau horaire n'est pas modifiable et provient du profil de l'utilisateur.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
5. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour vous contacter lorsque vous êtes d'astreinte.
   Les méthodes que vous sélectionnez sont les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour cette tentative de contact. Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fonctions vocales
- Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
- Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

6. Répétez le processus pour chaque tentative de contact.

Remarque : Les administrateurs peuvent spécifier des remplacements de vos méthodes de contact pour tous les membres de votre groupe. Les paramètres de remplacement s'affichent dans l'onglet **Forçages de contact**.

Afficher les calendriers de mon groupe

Vous pouvez afficher les calendriers d'astreinte de vos groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez un calendrier.
3. Facultatif : Pour afficher une liste, cliquez sur son numéro d'ordre dans la liste connexe **Listes**.

Afficher mon calendrier personnel dans le rapport Mon calendrier

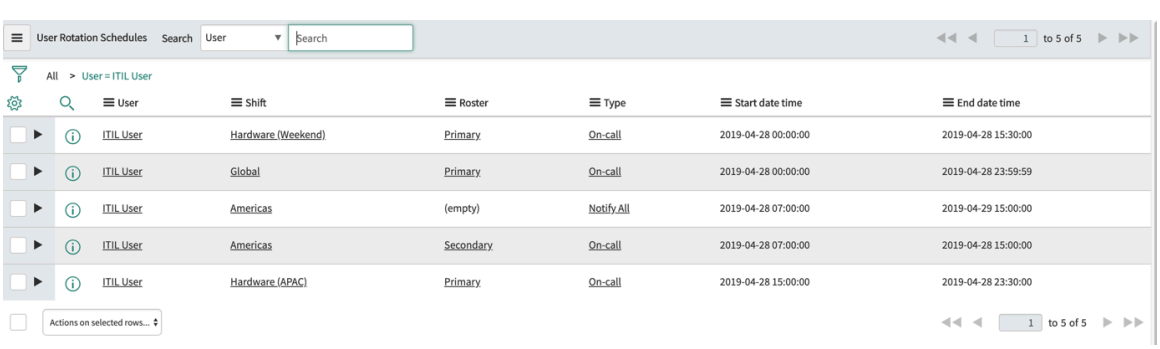
Vous pouvez afficher vos périodes d'astreinte et la ligne d'escalade pour une plage de dates spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport de mon calendrier**.
2. Dans le champ **Afficher pour**, sélectionnez une plage de dates, puis cliquez sur **Envoyer**.

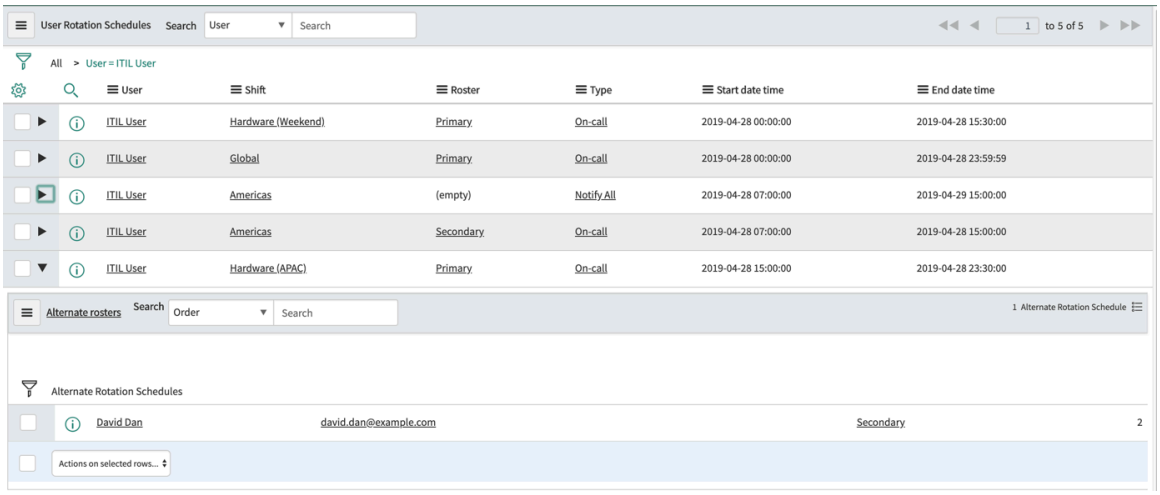
   La liste Calendriers de rotation des utilisateurs présente l'équipe, la liste et les heures de début et de fin pour chaque créneau horaire.



3. Pour afficher d'autres listes, étendez une entrée en cliquant sur la flèche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'autre liste s'affiche pour ce créneau horaire. Par exemple, si vous êtes le contact principal, cette liste présente les contacts secondaires et tertiaires pour ce créneau horaire.



Demander un congé et suggérer une personne pouvant assurer la couverture

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste.

Avant de commencer

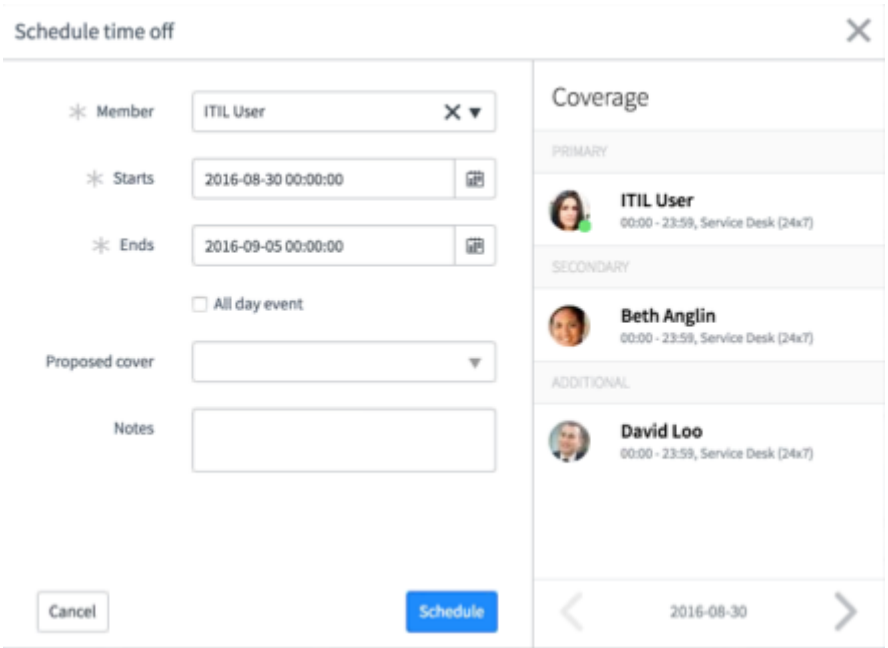
Pour utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur système doit activer la propriété système **Configuration permettant de déterminer si les demandes PTO (congé personnel) doivent être approuvées** (*com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required*).

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendrier d'astreinte**.
2. Sélectionnez l'entrée d'équipe pour le congé.
3. Cliquez sur **Congés du calendrier** et remplissez le formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Congés du calendrier

Champ	Description
Membre	Membre obtenant un congé (en général, vous-même).
Débuts et fins	Dates de début et de fin du congé.
Proposer une couverture	Nom d'un membre de la liste qui peut assurer la couverture au cours de votre absence.
Événement Toute la journée	Option permettant de spécifier que la période de congé comporte des jours ouvrés complets.
Notes	Facultatif. Commentaires permettant d'aider le chef d'équipe à comprendre la demande.

4. Cliquez sur **Planifier**.
   Le congé est provisoirement planifié dans votre calendrier d'astreinte.

Afficher mon calendrier d'astreinte sur mon application de calendrier

Vous pouvez vous abonner à votre calendrier d'astreinte à l'aide de votre client de calendrier personnel.

Avant de commencer

1. Assurez-vous que votre client de calendrier utilise et prend en charge le format iCalendar.
2. Assurez-vous que votre client de calendrier vous permet de vous abonner à un calendrier externe.
3. Si le client de calendrier répond aux besoins, demandez à votre chef d'équipe d'envoyer votre URL d'abonnement au calendrier d'astreinte par notification par e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Vous devez fournir les informations d'identification de votre instance pour vous authentifier afin d'utiliser l'URL d'abonnement pour afficher les événements d'astreinte. Seules l'application Calendar sur Mac OS X 8.0 et versions ultérieures et l'application Outlook sur Windows 2013 prennent actuellement en charge les abonnements authentifiés à un calendrier.

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Procédure

1. Dans votre client de calendrier, ajoutez un nouvel abonnement à un calendrier externe.
2. Entrez l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte que vous avez reçue.
3. Cliquez sur **S'abonner**.
4. Entrez vos informations de connexion de votre instance.
5. Spécifiez des détails supplémentaires tels que la fréquence de mise à jour du calendrier.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Gérer les calendriers et les sessions de travail

Vous pouvez configurer et gérer une planification des astreintes et une session de travail. Ajoutez ou supprimez des membres d'une session de travail, et modifiez leurs préférences de contact.

Vous pouvez configurer les détails de la liste, de la session de travail et de la planification des astreintes. Ajoutez ou supprimez des membres d'une session de travail, et modifiez leurs préférences de contact.

Le rôle rota_manager ou rota_admin vous permet d'effectuer la plupart de ces tâches sur les membres de votre groupe.

- Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte
- Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte
- Gérer les membres de la liste
- Gérer les demandes de congés
- Remplacer les préférences de contact d'une équipe
- Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs
- Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

Autoriser les utilisateurs à s'abonner au calendrier d'astreinte

Configurez une URL d'abonnement au calendrier d'astreinte et envoyez-la aux membres d'une équipe. L'URL est un lien iCal qui permet aux utilisateurs de s'abonner à leur calendrier d'astreinte à partir de leur client de calendrier préféré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'URL d'abonnement prend en charge l'authentification SSO pour afficher et télécharger le calendrier d'astreinte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

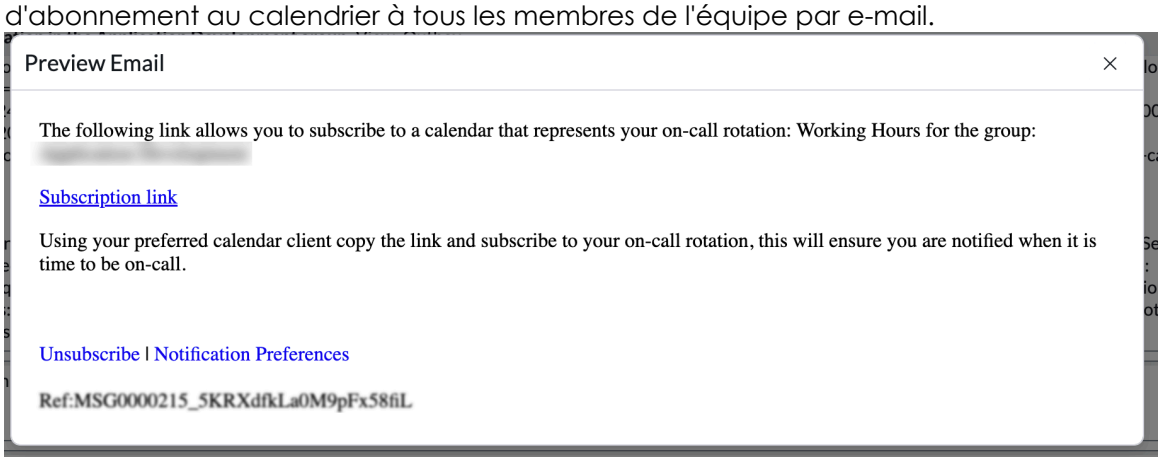
Remarque : Pour des raisons de sécurité, ne partagez pas l'URL d'abonnement.

Procédure

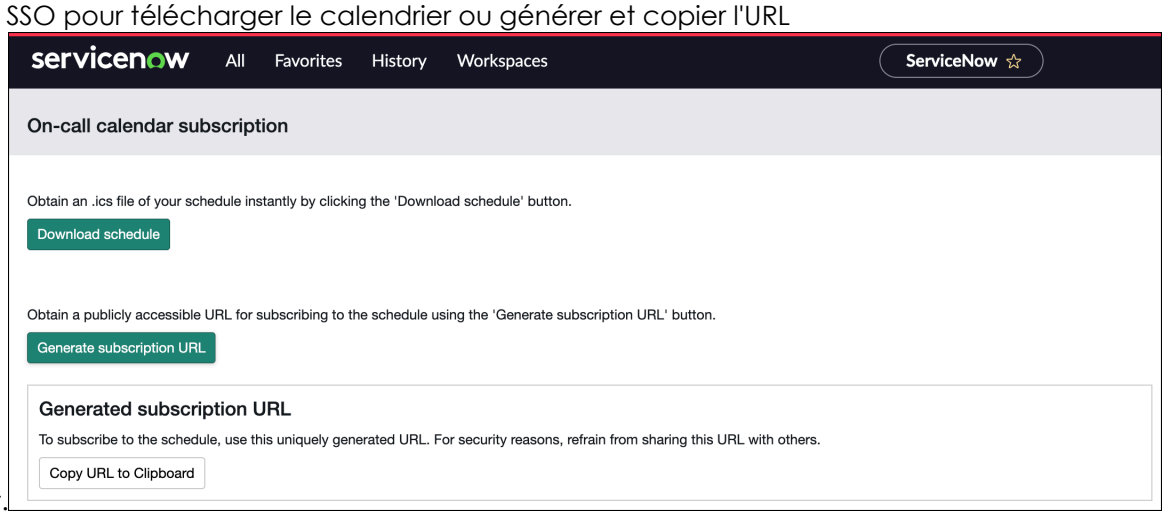
1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez envoyer l'URL d'abonnement au calendrier d'astreinte.
3. Spécifiez les détails suivants dans la section **Abonnement à une planification**.

Nom	Définition
Intervalle de couverture	Indiquez si vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	En fonction de votre sélection d'intervalle de couverture, sélectionnez le nombre de semaines ou de jours pendant lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier souscrit.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer l'URL d'abonnement au calendrier à tous les membres de l'équipe par e-mail.



Les membres de l'équipe recevront un e-mail contenant le lien d'abonnement. Sélectionnez le **lien d'abonnement** et connectez-vous avec les informations d'identification SSO pour télécharger le calendrier ou générer et copier l'URL d'abonnement.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs

Spécifiez les préférences d'astreinte pour un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, rota_admin ou rota_manager.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Préférences de groupe** et définissez les valeurs en fonction des besoins.

Champs de formulaire Préférence du groupe d'astreinte

Champ	Description
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel les préférences d'astreinte doivent s'appliquer
Chefs d'équipe	Utilisateurs qui peuvent gérer l'équipe en plus des gestionnaires de groupes, des administrateurs d'équipe [rota_admin] et des chefs d'équipe délégués. Vous pouvez également sélectionner les membres actuels du groupe.
Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes	Spécifie si le chevauchement d'horaire est autorisé pour les équipes du groupe. Si cette option est définie sur `Par défaut`, la valeur sélectionnée pour la propriété **Configuration permettant de contrôler s'il faut autoriser le chevauchement des calendriers des équipes** (*com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap*) est appliquée. **Remarque :** le chevauchement d'équipes requiert une période de transfert entre les équipes. Ainsi, plusieurs équipes peuvent être d'astreinte pour la même durée. Les membres d'astreinte pour plusieurs équipes peuvent être contactés.
Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes	Règle d'escalade qui s'applique en cas de chevauchement d'équipes. Si cette option est définie sur `Par défaut`, la valeur sélectionnée pour la propriété **Règle d'escalade qui s'applique lorsque les équipes se chevauchent** (*com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_over*) est appliquée.
Préférences d'approbation des congés payés	Spécifie si un membre d'astreinte dans le groupe peut créer une demande de congé (PTO). Si cette option est définie sur **Par défaut**, la valeur sélectionnée pour la propriété système *com.snc.on_call_rotation.pto.configuration* (**Cette propriété détermine si un utilisateur d'astreinte (ni administrateur, rota_manager, group manager ou rota_admin) est autorisé à créer une PTO**) est appliquée.
Premier jour de la semaine	Sélectionner un jour de début de semaine pour le groupe sélectionné

2. Pour afficher les paramètres des propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.
3. Cliquez sur **Envoyer** pour configurer les paramètres ou sur **Supprimer** pour supprimer la préférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer les préférences de contact d'une équipe

Remplacez les préférences de contact de tous les membres d'équipe pour appliquer un canal de communication, par exemple en cas d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir la page Modifier l'escalade et les préférences de contact :
   - **a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**. La page Calendriers d'astreinte s'ouvre en affichant l'onglet Tous les calendriers d'astreinte.
     b. Cliquez sur une carte de calendrier.
     c. Sous l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône Actions ( ) pour l'équipe, puis sélectionnez **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.
   - **a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
     b. Sélectionnez l'équipe.
     c. Cliquez sur **Modifier l'escalade et les préférences de contact**.
2. Dans l'onglet **Préférences de contact**, cliquez sur la méthode de contact **Tentative** à configurer.
   La boîte de dialogue **Préférences de contact** s'affiche.
3. Sélectionnez les méthodes de contact que l'instance doit utiliser pour tous les membres d'équipe pour la tentative de contact sélectionnée.
   Selon la configuration de votre instance, vous pouvez spécifier une ou toutes les méthodes de notification suivantes :
   - SMS
   - E-mail
   - Slack
   - Fonctions vocales
   - Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.
   - Push mobile. Pour en savoir plus sur la configuration de ce canal, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

   Remarque : Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
4. Activez l'option **Écraser la préférence utilisateur**.

Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte

Vous pouvez ajouter une couverture supplémentaire, spécifier des heures supplémentaires pour les périodes d'activité d'une équipe, ainsi que planifier des congés.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

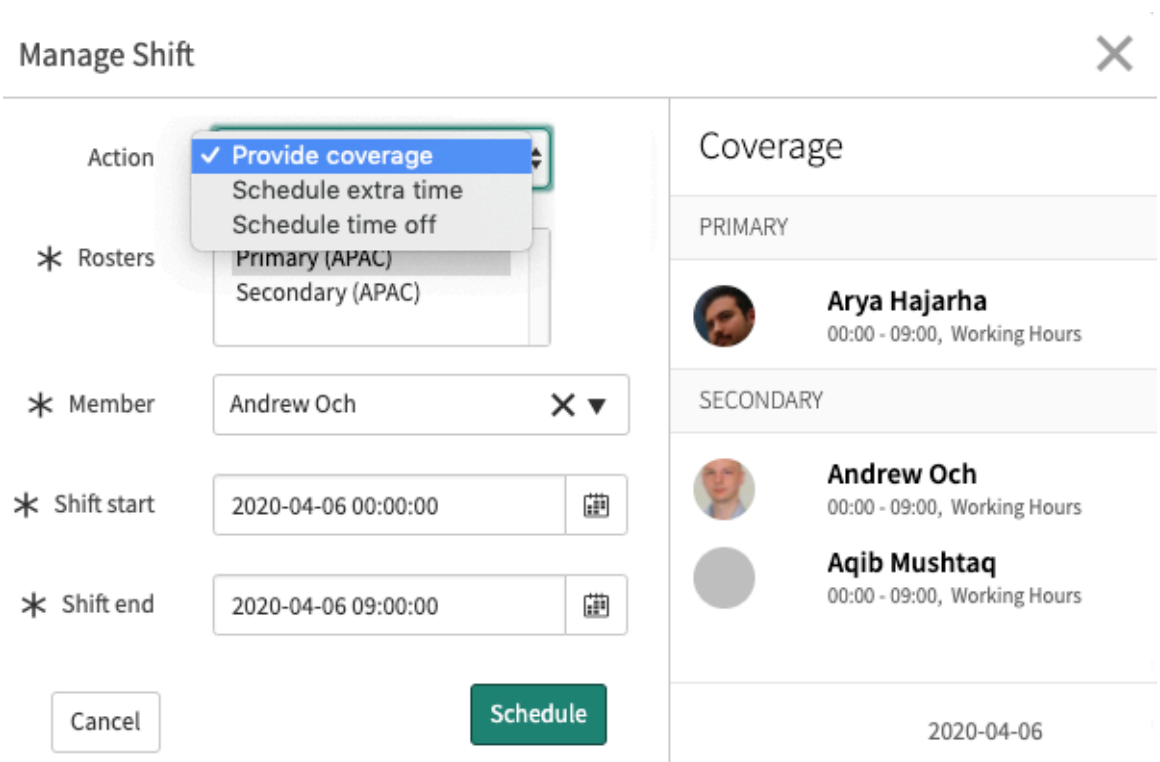
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez mettre à jour le calendrier uniquement pour le fuseau horaire spécifié dans votre profil d'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
   Le calendrier d'astreinte s'affiche.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).
3. Cliquez sur l'icône Filtres ( ), puis sélectionnez le groupe.
   Le calendrier affiche le groupe sélectionné.
4. Cliquez avec le bouton droit sur un bloc qui représente un membre de l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes affiche les paramètres d'équipe actuels.



5. Sélectionnez une **action** selon les besoins.

Option	Description
Fournir une couverture	Sélectionnez les détails du membre qui assurera la couverture d'astreinte pour un autre membre de la liste. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ◦ Listes : sélectionnez une ou plusieurs listes pour lesquelles le membre assurera la couverture. ◦ Membre : sélectionnez le membre qui fournira une couverture supplémentaire. ◦ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début de la couverture. ◦ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin de la couverture.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : la couverture est créée entre la date de début et la date de fin de l'équipe conformément à la période planifiée.
Planifier les heures supplémentaires	Spécifiez une couverture supplémentaire pour l'équipe sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ◦ Équipe : sélectionnez l'équipe pour laquelle vous souhaitez spécifier des heures supplémentaires. ◦ Début de l'équipe : sélectionnez la date de début des heures supplémentaires. ◦ Fin de l'équipe : sélectionnez la date de fin des heures supplémentaires.
Congés du calendrier	Spécifiez le membre du groupe qui prendra un congé planifié pendant la période sélectionnée. Les options suivantes s'affichent lorsque vous sélectionnez cette option : ◦ Membre : sélectionnez le membre qui a demandé un congé. ◦ Début : sélectionnez la date et l'heure de début de la période de congé. ◦ Fin : sélectionnez la date et l'heure de fin de la période de congé. ◦ Événement Toute la journée : indiquez si la période de congé est un jour ouvré complet. ◦ Couverture proposée : sélectionnez le nom de l'équipe que vous souhaitez couvrir en votre absence.

6. Cliquez sur **Planification** pour planifier la mise à jour.
7. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

Information associée

Afficher les calendriers d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer une liste

Modifiez une liste pour spécifier ses paramètres de rappel et d'escalade, ainsi qu'identifier un sous-ensemble de membres du groupe afin qu'ils participent à la liste d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur une équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe **Listes**, sélectionnez une liste, puis remplissez le formulaire.

Champs du formulaire Liste

Champ	Description
Nom	Nom de la liste.
Équipe	Équipe associée à la liste actuelle.
Actifs	Si cette option est sélectionnée, la liste est active pour les opérations d'astreinte.
Ordre	Ordre de la liste.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Jour de la semaine pour la rotation	Jour de semaine où la rotation de la liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de la liste se produit en fonction de la fréquence et du jour de la semaine spécifiés. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation.
Date de début de rotation	Date de début de la rotation.
Heure de début de rotation	Heure de début de la rotation.
Rotation toute la journée	Si cette option est sélectionnée, la rotation de liste se produit tout au long de la journée. Pour spécifier une heure précise de la journée pour la rotation de la liste, par exemple 08:00 au lieu de minuit, désactivez la case à cocher et spécifiez l'heure.
Paramètres d'escalade	
Nbre de rappels	Nombre d'envoi de rappels à un utilisateur qui ne répond pas dans le délai défini dans le champ **Délai entre les rappels**.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel.
Délai avant l'escalade	Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Communication de rappel	
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, un rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :

- Dans un premier temps, les membres de la liste sont automatiquement remplis à partir du groupe d'utilisateurs.
- Tous les membres d'une liste doivent être membres du même groupe d'utilisateurs.

Information associée

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte

Pour gagner du temps, mettez à jour les détails de l'équipe directement à partir d'un calendrier d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Activer/désactiver les filtres et sélectionnez un groupe d'utilisateurs.
3. Cliquez sur le nom de l'équipe dans le calendrier.
   Une boîte de dialogue affiche la liste **Actions** et des informations sur les listes principale et secondaire. Pour chaque utilisateur répertorié, vous pouvez vous connecter par téléphone, e-mail ou messagerie instantanée. L'application lancée par téléphone ou par e-mail dépend du client installé dans la machine locale.
4. Accédez à **Actions** > **Modifier l'équipe**.

Modifier les champs du formulaire d'équipe

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Groupe	Sélectionnez **Oui**, puis sélectionnez l'une des options prédéfinies dans la question suivante. Sélectionnez **Non** pour configurer manuellement la configuration de la planification.
Actifs	Affiche l'état de l'équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
Planification	L'équipe fait partie de cette planification. Effectuez une sélection parmi une liste prédéfinie de planifications à l'aide de la fonction de recherche si vous souhaitez modifier le calendrier. Cliquez sur le calendrier pour afficher la planification complète.
Basé sur	Modèle sur lequel la planification est basée.
Couleur d'arrière-plan	Utilisez ce champ pour spécifier la couleur d'arrière-plan de l'équipe ou pour modifier une couleur existante. Différenciez les groupes à l'aide des couleurs.
Intercepter tout	Spécifiez les membres qui doivent être notifiés lorsqu'aucune des personnes d'astreinte n'a accepté l'affectation d'incident. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste. ◦ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ◦ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.
Gestionnaire	L'utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe [rota_admin].
Écraser la préférence utilisateur	Si cette option est définie sur vrai, les préférences utilisateur sont remplacées par les préférences de contact.
Envoyer des rappels d'astreinte	Si cette option est sélectionnée, des rappels d'astreinte sont envoyés.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail. **Remarque :** ce champ n'est affiché que lorsque la case à cocher **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Mettez à jour l'intervalle du calendrier Abonné : détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Envoyer ou renvoyer des rappels d'une équipe à venir

Rappelez aux membres de la liste une équipe à venir en envoyant une notification par e-mail. Vous spécifiez le nombre de jours qui s'écoule avant le début de leur équipe pour l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le rappel est envoyé à l'adresse e-mail spécifiée dans l'enregistrement utilisateur, sauf si elle est spécifiée à un autre endroit dans les préférences de notification. Les préférences de notification ont priorité sur l'enregistrement utilisateur.

Pour toutes les notifications par e-mail majeures d'équipe d'astreinte, vous pouvez désormais décider où rediriger les liens vers les enregistrements d'une équipe d'astreinte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plutôt que d'ouvrir un enregistrement d'équipe d'astreinte automatiquement dans l'interface UI16 classique dans Planification d'astreinte, vous pouvez l'ouvrir dans SOW. Le lien d'enregistrement d'équipe d'astreinte dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur `true`.
- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW pour la planification d'astreinte** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) est définie sur `true`.
- Vous avez le rôle sn_sow_user.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
   L'option est également disponible lorsque vous modifiez une équipe dans un calendrier d'astreinte.
2. Sélectionnez l'équipe.
3. Dans le formulaire Équipe, cochez la case **Envoyer les rappels d'astreinte**, puis spécifiez le nombre de jours dans le champ **Délai de rappel**.

   Remarque : Si vous définissez la valeur de **Délai de rappel (jours)** sur plusieurs jours et que vous définissez également la liste sur une rotation quotidienne, l'instance n'envoie pas d'e-mails de rappel.

4. Pour renvoyer un rappel, cliquez sur **Renvoyer**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

Configurer le délai des rappels par e-mail

Planification d'astreinte inclut une tâche planifiée qui vérifie si des membres d'équipe doivent être informés des engagements d'astreinte à venir. Modifiez le délai d'envoi du rappel.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager ou rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe**.
3. Mettez à jour la valeur **Délai de rappel (jours)** de l'enregistrement de calendrier d'astreinte ou de l'une de ses listes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le délai de rappel défini pour une liste est toujours respecté. Si aucun délai n'est défini, l'instance utilise le délai de rappel de calendrier. Si le délai de rappel n'est pas défini pour le calendrier ou ses listes, l'instance utilise un délai de 2 jours par défaut.

Remarque : Le **délai de rappel** sur le formulaire Liste est différent des valeurs **Nbre de rappels** et **Délai entre les rappels** de la section Paramètres d'escalade du formulaire.

Les paramètres d'escalade sont uniquement utilisés pour configurer les rappels des escalades. Le champ **Délai de rappel** se trouve dans la section Communication de rappel du formulaire Liste et est utilisé pour envoyer des rappels par e-mail pour les engagements d'astreinte à venir.

Gérer les demandes de congés

En tant que chef d'équipe, vous pouvez passer en revue et approuver les demandes de congés des membres d'équipe. Vous spécifiez également le membre de la liste qui peut couvrir la période en question.

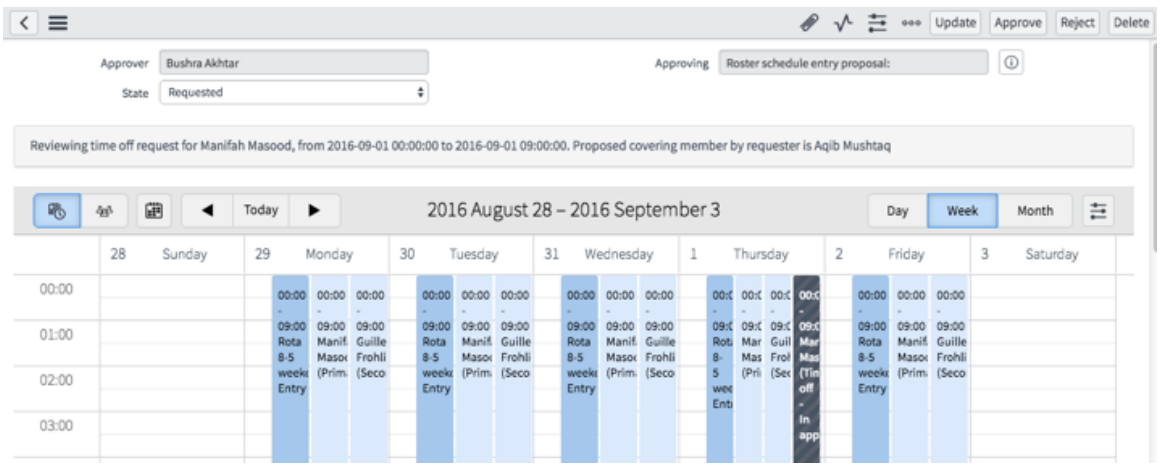
Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de la demande de congé à approuver.

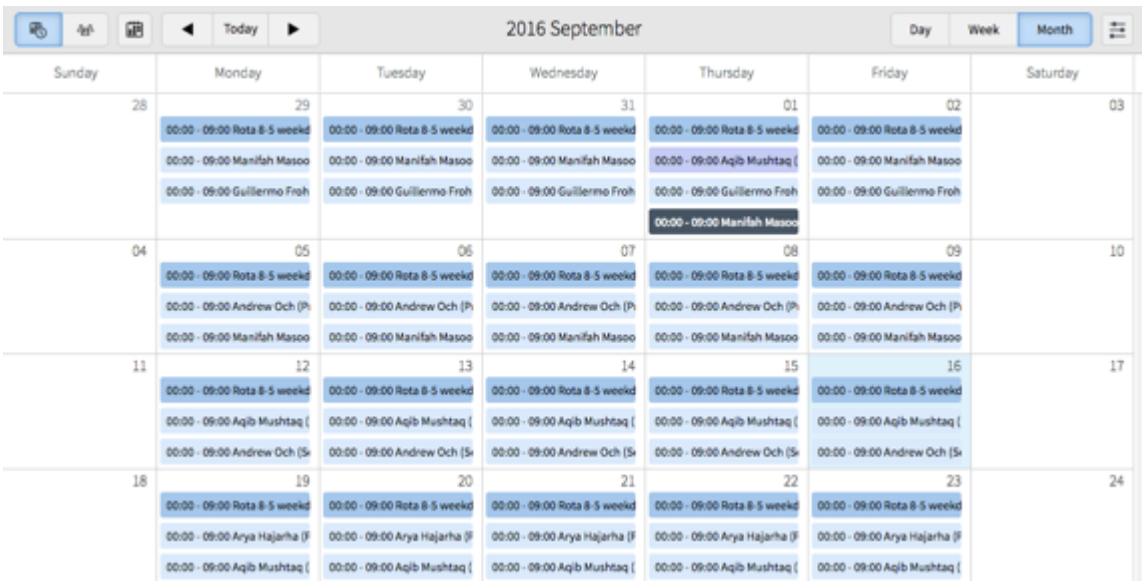
   La demande de congé affiche les détails du congé demandé par le membre de votre équipe. Dans le présent exemple, l'ombre rayée de couleur bleu foncé représente le congé demandé. Un message fournit également les détails de la demande, y compris celui de la couverture proposée.



3. Facultatif : Entrez les commentaires dans la section **Commentaires**.
4. Sélectionnez **Approuver** ou **Refuser**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le refus, le calendrier d'astreinte n'indique plus les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.
- Pour l'approbation, le calendrier d'astreinte indique les détails des congés et le demandeur reçoit une notification par e-mail.



Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe

Passez en revue et résolvez les écarts et les conflits. Recherchez un membre d'astreinte de remplacement pour les demandes de congés afin de garantir une couverture d'assistance appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des écarts peuvent se produire pour les raisons suivantes :

- Congé sans couverture
- Utilisateur déplacé hors du groupe ;
- Utilisateur marqué comme inactif.

Un conflit peut se produire si un utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur la carte d'une équipe.

> **Remarque :** si vous êtes chef d'équipe ou membre de liste, la vue de calendrier s'ouvre. Dans tous les autres cas, vous serez redirigé vers la vue de calendrier. Pour plus d'informations sur les calendriers dans Planification d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La page Calendriers d'astreinte s'ouvre. Pour plus d'informations, voir Mise à jour d'un calendrier d'astreinte
- Les actions en attente de l'équipe actuelle s'affichent dans la section **Actions en attente**.

.

3. Pour résoudre les écarts ou les conflits, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche, et les écarts ou les conflits sont mis en surbrillance.

   b. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour afficher les écarts.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Modifier l'équipe** dans la liste **Actions**.

   d. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'à la liste **Listes** et sélectionnez celle dans laquelle l'utilisateur n'est pas disponible.

   e. Dans la liste connexe **Membres**, ajoutez une valeur **À** pour l'utilisateur indisponible.

   f. Ajoutez un nouveau membre avec une valeur **De** pour réduire l'écart.

4. Pour résoudre une demande de congé, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Revue** dans la section **Actions en attente**.
   La vue du calendrier s'affiche et les demandes de congés sont en surbrillance.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'équipe et sélectionnez **Gérer les équipes** dans la liste **Actions**.
   La boîte de dialogue Gérer les équipes s'affiche.

   c. Approuvez les demandes de congé.

Gérer les membres de la liste

Vous pouvez gérer les membres de la liste en ajoutant et en supprimant des utilisateurs de la liste selon les besoins. Vous pouvez également modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier de l'équipe antérieur.

Ajouter un nouvel employé ou un employé de retour à une liste

Vous pouvez ajouter un nouvel employé ou un employé ayant déjà été membre à une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste à laquelle vous souhaitez ajouter un membre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle l'employé rejoindra la liste. **Remarque :** le membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Ajouter un membre d'après	Nom du membre précédant le nouveau membre dans l'ordre. Ce numéro d'ordre détermine la position de démarrage de ce membre dans le cycle de rotation.
Équipe	Nom de l'équipe.
Membre	Nom du membre à ajouter à la liste.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'instance ajoute l'employé à la liste.

   Remarque : pour un employé de retour : l'instance affiche deux enregistrements de membres d'équipe pour le même employé avec des dates de validité de début et de fin différentes.

Modifier l'ordre d'un membre d'une liste

Vous pouvez modifier le numéro d'ordre d'un membre sans affecter le calendrier d'équipe antérieur.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste dans laquelle vous souhaitez modifier l'ordre d'un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Déplacer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Déplacer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le changement d'ordre s'applique au membre. **Remarque :** l'ordre du membre sera actif dans la liste lors de la rotation suivante.
Membre	Nom du membre dont l'ordre doit être mis à jour.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.
Type de déplacement	Type de déplacement. ◦ **Déplacer après**: permet de déplacer l'ordre du membre après le membre cible. ◦ **Échanger**: permet d'échanger l'ordre du membre avec le membre cible.
Membre cible	Nom du membre avec lequel l'ordre est échangé ou précédant le membre dans l'ordre d'exécution.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le membre apparaît dans le nouvel ordre. L'enregistrement d'origine contient une date **À** indiquant la fin de la validité et le nouvel enregistrement contient la date actuelle dans le champ **De**, indiquant le début de la validité.

Supprimer un membre d'une liste

Vous pouvez supprimer un membre d'une liste, par exemple s'il n'est plus membre de l'organisation ou du groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Ouvrez le formulaire d'équipe requis.
3. Dans la liste connexe Listes, cliquez sur l'icône d'informations ( ) de la liste dont vous souhaitez supprimer un membre.
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Liste, cliquez sur **Supprimer** dans la liste connexe Membres.
6. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Supprimer un membre d'astreinte

Champ	Description
Date de début	Date à partir de laquelle le membre est supprimé.
Listes	Listes affectées après modification de l'ordre d'un membre. Ce champ est automatiquement renseigné par rapport aux membres des listes. Si un membre existe dans plusieurs listes, les deux listes sont renseignées automatiquement pour éviter les conflits de calendrier.
Supprimer un membre	Option permettant de supprimer l'enregistrement du membre. ⚠ **Avertissement :** lorsque vous activez l'option permettant de supprimer l'enregistrement du membre, l'historique de rotation du membre supprimé est effacé et celui des autres membres est affecté.
Membre	Nom du membre à supprimer de la liste.
Liste actuelle	Liste à partir de laquelle vous avez accédé au formulaire.
Équipe	Nom de l'équipe.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Configurer ou mettre à jour un calendrier d'astreinte

Créez un calendrier d'astreinte ou modifiez un calendrier existant en définissant des équipes et des listes.

Configurer la planification des astreintes

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'assistant afin de créer un calendrier d'astreinte à l'aide d'un modèle existant. Vous pouvez également créer des équipes à partir de zéro. Vous pouvez créer plusieurs équipes à un moment donné et afficher un aperçu des équipes lors de leur création. Cela vous permet de créer des listes, de définir des politiques d'escalade ainsi que de passer en revue et de publier les équipes.

Après l'exécution de l'assistant, vous pouvez ajuster les paramètres de liste, d'escalade et de rappel individuels pour affiner la configuration. Vous pouvez également activer les notifications d'astreinte en configurant des déclencheurs de workflow de rotation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Créer/modifier un calendrier**.
2. Dans **Définir la planification**, à partir de la liste de choix **Sélectionner un groupe**, sélectionnez le groupe pour lequel vous définissez la planification.

   Remarque : Vous pouvez modifier un quart existant pour un groupe sélectionné. Si vous souhaitez créer un nouveau calendrier, cliquez sur le bouton **Ajouter un quart**.

3. Choisissez un modèle existant pour les équipes ou créez une équipe.
4. Facultatif : Cochez la case **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** afin d'autoriser le chevauchement des calendriers pour les équipes du groupe.
   Par exemple, si un groupe dispose d'un calendrier de type 24 heures/24 et 7 jours/7, vous pouvez créer plusieurs calendriers pour le groupe. Le chevauchement d'équipes est nécessaire pour avoir une période de transfert entre les équipes pour permettre à plusieurs équipes d'être d'astreinte pendant la même durée.

   (Optional) Si vous sélectionnez **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes**, la case à cocher **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** s'affiche.
5. Facultatif : Cochez la case **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** pour spécifier quelle équipe doit être informée d'une escalade lors d'un chevauchement d'équipes.
   Vous pouvez escalader jusqu'à une équipe entrante, une équipe sortante ou toutes les équipes.
6. Remplissez les champs du formulaire.

Définir la planification

Question	Description
Nom	Nom de l'équipe qui apparaît sur la page **Calendrier d'astreinte**.
Voulez-vous utiliser une planification existante ?	Option permettant d'utiliser un calendrier existant. ◦ Sélectionnez **Oui** pour utiliser une équipe existante ou prédéfinie. ◦ Sélectionnez **Non** pour créer une nouvelle planification.
Planification	Sélectionnez la valeur sur laquelle votre planification sera basée. Certaines options sont disponibles dans le système de base, par exemple 24 heures/24 et 7 jours/7, jour ouvré 8h-17h. Cette option s'affiche uniquement si vous répondez **Oui** à la question **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** Le fuseau horaire de l'utilisateur connecté est utilisé comme base pour ces calendriers. Si l'utilisateur connecté ne l'a pas spécifié, le fuseau horaire de l'instance est utilisé.
Date de début	Date à laquelle l'équipe doit commencer.
Spécifier les jours fériés	Option permettant de définir les jours fériés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
	◦ Sélectionnez **Oui** pour définir des jours fériés pour l'équipe d'astreinte. Vous pouvez sélectionner une planification de jours non ouvrés existante. ◦ Sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas spécifier de jours non ouvrés pour l'équipe.
Calendriers des jours non ouvrés	Spécifiez un calendrier des jours non ouvrés pour le groupe.
Champs supplémentaires **Remarque :** les champs suivants ne s'affichent que lorsque le champ **Voulez-vous utiliser un calendrier existant ?** est défini sur **Non**.	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'équipe.
L'équipe de ce calendrier travaille-t-elle toute la journée ?	Liste des options. Indiquez si cette équipe travaille toute la journée.
Début	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit commencer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit.
Fin	Heure de la journée à laquelle l'équipe doit terminer. Les heures de début et de fin représentent une équipe. La date est différente uniquement si l'équipe travaille après minuit. Par exemple, pour l'équipe de 8 h à 20 h, le démarrage sera 01-01-2014 08:00:00 et la fin 01-01-2014 19:59:59. Pour l'équipe de 20 h à 8 h, le démarrage sera 01-01-2014 20:00:00 et la fin 02-01-2014 07:59:59.
Répétitions	Jours pendant lesquels l'équipe se répète. **Remarque :** L'assistant ne fournit pas d'option mensuelle ni annuelle. Il n'est pas conseillé de créer une équipe mensuelle ou annuelle en modifiant manuellement le calendrier, car il est difficile de déterminer la personne d'astreinte sur une longue période. Dans ce cas, créez un calendrier annuel ou mensuel avec une seule liste et un seul membre pour que la même personne soit toujours d'astreinte. Toute exception doit être effectuée sous forme de changement ponctuel dans la liste pour l'équipe.
Envoyer des rappels d'astreinte	Option permettant d'envoyer des rappels d'astreinte aux membres de la liste.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Question	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.
Intervalle de couverture	Intervalle des mises à jour des détails de la couverture. Spécifie si vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné avec les détails de couverture hebdomadaire ou quotidienne.
Obtenir une couverture pour	Nombre de semaines ou de jours pour lesquels vous souhaitez mettre à jour le calendrier Abonné.

Remarque : L'instance enregistre le calendrier et l'ajoute à la liste des calendriers existants.

7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Facultatif : Cliquez sur **Ajouter une équipe** pour ajouter une autre équipe à la planification si nécessaire.
9. Utilisez la page **Membres** pour spécifier les membres d'une équipe et les listes.

Configurer les membres

Champ	Description
Nom de la liste	Utilisez l'icône de modification pour modifier le nom de la liste à laquelle vous ajoutez des membres.
Quels membres souhaitez-vous ajouter à votre calendrier ?	Déplacez les membres que vous souhaitez ajouter de la liste Disponible à la liste Sélectionné.
Date de début de rotation	Date à laquelle la rotation doit commencer.
Intervalle de rotation	Type d'intervalle de rotation.
Rotation tous les	Fréquence de l'intervalle de rotation. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Jour de la semaine pour la rotation	Jour de la semaine où la rotation de liste doit commencer. Lorsque ce champ est spécifié, la rotation de liste se produit en fonction de la fréquence spécifiée et du jour de la semaine. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si le champ **Intervalle de rotation** est défini sur **Hebdomadaire**.
Envoyer des rappels d'astreinte	S'ils sont sélectionnés, des rappels d'astreinte sont envoyés aux membres de la liste.
Délai de rappel (jours)	Délai des rappels par e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Envoyer des rappels d'astreinte** est sélectionnée.

10. Cliquez sur **Étape suivante**.
11. Utilisez le formulaire Configuration des escalades pour spécifier les paramètres d'escalade.

Étapes de la configuration des escalades

Champ	Description
Type d'escalade	Méthode utilisée pour déterminer la personne qui reçoit une notification d'escalade. Sa valeur est automatiquement définie sur **Alterner les membres** si une équipe n'a qu'une liste. Le chemin d'escalade passe par tous les membres de cette liste. Si une équipe a plusieurs listes, la valeur par défaut est définie sur **Alterner les listes**. Le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer la personne à notifier. Cliquez sur **Remplacer l'escalade** pour modifier le paramètre par défaut.
Polyvalent	Spécifie les utilisateurs qui reçoivent une notification lorsqu'aucun autre utilisateur d'astreinte n'a confirmé l'escalade. Vous pouvez ne spécifier personne ou spécifier un gestionnaire de groupe, un chef d'équipe, une personne ou tous les membres de la liste. ◦ Sélectionnez **Notifier une personne** pour spécifier un membre du groupe à informer. ◦ Sélectionnez **Notifier tous** pour spécifier une équipe. Tous les membres de l'équipe sont informés.

12. Cliquez sur **Étape suivante**.
13. Cliquez sur **Modifier le rappel** pour modifier les paramètres de rappel d'une escalade.
14. Utilisez le formulaire Modifier le rappel pour modifier les paramètres de rappel d'une planification.

Champs du formulaire du rappel d'escalade

Champ	Description
Nbre de rappels	Lorsque des escalades sont configurées pour ce groupe, l'instance envoie d'abord ce nombre de rappels avant de notifier le remplaçant.
Délai entre les rappels	Délai entre les rappels. Par défaut : 15 minutes Si votre choix ne figure pas dans la liste, sélectionnez la valeur la plus proche. Modifiez la liste pour mettre à jour le nombre de rappels après la génération du calendrier.
Délai avant l'escalade	Intervalle de temps à attendre avant d'escalader une tâche.

15. Passez en revue le calendrier, puis cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le calendrier est enregistré en mode brouillon.

16. Sélectionnez **Envoyer des abonnements** pour envoyer une URL d'abonnement à un membre d'astreinte une fois l'équipe publiée.
17. Une fois le calendrier complété, cliquez sur **Terminer** pour l'enregistrer et le publier.

Que faire ensuite

Effectuez l'une des procédures suivantes pour mettre à jour le calendrier.

Mise à jour d'un calendrier d'astreinte

Les chefs et les membres d'équipe peuvent utiliser les onglets **Calendriers** pour afficher et mettre à jour les calendriers d'astreinte d'un groupe. Les chefs d'équipe peuvent examiner, gérer et résoudre des écarts ou des conflits dans votre calendrier d'astreinte à partir d'une seule vue.

Ouverture de la page Calendriers

Pour ouvrir et commencer à travailler sur un calendrier, accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte** et cliquez sur la carte du groupe.

Modifier une planification des astreintes

Onglet Vue d'ensemble

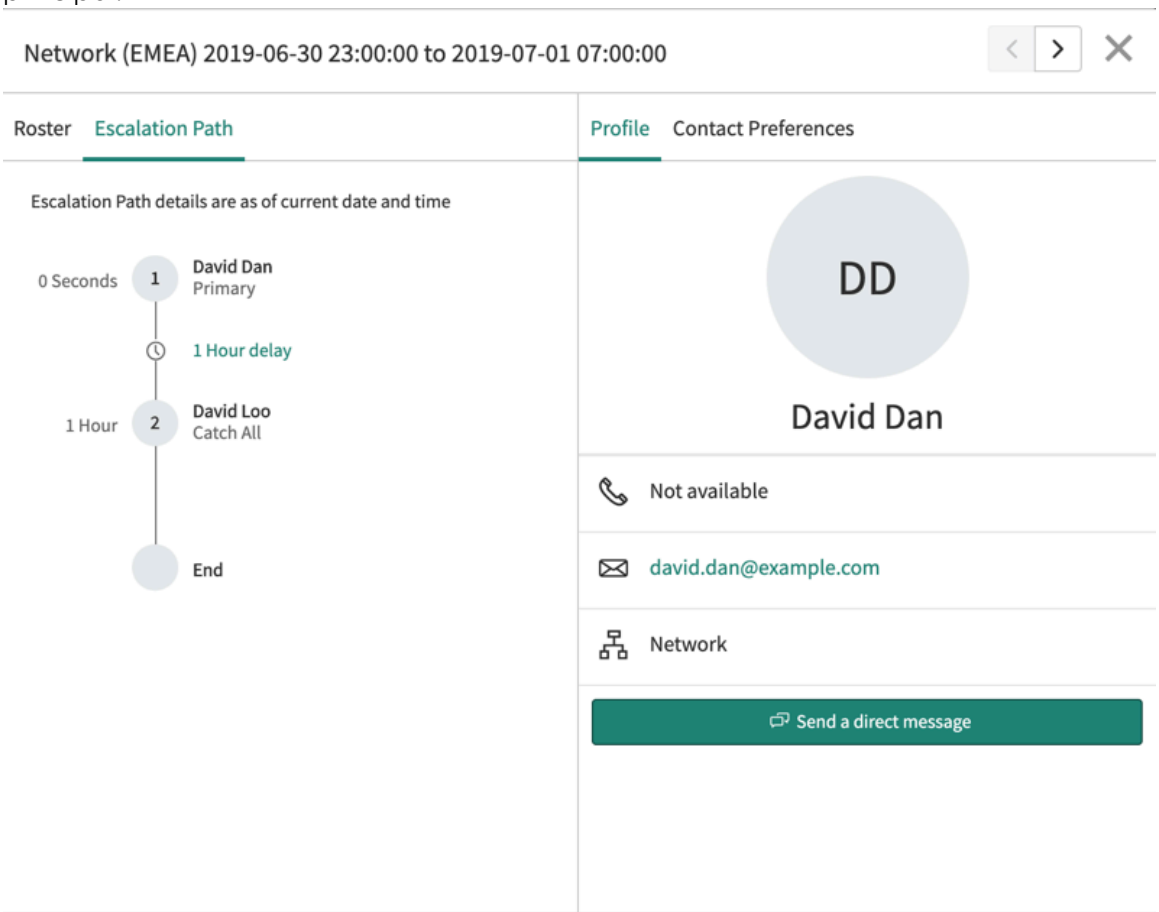
Cet onglet fournit une vue d'ensemble de l'équipe actuelle. Les sections suivantes sont disponibles :

- **Astreinte** : affiche des informations sur l'équipe d'astreinte actuelle. Dans cette section, vous pouvez :
  - Accéder aux équipes précédentes et suivantes.
  - Consulter les détails de liste et d'escalade de l'équipe actuelle. Lorsque vous cliquez sur les **détails de liste et d'escalade**, une boîte de dialogue affiche les onglets suivants :
    - Liste : répertorie toutes les listes ainsi que leur membre d'astreinte actif. Les informations du membre d'astreinte, telles que le numéro de contact, l'adresse e-mail, le groupe et l'équipe à laquelle l'utilisateur appartient, sont également disponibles.
    - Chemin d'escalade : affiche le chemin d'escalade défini pour l'équipe.
    - Profil : affiche le profil d'utilisateur du membre d'astreinte principal. Vous pouvez envoyer un message direct au membre d'astreinte en cliquant sur **Envoyer un message direct** ou appeler le membre si le client Notification WebRTC pour l'astreinte est configuré. Pour plus d'informations sur la messagerie en temps réel, consultez la rubrique Connexion. Pour plus d'informations sur Notify webrtc, consultez la rubrique Transférer pour notifier l'activité du client workflow. Pour plus d'informations sur la propriété **Spécifier un numéro de notification valide avec l'option fonction vocale**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui active Notification WebRTC pour l'astreinte, consultez Propriétés système pour Planification d'astreinte.

- Préférences de contact : préférences de contact définies pour le membre d'astreinte principal.



- **Actions en attente** : affiche les actions en attente pour la planification d'astreinte du groupe. Vous pouvez passer en revue les écarts, les conflits et les demandes de congé pour rechercher un remplaçant et assurer une couverture de support adéquate. Pour plus d'informations sur la résolution des actions en attente, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe et Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

  Remarque : cette section s'affiche uniquement pour un chef d'équipe.

- **Vos équipes à venir** : affiche vos équipes à venir dans une vue de calendrier.

  Remarque : Cette section s'affiche pour un membre d'équipe ou un chef d'équipe qui est un membre d'équipe.

- **Calendrier d'astreinte** : cette section affiche la vue de calendrier de toutes les équipes du groupe. Par défaut, la vue de semaine s'affiche. Pour plus d'informations sur le calendrier d'astreinte, consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

Onglet Équipes

Cet onglet affiche toutes les équipes définies pour le groupe d'utilisateurs. Cet onglet vous permet de modifier une équipe ou de créer une politique d'escalade personnalisée pour remplacer la politique par défaut. Pour plus d'informations sur la modification du type d'escalade, consultez Créer une politique d'escalade.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également modifier les préférences de contact dans cet onglet. Pour plus d'informations sur la configuration d'une préférence de contact, consultez Configurer ma disponibilité et mes préférences de contact.

Onglet des paramètres

Cet onglet affiche les préférences de groupe pour l'équipe d'astreinte de votre groupe. Si ce n'est pas déjà fait, cliquez sur **Créer des paramètres de groupe personnalisé** pour définir les préférences de groupe. Pour plus d'informations sur les préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.

Remarque : les préférences de groupe définies ici affectent ce groupe uniquement. Ces paramètres remplacent les paramètres globaux.

Pour afficher les propriétés d'astreinte, cliquez sur **Afficher les paramètres globaux**.

Remarque : l'option **Afficher les paramètres globaux** est visible pour le rôle rota_admin uniquement.

Mettre à jour une entrée de calendrier

Vous pouvez désactiver une entrée de calendrier ou mettre à jour des paramètres comme le type d'entrée de calendrier, la date ou l'heure.

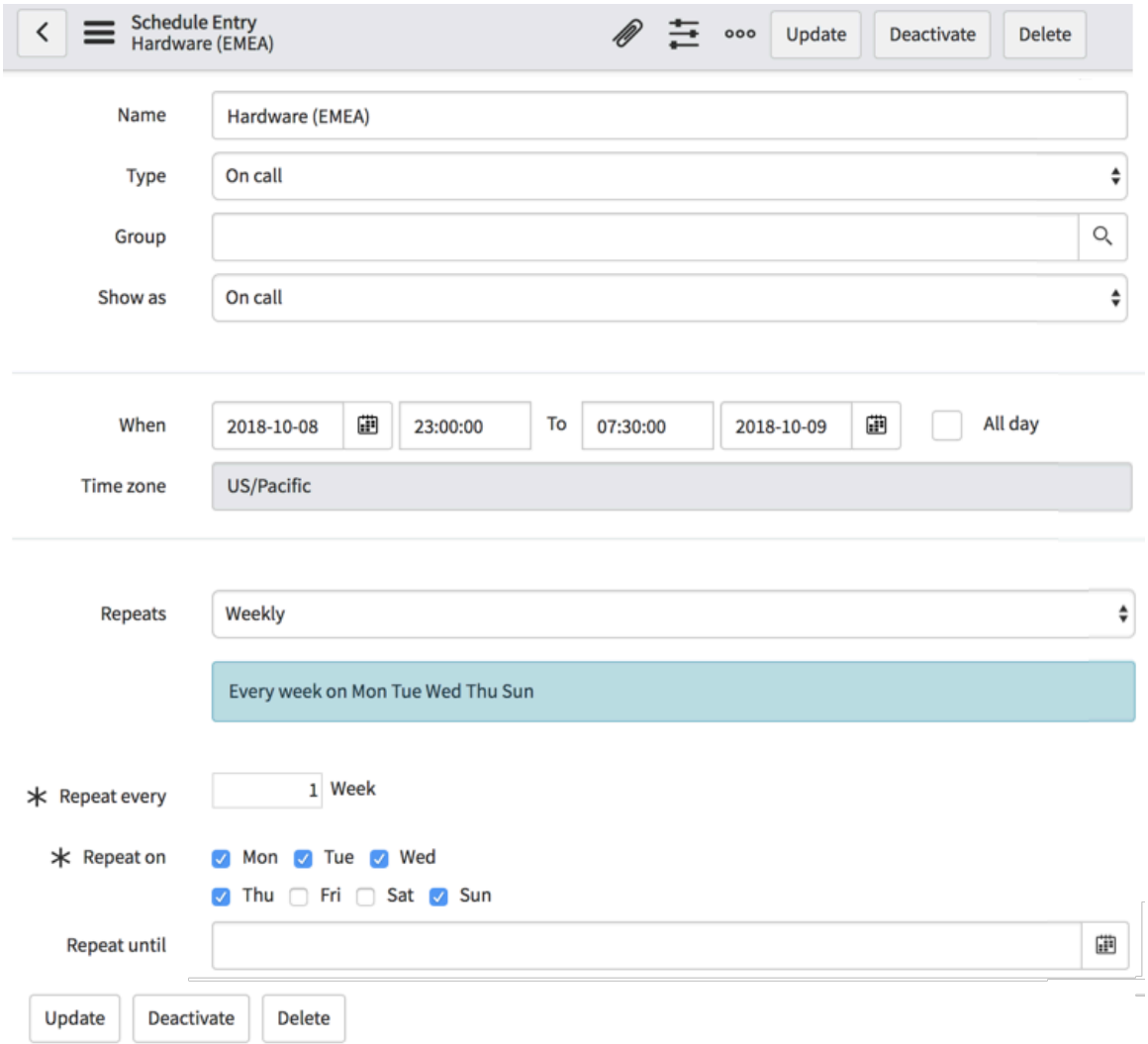
Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou rota_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
   La couverture d'astreinte du calendrier de votre groupe s'affiche.
2. Cliquez sur le nom de l'équipe et accédez à **Actions** > **Modifier le parcours**.
   La boîte de dialogue **Entrée de calendrier** s'affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Mettez à jour les champs selon les besoins.

Entrée de planification

Champ	Description
Nom	Modifiez le nom de l'entrée de planification, si nécessaire.
Type	Sélectionnez le type d'entrée de planification. Par exemple, d'astreinte ou congé.
Groupe	Le champ **Groupe** est laissé vide par défaut. ⚠ **Avertissement :** si le champ **Groupe** est rempli, les parcours de cette entrée ne s'affichent pas.
Afficher comme	Indiquez sous quelle forme l'entrée de planification doit être affichée. Par exemple, occupé ou d'astreinte.
Quand	Sélectionnez les date et heure de début et de fin appropriées de l'entrée de planification.
Case à cocher	Sélectionnez la case à cocher pour activer l'entrée de planification pour toute la durée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Toute la journée	
Fuseau horaire	Affiche le fuseau horaire de l'entrée de planification. Ce paramètre n'est pas modifiable.
Répétitions	Sélectionnez la fréquence de répétition de l'entrée de planification. Par exemple, quotidien ou hebdomadaire. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Mensuel** : **Type mensuel** : spécifiez la date du mois à laquelle l'entrée de planification se répète. Les champs suivants s'affichent si vous sélectionnez **Annuel** : **Type annuel** : spécifiez la date de l'année à laquelle l'entrée de planification se répète ou si la date est flottante. Si vous sélectionnez l'option **Flottant**, les champs suivants s'affichent : ◦ **Semaine flottante** : sélectionnez la semaine du mois au cours de laquelle l'entrée de planification se répète. ◦ **Jour flottant** : sélectionnez le jour de la semaine au cours duquel l'entrée de planification se répète. ◦ **Mois** : sélectionnez le mois au cours duquel l'entrée de planification se répète.
Répéter tous les	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez la fréquence de répétition. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez la fréquence, par exemple toutes les semaines ou toutes les deux semaines.
Répéter sur	Si l'entrée de planification est sélectionnée pour être répétée, spécifiez quand elle se répète. Par exemple, si vous sélectionnez des répétitions hebdomadaires, spécifiez les jours de la semaine au cours desquels elles se répètent.
Répéter jusqu'à	Si l'entrée de planification doit se répéter, spécifiez une date de fin jusqu'à laquelle l'entrée de planification se répète.
Désactiver	Désactivez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.
Supprimer	Supprimez l'entrée de calendrier. Un message d'avertissement s'affiche.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Spécifier les sources des informations de contact pour les notifications de calendrier

Configurez les méthodes de communication que les chefs d'équipe peuvent choisir pour envoyer des notifications de calendrier d'astreinte. Par exemple, ajoutez des sources de contact par e-mail et par téléphone.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Sources de contact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Formulaire Source de contact d'astreinte

Nom	Étiquette d'affichage unique et significative pour le type de source de contact.
Table	Table contenant la source de contact.
Champ d'utilisateur	Champ de référence de la table utilisateur. Ce champ s'affiche uniquement pour certaines tables.
Actifs	Option permettant d'activer la source de contact en vue de son utilisation.
Type de source	Type de méthode de communication.
Source	◦ Pour l'adresse e-mail, la source de l'adresse e-mail. ◦ Pour les numéros de téléphone, la source du numéro de téléphone.

Pour toutes les notifications par e-mail majeures de planification d'astreinte, vous pouvez désormais décider où rediriger les liens vers un enregistrement de planification d'astreinte. Plutôt que d'ouvrir un enregistrement de planification d'astreinte automatiquement dans l'interface UI16 classique dans Planification d'astreinte, vous pouvez l'ouvrir dans SOW. Le lien d'enregistrement de la planification d'astreinte dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur `true`.
- La propriété **Rediriger la notification par e-mail SOW pour la planification d'astreinte** (*sow_email_notification_redirect.on_call*) est définie sur `true`.
- Vous avez le rôle sn_sow_user.

Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier

La vue Calendrier affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Utilisez la vue Calendrier d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer des équipes.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Afficher et mettre à jour : rota_admin, rota_manager ou admin
- Afficher uniquement : ITIL

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ) pour ouvrir la vue Calendrier des équipes.
   Par défaut, le calendrier affiche un mois d'équipes.

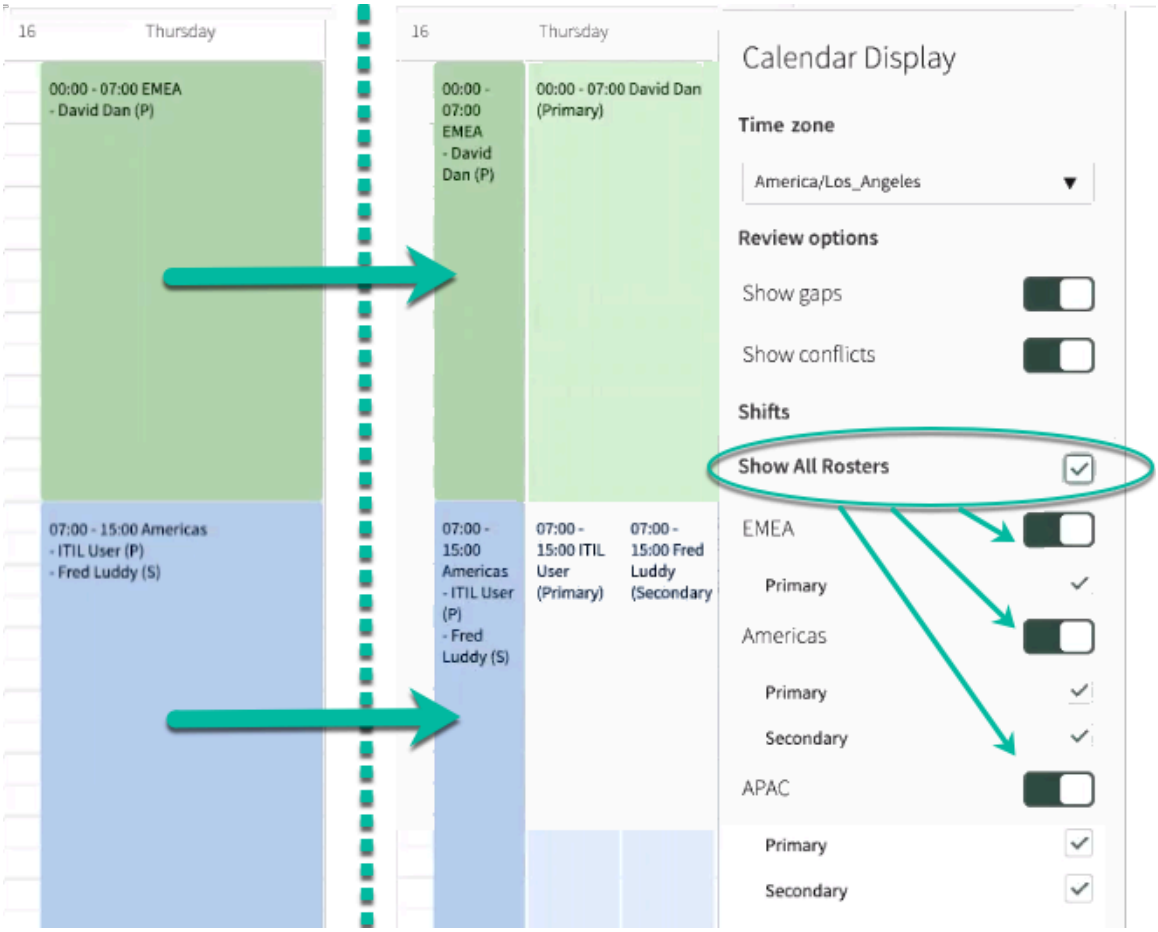
   Important : La vue Fuseau horaire affiche les membres d'équipe regroupés par équipe dans le fuseau horaire géographique spécifié. Pour ouvrir la vue Fuseau horaire sur cette page, cliquez sur l'icône Fuseau horaire ( ). Consultez Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :
   - Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

     Remarque : vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

   - Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
   - Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
   - Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).
4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   - Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
   - Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
   - Pour afficher les affectations de toutes les listes dans l'ensemble des fuseaux horaires, cochez la case **Afficher toutes les listes**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :
  - Temps de congé sans ouverture.
  - Utilisateur déplacé hors du groupe ;
  - Utilisateur marqué comme inactif.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

- Pour afficher les conflits : dans **Passer en revue les options** > **Afficher les conflits**.

  Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les équipes à partir de la vue Chronologie

Utilisez la vue Chronologie d'un calendrier d'astreinte pour mettre à jour ou gérer les équipes en fonction de l'emplacement géographique des membres de la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, ITIL, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour plus d'informations sur la mise à jour d'une équipe, consultez Mettre à jour les détails de l'équipe à partir du calendrier d'astreinte.
- Pour plus d'informations sur la gestion d'une équipe, consultez Configurer ou mettre à jour une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**.
2. Cliquez sur l'icône Affichage de la chronologie ( ).

   Important : La vue Calendrier de cette page affiche toutes les équipes d'un groupe d'utilisateurs pour un intervalle de temps spécifié. Pour ouvrir la vue Calendrier, cliquez sur l'icône Vue Calendrier ( ). Consultez Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

3. Effectuez l'une des opérations suivantes pour organiser la vue en fonction de vos besoins :
   - Spécifiez la période qui s'affiche : affichez les événements pour le jour, la semaine ou le mois en cours : dans la barre de titre, cliquez sur **Jour**, **Semaine**ou **Mois**.

     Remarque : vous ne pouvez pas afficher le calendrier pour un mois dans la vue Chronologie.

   - Accédez à l'occurrence précédente ou suivante de la période : dans la barre de titre, cliquez sur la flèche gauche ou droite à côté de **Aujourd'hui** ( ).
   - Affichez l'événement d'un jour, d'une semaine ou d'un mois spécifique : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Calendrier ( ) et spécifiez la date.
   - Affichez la liste des raccourcis de navigation : dans la barre de titre, cliquez sur l'icône Raccourcis clavier ( ).
4. Configurez la vue : cliquez sur l'icône Filtre ( ).
   - Pour afficher les heures de travail d'un fuseau horaire, activez **Fuseau horaire**.
   - Pour afficher les affectations de liste dans un fuseau horaire, cochez la case **Principale**, **Secondaire** ou **Tertiaire** si nécessaire.
   - Pour afficher les écarts : dans la section **Passer en revue les options**, activez **Afficher les écarts**. Une icône d'informations indique une équipe présentant des écarts. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces écarts. Des écarts se produisent si personne n'est d'astreinte lorsqu'une couverture d'assistance est requise. Raisons possibles :
     - Temps de congé sans ouverture.
     - Utilisateur déplacé hors du groupe ;
     - Utilisateur marqué comme inactif.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

- Pour afficher les conflits : dans **Passer en revue les options** > **Afficher les conflits**.

  Par exemple, un conflit se produit si un même utilisateur est désigné comme point de contact principal et secondaire d'une équipe. Une icône d'informations indique une équipe présentant des conflits. Cliquez sur l'icône d'informations pour afficher ces conflits.

  Pour plus d'informations sur la résolution des écarts et des conflits, consultez Résoudre les écarts, les conflits et les demandes de congés d'une équipe.

5. Pour enregistrer les paramètres d'affichage, cliquez sur l'icône Placer un signet sur ce filtre (☆).

Définir une équipe en mode brouillon pendant l'attente d'informations

Si vous ne disposez pas de toutes les informations dont vous avez besoin pour définir une équipe, vous pouvez définir l'équipe en mode brouillon. Ultérieurement, lorsque toutes les informations sont disponibles, vous pouvez publier l'équipe afin de pouvoir l'ajouter à un calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**.
2. Sélectionnez l'équipe qui inclura le groupe.
3. Dans la boîte de dialogue **Équipe** , cliquez sur **Passer au brouillon**.
   Un message confirme que le calendrier de rotation est mis à jour pour l'équipe que vous avez définie en mode brouillon.

Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]

En tant que chef d'équipe, vous pouvez déléguer votre rôle à un membre d'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Déléguer des rôles dans un groupe**.
2. Suivez les instructions Déléguer des rôles pour déléguer le rôle de chef d'équipe à un membre de votre équipe.

   Remarque : Veillez à sélectionner votre groupe d'équipes dans lequel vous souhaitez déléguer le rôle de chef d'équipe.

3. Envoyez la demande de délégation de rôle.

Information associée

Affectation de rôles Planification d'astreinte

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les rapports Planification d'astreinte

Générez des rapports d'escalade et de planification. Vous pouvez également consulter le rapport de performances.

Tous les utilisateurs peuvent générer et afficher les rapports suivants :

- Rapport d'escalade
- Rapport de planification
- Rapport Escalade sur
- Rapport Vue d'ensemble du groupe

Les utilisateurs disposant d'un accès premium au tableau de bord peuvent afficher un onglet de performances supplémentaire. Vous pouvez générer et afficher des rapports de performances à l'aide de l'onglet Performance.

Exécuter un rapport Escalades pour afficher les personnes d'astreinte

Le rapport Escalades affiche la séquence d'escalade et les règles qui s'appliquent pour une date sélectionnée. Pour chaque groupe que vous êtes autorisé à voir, vous pouvez choisir d'afficher soit les membres de liste actifs, soit la personne d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport d'escalade**.
2. Sélectionnez une valeur pour le paramètre **Pour chaque groupe, afficher**.
   - **Membres d'escalade actifs** : permet d'afficher les personnes d'astreinte et les contacts de secours dans l'ordre d'escalade, ainsi que leurs délais.
   - **Personne d'astreinte** : permet de déterminer qui est en service.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.
   Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Exécuter un rapport de calendrier pour afficher mon calendrier

Un rapport de calendrier de rotation d'astreinte affiche les utilisateurs ou les groupes qui sont en cours d'astreinte pour une période spécifiée.

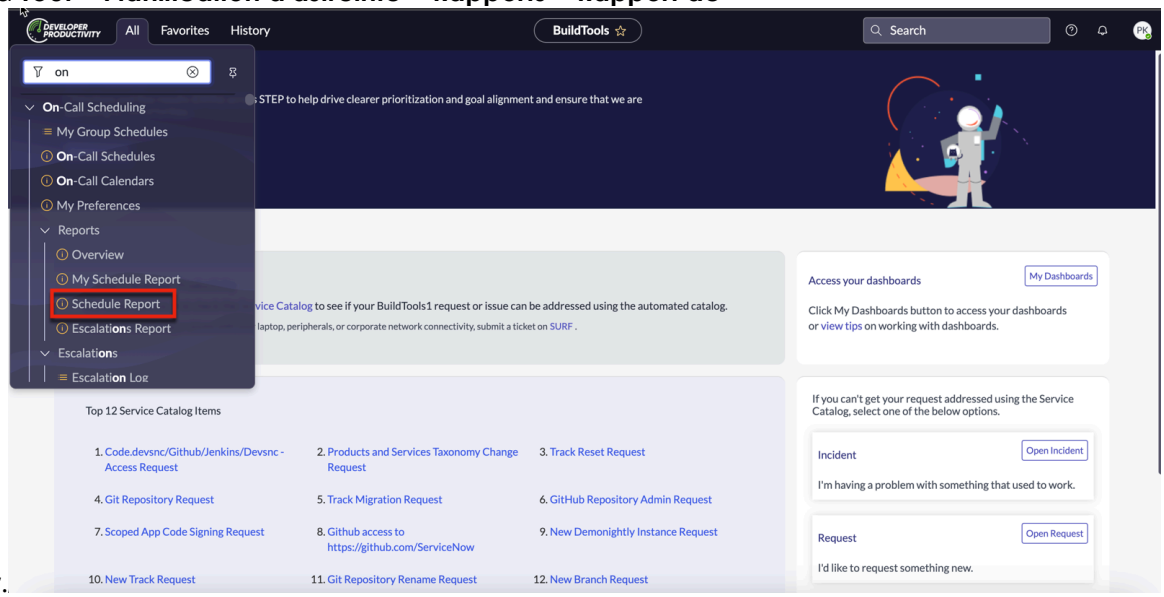
Avant de commencer

Rôle requis : itil, roster_admin, rota_admin, rota_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Rapport de calendrier**.



2. Spécifiez le **style de rapport** :
   - **Table** : affiche une liste qui peut être triée, filtrée et configurée.
   - **Formaté** : générez un rapport au format PDF. Sélectionnez **Cliquer pour imprimer** pour imprimer le rapport.
3. Sélectionnez la date de début du rapport.
4. Déplacez au moins un groupe dans la liste **Sélectionné**.
   Entrez les toutes premières lettres du groupe dans le champ **Le nom commence par** pour afficher la liste des groupes commençant par ces lettres. Vous pouvez également cocher la case **Tous les groupes** pour afficher la liste de l'ensemble des groupes.
5. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.

Example:

Exemple de rapport formaté : le rapport affiche les engagements d'astreinte pour tous les groupes spécifiés au cours de la plage de dates spécifiée.

Rapport de calendrier formaté

Hardware On-Call Schedule	Roster	Shift	2019-04-22 Monday	2019-04-23 Tuesday	2019-04-24 Wednesday	2019-04-25 Thursday	2019-04-26 Friday
Hardware (US)	Primary	07:00:00-15:30:00	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin	Beth Anglin
	Secondary	07:00:00-15:30:00	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo	David Loo
Hardware (APAC)	Primary	15:00:00-23:30:00	David Dan	David Dan	David Dan	David Dan	
	Secondary	15:00:00-23:30:00	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	Bow Ruggeri	
Hardware (Weekend)	Primary	15:00:00-23:59:59					ITIL User

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité : affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Exécutez des rapports de vue d'ensemble des escalades pour afficher les informations de nombre et de taux sur les escalades actuellement en cours, les escalades confirmées et non confirmées et le délai moyen de confirmation (MTTA). Vous pouvez afficher les données pour tous les groupes ou pour un ou plusieurs groupes sélectionnés.

Important : À partir de la version Xanadu, le tableau de bord d'astreinte est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'astreinte pour afficher, gérer et suivre les rapports d'escalade.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquez sur **Self Service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes**. Si vous disposez de la version Premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes : premium**.
- Cliquez sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

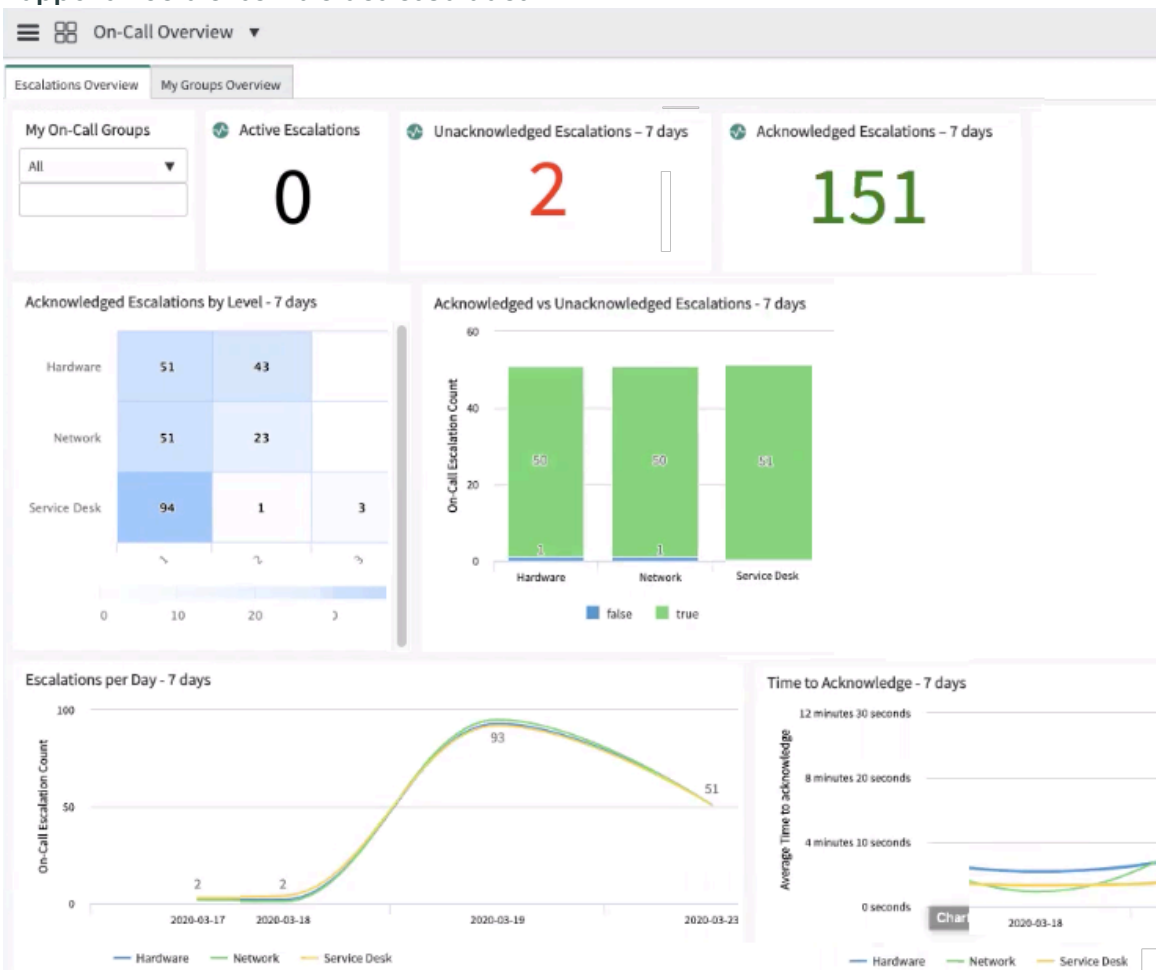
Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble des escalades**.

Rapports Vue d'ensemble des escalades

- Les escalades confirmées sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les escalades non confirmées ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble des escalades



Mes groupes d'astreinte

Sélectionnez un ou plusieurs groupes. Seules les données des groupes sélectionnés s'affichent dans les rapports. Si aucun groupe n'est spécifié, les données de tous les groupes s'affichent.

Escalades actives - 7 jours

Nombre d'escalades en cours.

Escalades non confirmées - 7 jours

Nombre d'escalades que personne n'a encore confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées

Nombre d'escalades que les escaladés ont confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par niveau - 7 jours

Nombre d'escalades confirmées au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique les groupes.
- L'axe X indique le niveau d'escalade.
- Le ton de la couleur indique le nombre d'escalades dans la zone.

Escalades confirmées et non confirmées par groupe - 7 jours

Nombre d'escalades par groupe au cours de la dernière période de sept jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Escalades par jour

Nombre d'escalades pour la date spécifiée.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'heure par date.

Délai moyen de confirmation (MTTA) - 7 jours

Temps moyen qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade au cours de la dernière période de sept jours.

- L'axe Y indique le temps qu'il a fallu à un utilisateur pour confirmer une escalade.
- L'axe X indique le groupe.

Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades

Les rapports de performances permettent un examen détaillé du traitement en cours des escalades. Vous pouvez contrôler précisément les données qui décrivent la progression de l'escalade à l'aide de filtres comme le groupe, la priorité, le niveau ou la catégorie d'escalade.

Important : À partir de la version Xanadu, le tableau de bord d'astreinte est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'astreinte pour afficher, gérer et suivre les rapports de performances.

Ouverture des rapports

Vous devez disposer du rôle Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user] pour afficher les rapports de performances. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquez sur **Self Service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes - Premium**.
- Cliquez sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

Cliquez sur l'onglet **Performances**, puis sélectionnez la date souhaitée. La chronologie affiche l'heure de la journée à laquelle les escalades se produisent. Utilisez les onglets pour contrôler le type de données à afficher :

Onglet Répartitions

Utilisez les filtres pour segmenter les données en catégories qui répondent à vos besoins. Par exemple, si vous étudiez vos coûts de SMS, vous pouvez définir des filtres pour afficher le nombre de notifications de type SMS qui sont envoyées et vers quels groupes ou utilisateurs elles sont envoyées. Par exemple, vous remarquerez peut-être que vous avez envoyé 68 messages SMS aux utilisateurs du groupe Réseau. Toutefois, le groupe n'a confirmé aucune escalade. Vous pourriez donc considérer que vous pouvez réduire les coûts de SMS en n'envoyant pas de notifications par SMS à ce groupe.

- Groupes
- Catégorie d'escalade

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Enregistrements

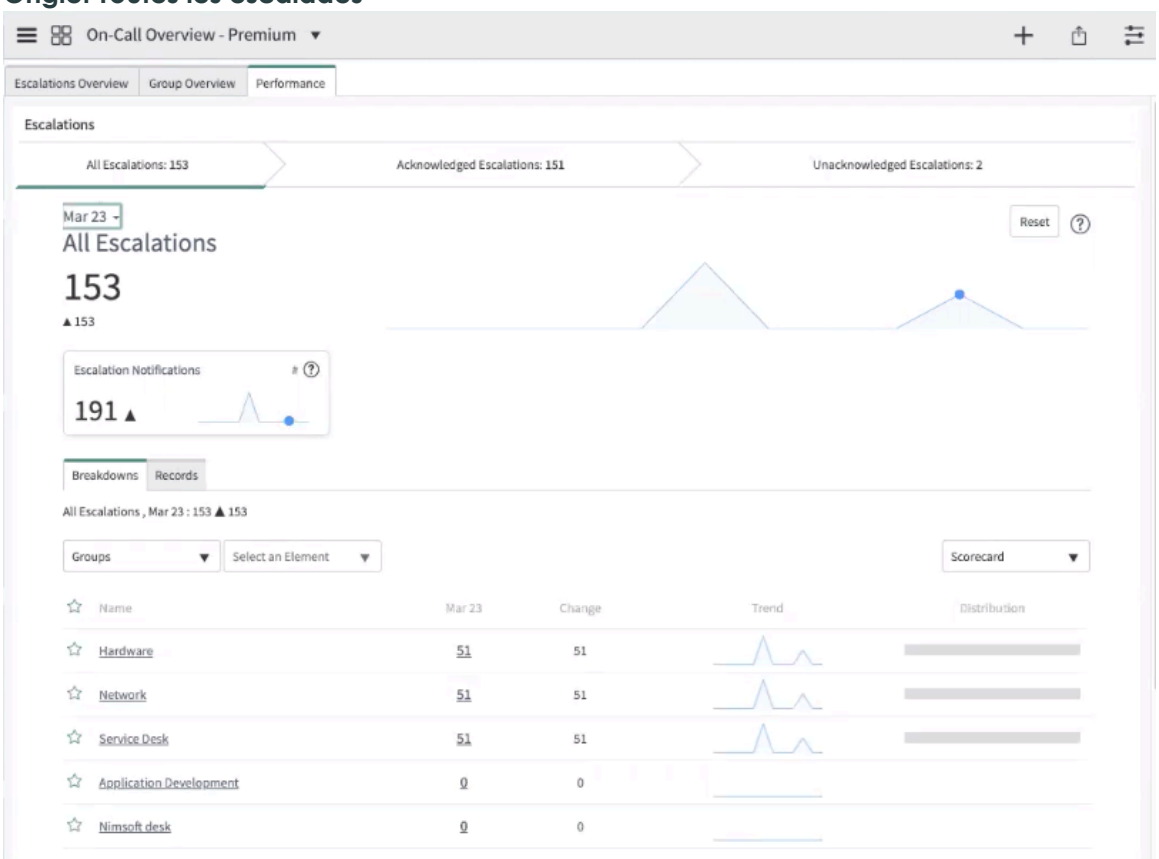
L'onglet **Enregistrements** répertorie les enregistrements individuels qui composent les résultats que vous avez configurés dans l'onglet **Répartitions**. Cliquez sur un nom pour afficher les détails de l'enregistrement.

Remarque : Chaque enregistrement s'affiche également dans le journal d'escalade approprié. Voir Afficher les détails dans un journal d'escalade.

Onglet Toutes les escalades

- Les escalades confirmées sont acceptées par au moins un utilisateur.
- Les escalades non confirmées ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs.
- Toutes les escalades : nombre d'escalades qui ont démarré à la date sélectionnée.
- Notifications d'escalades : nombre de notifications qui ont été envoyées à la date sélectionnée. Une escalade peut avoir déclenché plusieurs notifications.

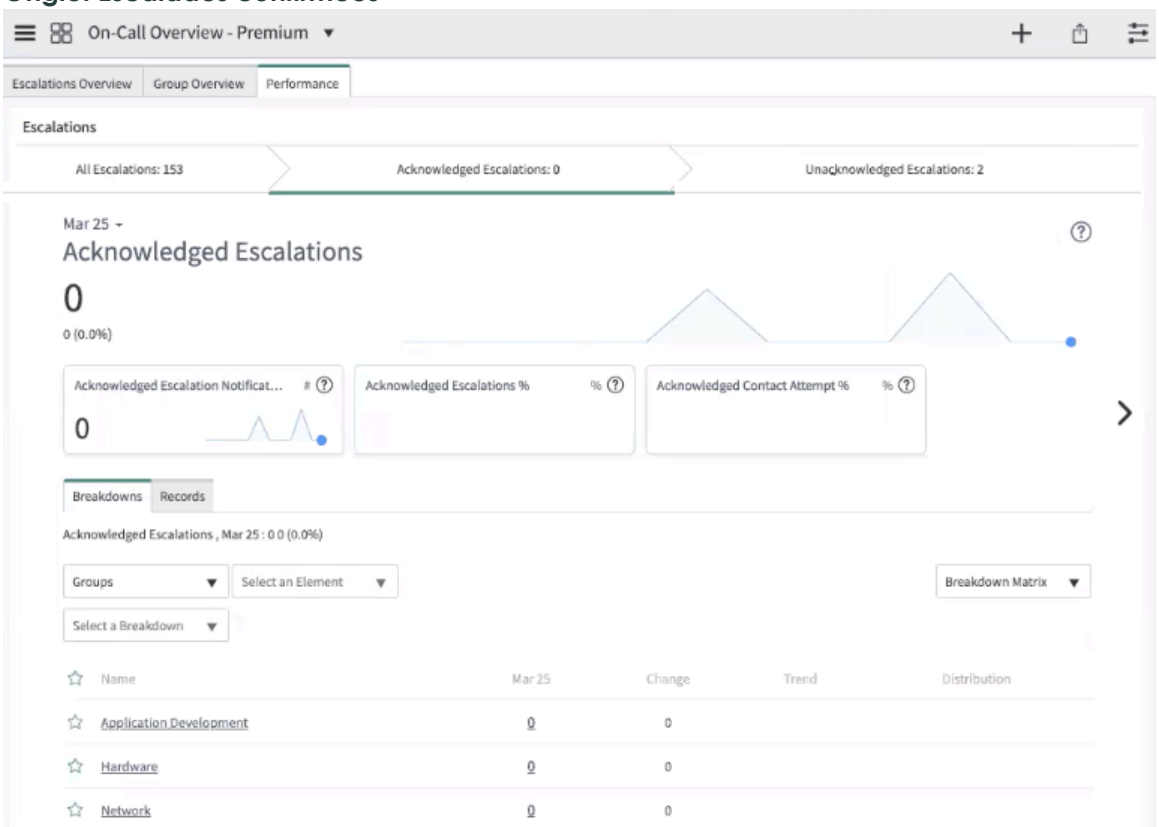
Onglet Toutes les escalades



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades confirmées

Onglet Escalades confirmées



- Notifications d'escalades confirmées : nombre d'escalades présentant l'une des valeurs suivantes dans le champ **Réponse** de la notification :
  - Accepté ou Accepté à partir d'un autre appareil
  - Affecté automatiquement
- % d'escalades confirmées : pourcentage d'escalades présentant une valeur valide dans le champ **Réponse** de la notification.
- % de tentatives de contact confirmées : pourcentage de tentatives de contact qui ont été confirmées.

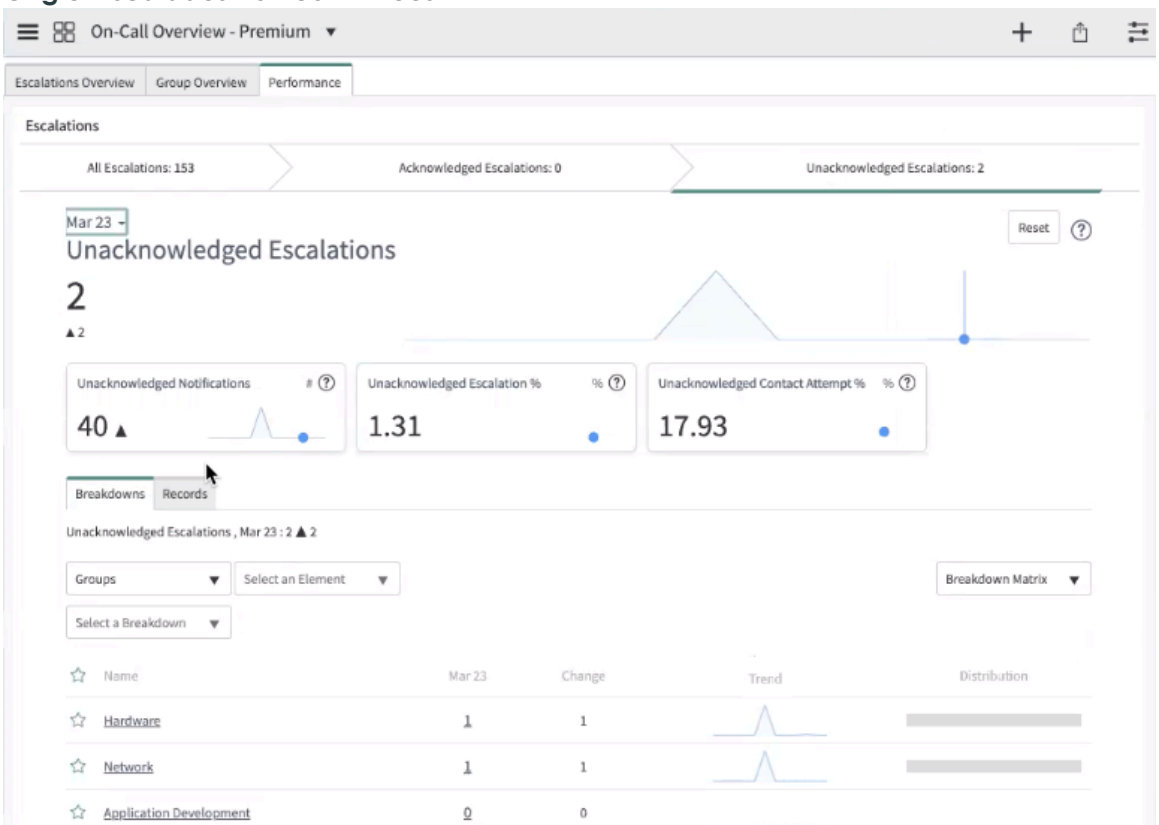
Onglet Escalades non confirmées

Les escalades non confirmées présentant l'une des valeurs suivantes pour chaque membre d'un chemin d'escalade dans le champ **Réponse** de la notification d'escalade :

- Rejeté
- Rejeté depuis un autre appareil
- Réponse non valide
- [aucune réponse]

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Escalades non confirmées



Hérité : affichage des rapports de vue d'ensemble du groupe

Exécutez des rapports Vue d'ensemble de mes groupes pour afficher les activités d'un groupe sélectionné : nombre d'escalades confirmées et non confirmées par équipe, d'escalades reconnues par utilisateur et d'heures pour chaque utilisateur sur sept jours.

Important : À partir de la version Xanadu, le tableau de bord d'astreinte est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord d'astreinte pour afficher, gérer et suivre les rapports d'escalade.

Ouverture des rapports

Tout utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher les rapports. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ouvrir les rapports :

- Cliquez sur **Self Service** > **Tableaux de bord** et sélectionnez **Vue d'ensemble des astreintes**. Si vous disposez de la version Premium sous licence, cliquez sur **Vue d'ensemble des astreintes : premium**.
- Cliquez sur **Planification d'astreinte** > **Rapports** > **Vue d'ensemble**.

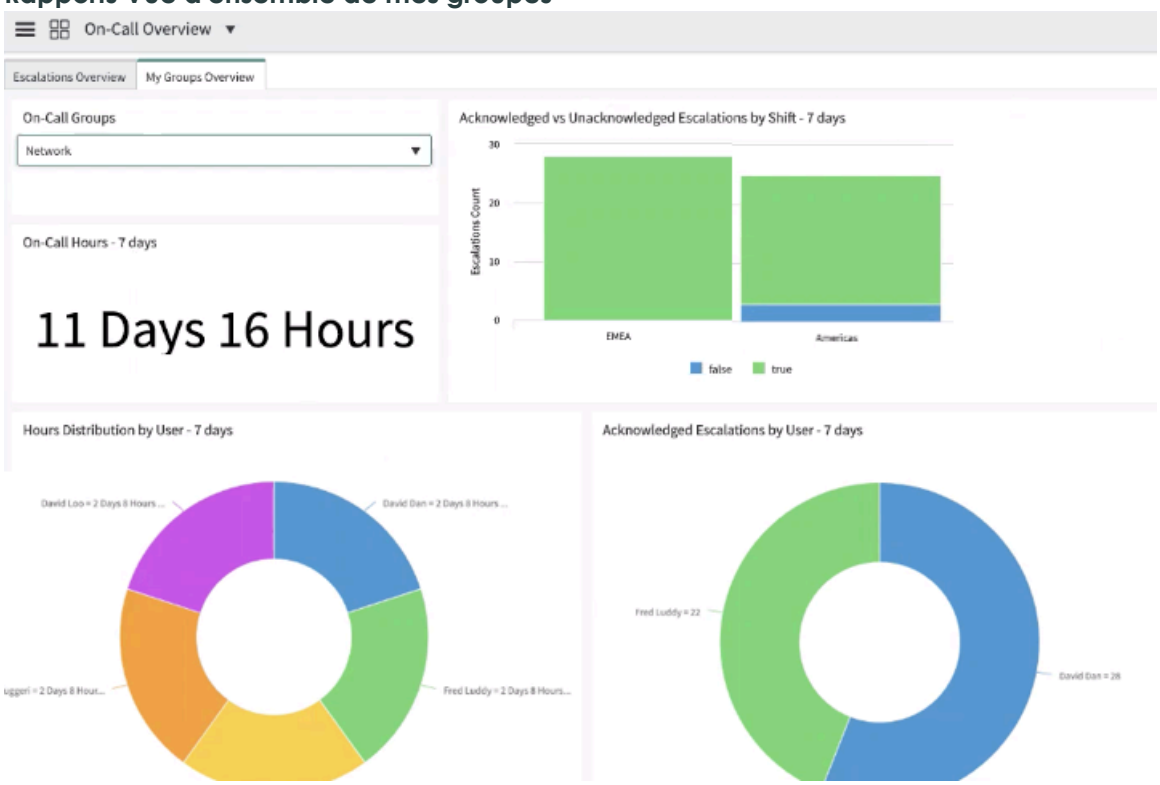
Cliquez sur l'onglet **Vue d'ensemble de mes groupes**, puis spécifiez le groupe dans la liste **Mes groupes d'astreinte**.

- Les escalades confirmées sont acceptées par au moins un utilisateur. La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- Les escalades non confirmées ne sont acceptées par aucun utilisateur ou sont rejetées par tous les utilisateurs. La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes

Rapports Vue d'ensemble de mes groupes



Heures d'astreinte - 7 jours

Somme de chaque jour au cours des sept derniers jours : (nombre d'heures/ membre de la liste) * (nombre de membres de la liste qui ont travaillé sur une escalade)

Escalades confirmées et non confirmées par équipe - 7 jours

Nombre d'escalades par équipe pendant la dernière période de sept jours.

- L'axe Y représente le nombre d'escalades.
- L'axe X représente l'équipe.

- La valeur « vrai » indique les escalades confirmées.
- La valeur « faux » indique des escalades non confirmées.

Répartition des heures par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'heures pendant lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé sur les escalades au cours de la dernière période de sept jours.

Escalades confirmées par utilisateur - 7 jours

Graphique circulaire qui affiche le nombre d'escalades confirmées sur lesquelles chaque utilisateur du groupe a travaillé au cours de la dernière période de sept jours.

Définir un processus d'escalade Planification d'astreinte

Créez des modèles d'équipe et de groupe, des politiques d'escalade et des règles de déclencheur. Concevez un processus d'escalade et suivez la progression d'une escalade.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que rota_admin, vous pouvez effectuer ces tâches pour vos groupes d'utilisateurs.

- Conception d'un processus d'escalade
- Suivre la progression d'une escalade
- Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes
- Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Escalades dans Planification d'astreinte

Une escalade est un mécanisme qui garantit que les problèmes importants sont traités en temps opportun.

Planification d'astreinte surveille le délai de réponse pour une tâche. Vous pouvez définir les actions à entreprendre lorsqu'une tâche n'est pas confirmée. Les actions, comme l'envoi d'un e-mail ou d'un SMS, sont déclenchées par des règles de déclenchement. Vous définissez une règle de déclencheur en spécifiant les conditions qui déclenchent les actions et les actions à entreprendre lorsque les conditions sont remplies.

Par exemple, un incident critique est émis pour ACME Pharmaceuticals concernant un problème d'accès à leur réseau. Une notification de tâche par SMS est envoyée à Ken, l'ingénieur de troisième niveau de support qui est d'astreinte pour ce type d'incident. Toutefois, Ken n'est pas disponible et ne répond pas dans le délai de réponse de 30 minutes spécifié.

Une règle de déclencheur définie pour les incidents critiques d'ACME Pharmaceuticals déclenche une escalade si une tâche passe 30 minutes sans réponse. La personne spécifiée comme point de contact suivant est Nakul, le supérieur hiérarchique de Ken, afin qu'une notification par SMS soit envoyée à Nakul. Les paramètres de la politique d'escalade spécifient le nombre de notifications à envoyer, la durée d'attente, et ainsi de suite.

Les administrateurs d'équipe et les chefs d'équipe peuvent définir des règles de déclencheur et configurer des politiques d'escalade.

Information associée

Hérité : affichage des rapports de vue d'ensemble des escalades

Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades

Conception d'un processus d'escalade

Pour concevoir un processus d'escalade pour une tâche, vous devez définir une règle de déclencheur et configurer une ou plusieurs politiques d'escalade.

Une règle de déclencheur spécifie les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions d'escalade (workflow ou script) à effectuer. Une politique d'escalade décrit l'ordre dans lequel les notifications d'escalade sont envoyées, l'audience d'escalade et d'autres aspects de l'escalade.

Fonctionnement d'une règle de déclencheur

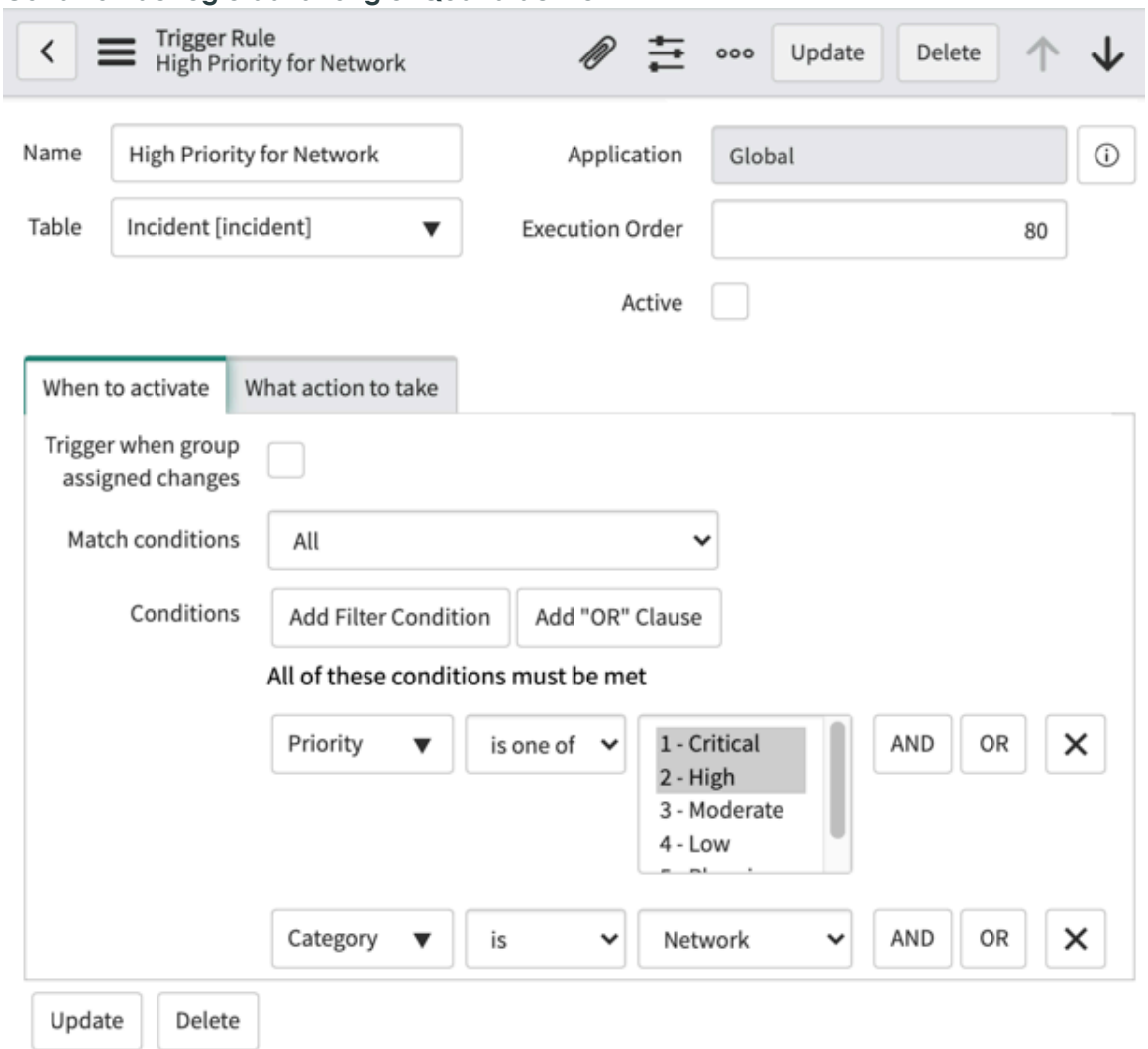
Lorsqu'une tâche est créée ou mise à jour, l'instance compare les règles d'affectation aux conditions de la règle pour déterminer si une condition est remplie. S'il existe une correspondance, l'instance active le workflow ou le script spécifié par l'action de la règle. Les règles de déclencheur sont une extension des règles d'affectation et elles se comportent de la même façon que les règles d'affectation.

Par exemple, une règle de déclencheur peut spécifier :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

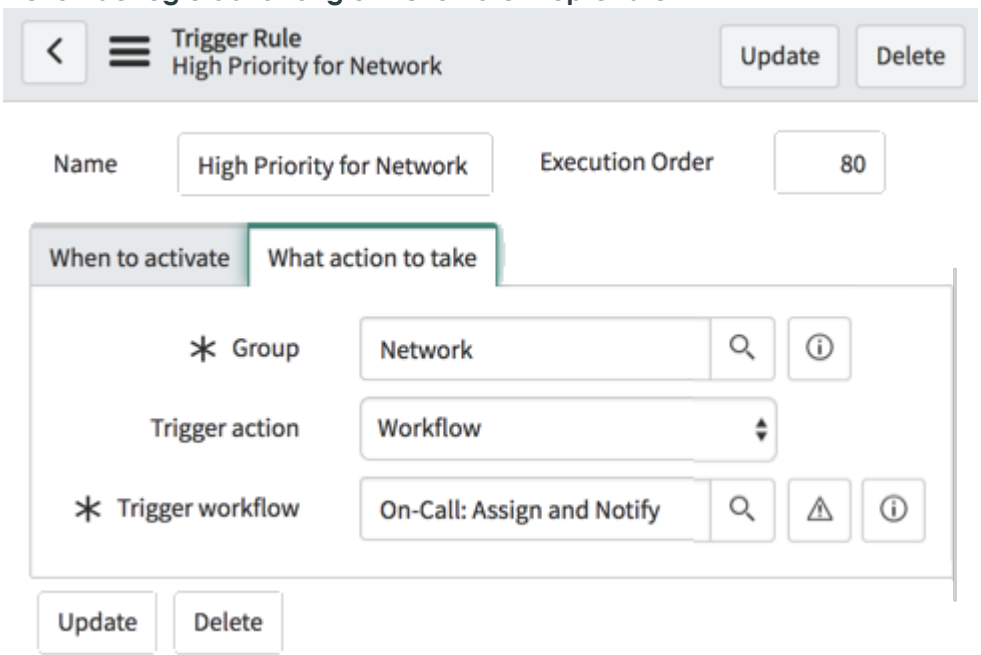
- If (condition de règle) : un incident avec un niveau **Critique** ou **Élevé** est déclenché et est affecté au groupe **Réseau**.
- Then (action de règle) : exécutez le workflow **Affecter et notifier**. (Le workflow envoie une notification par e-mail au membre de la liste d'astreinte actuel.)

Condition de règle dans l'onglet Quand activer



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action de règle dans l'onglet Action à entreprendre



Remarque : Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, passe à un groupe différent sans règle de déclencheur correspondante. Cela permet d'éviter l'association d'un workflow d'escalade non pertinent existant à cet enregistrement de tâche.

Consultez Créer une règle de déclencheur d'escalade.

À propos des politiques d'escalade

Une politique d'escalade inclut les configurations suivantes :

- Audience d'escalade (membres et gestionnaires de la liste).
- Type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade.
- Autres aspects du processus d'escalade comme les méthodes de contact à utiliser et le nombre de rappels à envoyer pour chaque notification.

Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Configurer une table pour les règles de déclencheur d'escalade

Configurez des règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tables configurées dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg] s'affichent dans le champ **Table** du formulaire Règle de déclencheur afin de créer une règle de déclencheur d'escalade.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Configuration de la table Règle de déclencheur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la table de règles de déclencheur

Champ	Description
Table	Nom de la table qui sera activée afin de créer des règles de déclencheur d'escalade.
Champ de groupes de déclencheurs	Valeur du champ de groupes dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ d'utilisateurs de déclencheurs	Valeur du champ d'utilisateurs dans la table en fonction des processus de règle de déclencheur.
Champ journal	L'activité d'escalade en cours.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste connexe Règles de déclencheur affiche les règles de déclencheur d'escalade configurées pour la table.

Créer une règle de déclencheur d'escalade

Créez une règle de déclencheur pour spécifier les conditions dans lesquelles un processus d'escalade doit commencer et les actions (workflow ou script) à effectuer pour l'escalade.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, admin ou rota_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les utilisateurs disposant du rôle rota_manager ne peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow**) que pour les groupes gérés par le rôle rota_manager.
- Les utilisateurs disposant du rôle rota_admin peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade (avec le champ **Action de déclencheur** défini sur **Workflow**) pour tous les groupes.
- Les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer des règles de déclencheur d'escalade pour exécuter les **workflows** et les **scripts** de tous les groupes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration des astreintes** > **Administration** > **Règles de déclencheur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif de la règle de déclencheur.
Table	Table de tâches qui s'applique à la règle de déclencheur. **Remarque :** ◦ Seules les tables et les vues de base de données du même champ d'application que la règle de déclencheur s'affichent dans la liste. ◦ Les tables qui n'étendent pas les tâches n'apparaissent dans la liste que si elles sont configurées pour les règles de déclencheur dans la table Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]. .
Ordre d'exécution	Ordre d'exécution de la règle de déclencheur.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Quand activer	
Déclencher quand le groupe affecté change	Option pour traiter la règle de déclencheur uniquement lorsque la valeur du champ **Groupe** dans la table est modifiée. ◦ **Faux** : les règles de déclencheur se déclenchent uniquement si les champs **assigned_to** et **assignment_group** ne sont pas remplis dans un enregistrement. ◦ **Vrai** : les règles de déclencheur se déclenchent uniquement si le champ groupe est rempli ou change et le champ **assigned_to** n'est pas rempli dans un enregistrement.
Déclencher quand	Type de déclencheur pour la table qui est le comportement par défaut ou conditionnel. Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est activée. ◦ **Correspondances des conditions** : déclenche l'escalade lorsque les conditions correspondent. ◦ **Par défaut** : déclenche une escalade basée uniquement sur la valeur du champ **Action de déclencheur**.
Respecter les conditions	Type de conditions à faire correspondre avant de déclencher l'escalade. ◦ **Toutes** : chaque condition doit être remplie. ◦ **Indifférent** : l'une des conditions peut être remplie.
Conditions	Conditions qui doivent être remplies pour que la règle de déclencheur se déclenche (exécutez le workflow ou le script qui est l'action de la règle).
Action à exécuter	
Groupe	Groupe qui devient le **groupe d'affectation de tâche** lorsque la règle de déclencheur se déclenche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ n'est disponible que lorsque la case à cocher **Déclencher quand le groupe affecté change** est désactivée.
Action de déclencheur	**Workflow** ou **script** (JavaScript côté serveur) à exécuter lorsque les **conditions de correspondance** et les **conditions** sont remplies.
Workflow de déclencheur	Workflow à exécuter. Disponible uniquement si l'option **Action de déclencheur** est définie sur **Workflow**.
Script de déclencheur	Script (JavaScript côté serveur) à exécuter. Disponible uniquement si le champ **Action de déclencheur** est défini sur **Script**. **Remarque :** Cette action n'est disponible que pour les utilisateurs ayant les rôles rota_admin et admin.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une politique d'escalade

Une politique d'escalade inclut le type de politique qui définit l'ordre dans lequel les listes et les membres de la liste reçoivent les notifications d'escalade. Vous pouvez créer une politique d'escalade personnalisée pour une équipe en remplaçant les paramètres d'un type d'escalade par défaut, par exemple, en configurant des délais personnalisés entre les étapes d'escalade.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin, rota_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs dotés du rôle rota_manager peuvent uniquement modifier les politiques de leurs groupes. Les utilisateurs dotés des rôles rota_admin et admin peuvent modifier les politiques de tous les groupes.

Le type d'escalade détermine l'ordre dans lequel les membres d'un groupe d'utilisateurs sont informés de l'escalade. Le type d'escalade dépend du nombre de listes.

- Si une équipe n'a qu'une seule liste, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les membres**, et le chemin d'escalade passe par les membres d'une liste (principale, secondaire, tertiaire) pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe comporte plusieurs listes, le type d'escalade est automatiquement défini sur **Alterner les listes**, et le chemin d'escalade passe par toutes les listes pour déterminer les personnes à informer.
- Si l'équipe dispose d'une hiérarchie d'escalade personnalisée, le type d'escalade est défini sur **Personnalisé**, et le chemin d'escalade passe par les membres définis dans la hiérarchie d'escalade. Consultez Créer une politique d'escalade pour en savoir plus.

Planification d'astreinte prend en charge plusieurs politiques d'escalade par équipe ; par exemple, les politiques basées sur la priorité de l'incident ou le type d'enregistrement de tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une politique d'escalade personnalisée à l'aide du concepteur d'escalade.

Option	Description
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers d'astreinte	**a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers d'astreinte**. **b.** Cliquez sur la carte de l'équipe requise. **c.** Dans l'onglet **Équipes**, cliquez sur l'icône d'actions pour l'équipe. **d.** Cliquez sur **Remplacer l'escalade**, puis sur **OK** dans la fenêtre de confirmation.
Accéder au concepteur à partir du module Calendriers de mes groupes	**a.** Accédez à **Planification d'astreinte** > **Calendriers de mes groupes**. **b.** Ouvrez l'équipe requise. **c.** Cliquez sur **Remplacer la politique d'escalade**, puis sur **Oui** dans la boîte de dialogue de confirmation.

2. Cliquez sur l'icône Ajouter une étape d'escalade, puis renseignez le formulaire Ajouter une étape d'escalade.

Formulaire Ajouter une étape d'escalade

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape d'escalade.
Niveau d'escalade	Niveau hiérarchique de l'étape.
Durée jusqu'à l'étape suivante	Temps d'attente à partir du dernier rappel d'exécution de l'étape suivante.
Ensemble d'escalades	Ensemble d'escalades pour l'étape.
Nombre de rappels	Nombre de rappels à envoyer dans cette étape.
Délai entre les rappels	Intervalle entre chaque rappel de cette étape.
Audience d'escalade	
Liste	Listes auxquelles les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Groupes	Groupes d'utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Utilisateurs	Utilisateurs auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés.
Équipements	Périphériques auxquels les notifications et rappels d'escalade sont envoyés. Par exemple, un téléphone mobile alterné entre les membres d'un groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Gestionnaire de groupe	Option permettant d'envoyer des notifications et rappels d'escalade au gestionnaire de groupe.
Champ du gestionnaire de groupe	Option permettant de sélectionner des gestionnaires de groupes de façon hiérarchique et d'envoyer des rappels et des notifications d'escalade. Ce champ est disponible uniquement si la case **Gestionnaire de groupe** est cochée.

Formulaire Ajouter un ensemble d'escalades

Nom	Nommez la politique d'escalade.
Équipe	Équipe à laquelle la politique d'escalade s'applique.
Valeur par défaut	Cochez cette case pour marquer la politique d'escalade comme politique par défaut. La politique d'escalade par défaut est utilisée pour toutes les escalades d'astreinte dans les cas où aucune des **conditions** spécifiées n'est remplie.
Table	Choisissez la table pour laquelle vous souhaitez définir la politique d'escalade.
Condition	Utilisez la section Condition pour ajouter des filtres aux critères d'escalade.
Description	Brève description de la politique d'escalade.
Actifs	Cochez cette case pour activer la politique d'escalade.
Écraser la préférence utilisateur	Cochez cette case pour remplacer les préférences de contact de l'utilisateur.
Ordre	Ordre dans lequel appliquer cette politique lorsque plusieurs politiques d'escalade sont définies pour une équipe. Nombres plus petits en premier.

3. Facultatif : Pour modifier une étape d'escalade, cliquez sur l'icône Modifier l'étape d'escalade et apportez vos modifications.
4. Facultatif : Ajoutez plusieurs étapes d'escalade si nécessaire.
5. Facultatif : Pour modifier la hiérarchie d'escalade pour l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Modifier l'escalade**.
6. Facultatif : Pour réinitialiser le type d'escalade par défaut de l'équipe, cliquez sur l'icône d'actions et cliquez sur **Réinitialiser l'escalade**.

Paramètres d'escalade et de rappel des listes

Utilisez les paramètres d'escalade pour spécifier comment et quand les escalades se produisent et quand des notifications de rappel sont envoyées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'escalade et de rappel

Vous pouvez spécifier des paramètres uniques pour chaque liste. Lorsque vous configurez une liste, vous pouvez spécifier les éléments suivants :

- **Canal de communication forcée** : vous pouvez spécifier un canal de communication obligatoire : SMS, message vocal, Slack, e-mail, Microsoft Teams ou notification push mobile.
  - Les SMS et les messages vocaux requièrent l'activation de Notification.
  - Un membre d'astreinte doit disposer d'un appareil SMS pour recevoir des notifications par SMS. Si le membre ne possède pas d'appareil SMS, aucune autre tentative n'est effectuée et l'absence d'appareil SMS est consignée.

  Pour en savoir plus sur la configuration de MS Teams comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer Microsoft Teams comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

  Pour en savoir plus sur la configuration des notifications push mobiles comme canal de notification, reportez-vous à la rubrique Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte.

- **Nombre de rappels** : nombre de fois que l'instance envoie des rappels à une personne qui ne répond pas dans le délai spécifié dans le champ **Délai entre les rappels**.
- **Délai entre les rappels** : intervalle de temps entre les rappels.
- Les valeurs indiquées dans les champs **Nombre de rappels** et **Délai entre les rappels** déterminent la valeur du champ **Délai avant l'escalade**. Par exemple, si le **nombre de rappels** est défini sur 2 et que le **délai entre les rappels** est de 10 minutes, le **délai avant l'escalade** est de 30 minutes. En d'autres termes, le temps qui s'écoule entre la première notification d'un membre de la liste qui ne répond pas et la première notification du membre suivant dans le chemin d'escalade.

Instructions

Pour obtenir des instructions, consultez Configurer une liste.

Exemples de rapports d'escalade

Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement.

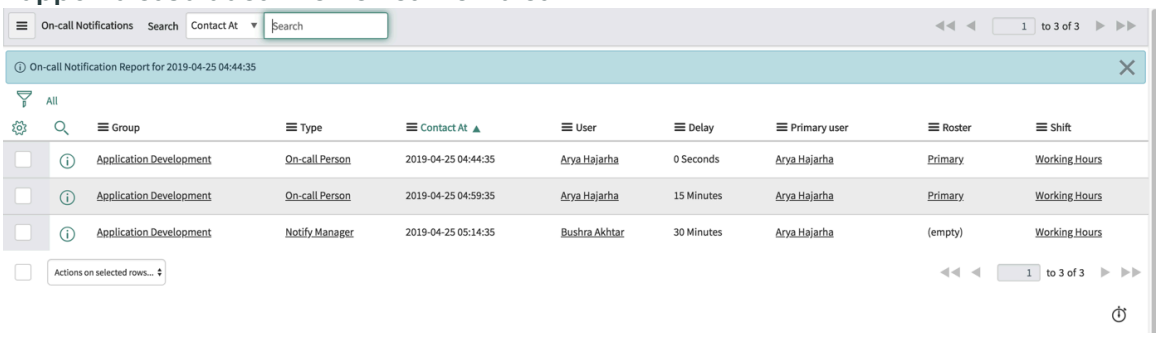
Étant donné que les rapports d'escalade dépendent du type d'escalade, le contenu du rapport peut varier considérablement. Exemples de rapports :

Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les membres

Dans cet exemple, les utilisateurs peuvent voir les équipes dont ils font partie dans les rapports Mon calendrier. Les utilisateurs qui ne sont pas la première personne d'astreinte s'affichent également. Cette action permet à un utilisateur d'afficher l'équipe d'un point de vue personnel, qui est la méthode préférée de la plupart des utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

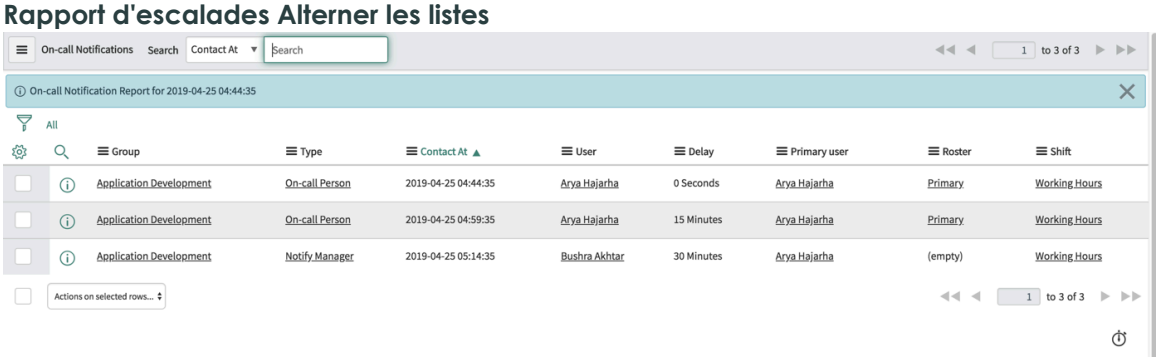
Rapport d'escalades Alterner les membres



Exemple de rapport pour le type d'escalade Alterner les listes

Dans cet exemple, les rappels sont définis pour les listes **principale**, **secondaire** et **tertiaire**. Les membres de la liste principale sont informés en premier, puis les membres de la liste secondaire, et ainsi de suite, pour toutes les listes.

Rapport d'escalades Alterner les listes



Suivre la progression d'une escalade

Utilisez la page Suivi d'escalade d'astreinte pour obtenir une visibilité complète de la chronologie d'une escalade active ou fermée à mesure qu'elle progresse via son chemin d'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

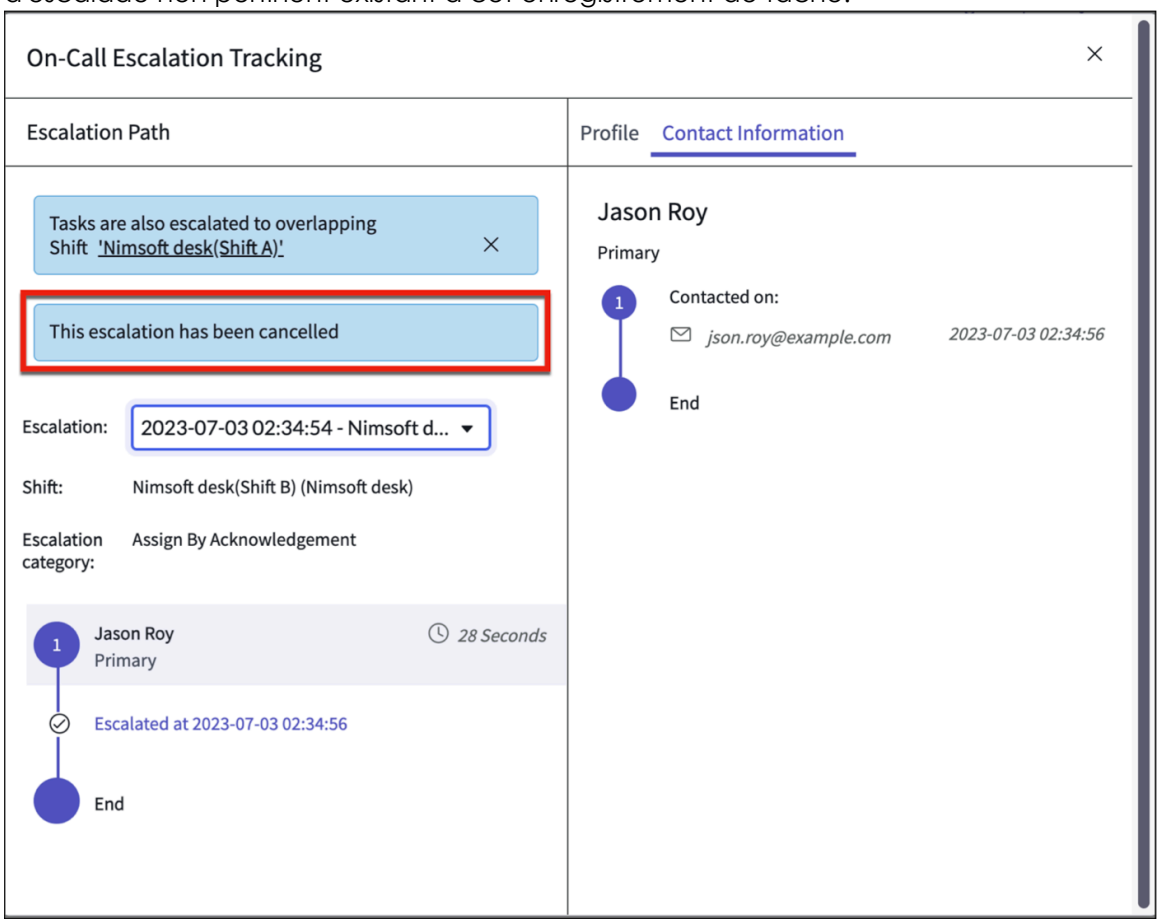
Rôle requis : tout rôle qui permet à l'utilisateur de lire des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

- Vous devez activer la consignation des escalades afin que la page Suivi d'escalade d'astreinte s'affiche. Consultez la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations* dans Propriétés système pour Planification d'astreinte.
- Une escalade d'astreinte est annulée lorsque le groupe d'affectation de l'enregistrement de tâche associé, par exemple un incident, passe à un groupe différent sans règle de déclencheur correspondante. Cela permet d'éviter l'association d'un workflow d'escalade non pertinent existant à cet enregistrement de tâche.



Procédure

1. Accédez à **Incident** et ouvrez l'incident.

   Le champ **Groupe d'affectation** inclut l'icône Suivi d'escalade d'astreinte ( ) qui indique l'état actif de l'escalade. Le vert indique une escalade active et le noir indique une escalade terminée.

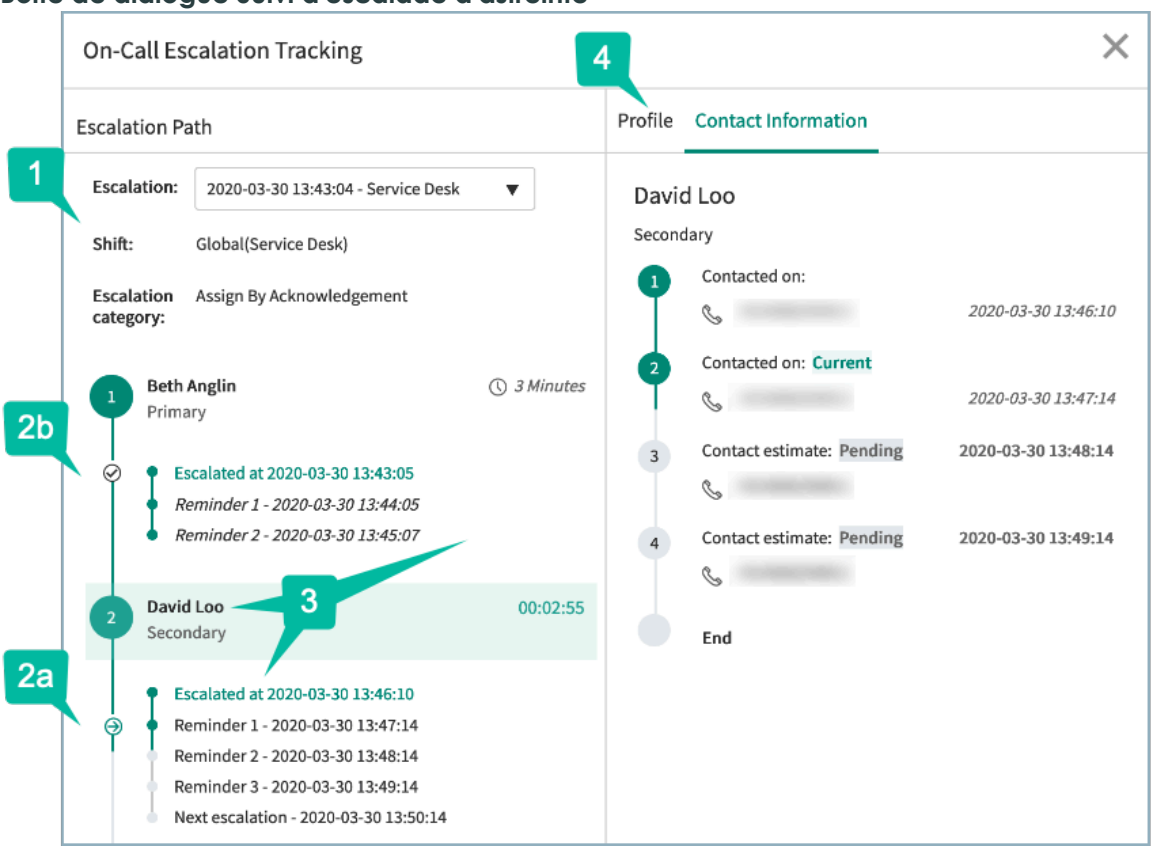
2. Cliquez sur l'icône Suivi d'escalade d'astreinte.

   La boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example: Suivi d'escalade d'astreinte

Boîte de dialogue Suivi d'escalade d'astreinte



1. La section Chemin d'escalade identifie l'escalade avec l'heure de début, le groupe, l'équipe qui gère l'escalade et la catégorie d'escalade.
2. Les indicateurs sur la chronologie affichent l'état :
   a. Pour les escalades actives, une flèche verte sur la chronologie du chemin indique la phase de réponse active actuelle.
   b. Coche non remplie : réponse ignorée.
   c. Coche verte remplie : réponse acceptée.
   d. X rouge : réponse refusée.
3. Cliquez sur l'horodatage d'escalade d'un nom escaladé ou d'escaladé pour afficher les détails du minutage. Dans l'onglet **Informations de contact**, la liste affiche les heures de contact, les modes de contact et les réponses pour la phase d'escalade associée.

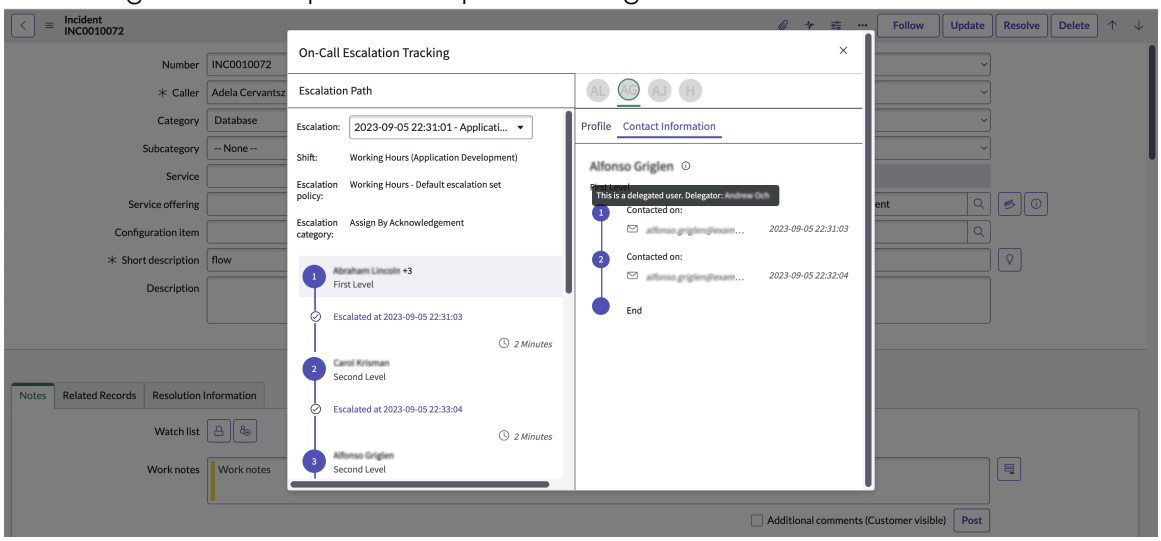
   Les points des horodatages d'escalade indiquent l'acceptation globale. Pointez sur un point pour afficher des informations supplémentaires. Codes de couleur des points :

   - Vert : au moins un escaladé a accepté l'escalade.
   - Orange : au moins un escaladé a refusé l'escalade.
   - Rouge : tous les escaladés ont refusé l'escalade.

   Remarque : Pour améliorer les différences visuelles entre les points, utilisez l'interface utilisateur à contraste élevé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. En fonction des paramètres de contact, vous pouvez appeler ou envoyer un message direct à la personne à partir de l'onglet **Profil** d'escaladé.



Cliquez sur ⓘ pour afficher les informations du délégant et de l'utilisateur délégué.

Afficher les détails dans un journal d'escalade

Affichez l'enregistrement du journal d'escalade pour obtenir des détails complets sur la chronologie et les actions d'une escalade d'astreinte pour connaître sa progression dans le chemin d'escalade d'astreinte. Vous pouvez également accéder aux informations d'escalade et de notification d'escalade dans les rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

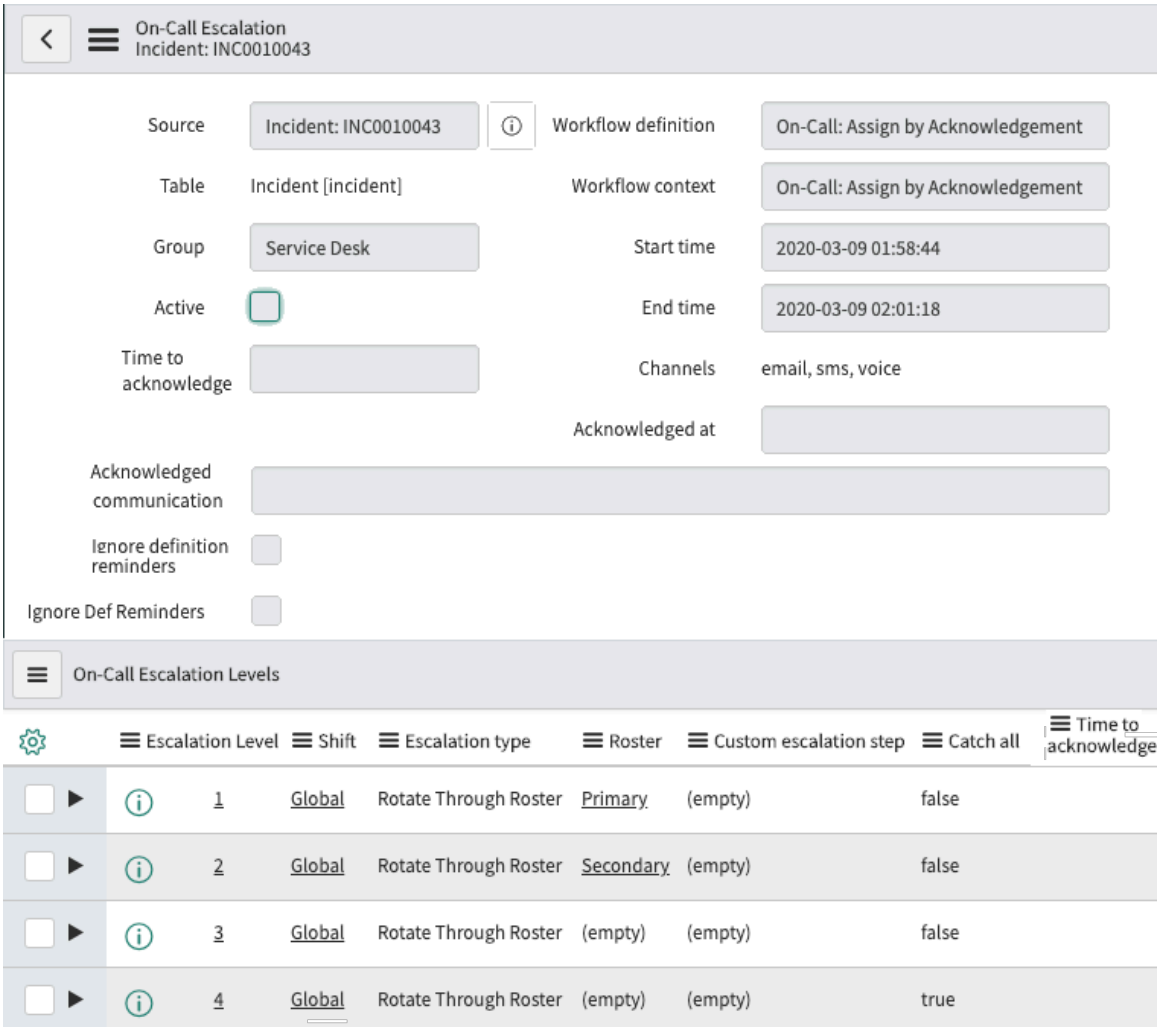
Cette rubrique décrit comment utiliser les journaux pour accéder aux informations d'escalade. Vous pouvez également accéder aux informations de notification d'escalade dans les rapports. Voir Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades.

Vous pouvez activer ou désactiver la consignation à l'aide de la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, comme décrit dans Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Escalades** > **Journaux d'escalade** et ouvrez l'incident.
   Les escalades d'astreinte [vue Journaux d'escalade] s'affichent.
2. Cliquez sur l'icône d'informations (ⓘ) pour ouvrir l'enregistrement d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour chaque élément des listes connexes, vous pouvez cliquer sur l'icône d'informations ( ) pour obtenir plus de détails sur l'escalade (par exemple, pour déterminer les valeurs **Délai de confirmation**).

Affectation de rôles Planification d'astreinte

Les administrateurs peuvent affecter des rôles Planification d'astreinte à des groupes d'utilisateurs et à un utilisateur individuel en fonction des activités et des responsabilités de l'utilisateur.

Tâches et autorisations d'accès des rôles Planification d'astreinte

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
Administrateur d'équipe [rota_admin]	Un utilisateur disposant du rôle rota_admin peut créer, lire, mettre à jour et supprimer des équipes. Le rôle rota_admin peut créer des équipes à l'aide de l'assistant Créer un calendrier, modifier les équipes et les listes, et gérer la couverture et les congés dans la Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
	Le rôle rota_admin contient le rôle assignment_rule_admin de plateforme.
Chef d'équipe [rota_manager]	Le rôle de chef d'équipe est destiné au gestionnaire d'un groupe. L'objectif du rôle est de distinguer un membre auquel le rôle de gestion des équipes d'un groupe a été délégué. Le rôle ne peut pas être utilisé pour gérer tous les groupes sur l'instance. Le rôle peut être délégué aux membres d'un groupe. Consultez Déléguer des rôles. Un utilisateur disposant du rôle de chef d'équipe qui répond à l'un des besoins suivants peut gérer les équipes de son groupe : • L'utilisateur est le gestionnaire du groupe. • Le rôle rota_manager a été délégué à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur la délégation du rôle de chef d'équipe, consultez Déléguer le rôle de chef d'équipe [rota_admin]. Pour en savoir plus sur la délégation de rôles, consultez Déléguer des rôles. **Remarque :** lorsqu'un utilisateur se voit déléguer un rôle pour le compte d'un groupe, il peut gérer les équipes de ce groupe uniquement. • L'utilisateur est configuré en tant que chef d'équipe d'un groupe. Pour plus d'informations sur la configuration des préférences de groupe, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs.
itil	Un utilisateur disposant du rôle ITIL peut afficher le Gérer les équipes à partir de la vue Calendrier et les engagements d'astreinte dans les rapports. Il dispose de l'accès en lecture seule général aux équipes de son groupe.
Utilisateur de tableau de bord Premium [rota_prem_dashboard_user]	Accédez au tableau de bord Premium d'astreinte. Le tableau de bord Premium affiche les mesures de performances de tous les groupes. Voir Hérité : affichage des rapports de performances pour les escalades.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Tâches et autorisations d'accès
DÉCONSEILLÉ : roster_admin	**Avertissement :** N'utilisez pas ce rôle pour les nouveaux utilisateurs. Ce rôle hérité déconseillé existe uniquement pour les clients qui utilisent toujours le rôle.

Information associée

- Rôles système
- Rôles système de base
- Affecter un rôle à un groupe
- Affecter un rôle à un utilisateur

Créer un modèle d'équipe pour simplifier la configuration des équipes

Vous pouvez prédéfinir des ensembles de paramètres d'équipe à l'aide des modèles d'équipe. Les modèles d'équipe sont un sous-ensemble de modèles de groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Modèles de groupe**.
2. Dans la liste des modèles de calendrier de groupe, cliquez sur le modèle pour lequel vous souhaitez créer un modèle d'équipe.
3. Dans la liste connexe des modèles d'équipe, cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire Modèle d'équipe d'astreinte.

Champs du nouveau modèle d'équipe

Nom de l'équipe	Nom convivial du modèle d'équipe. Par exemple, É-U ou EMEA.
Type de planification	Le type de calendrier. Vous pouvez spécifier des paramètres pour un calendrier simple. Vous pouvez également sélectionner un modèle existant.
Toute la journée	Cochez la case si l'équipe couvre le jour ouvré complet.
Heure de début	Si cette équipe ne travaille pas toute la journée, spécifiez l'heure de début de l'équipe.
Heure de fin	Heure de fin de l'équipe.
Jour et heure de fin	Date à laquelle l'équipe doit prendre fin.
Répéter sur	Pour les équipes répétées, les jours de la semaine qui requièrent la répétition de l'équipe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de groupe d'astreinte	Le modèle de groupe auquel l'équipe appartient.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire des membres des listes qui constitueront l'équipe.
Spécifier la planification des jours non ouvrés	Cochez la case pour spécifier le calendrier des jours non ouvrés de l'équipe. Le paramètre est appliqué à l'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle est maintenant disponible lors de la création ou de la mise à jour d'une équipe.

Créer un modèle de groupe pour simplifier la configuration des calendriers

Créez des modèles pour permettre à votre groupe de créer des calendriers d'astreinte. Par exemple, utilisez le modèle 24 heures/24, 7 jours/7, qui est disponible dans les données de démonstration d'astreinte, pour créer des calendriers d'astreinte pour un service continu.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Modèles de groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom du nouveau modèle. Par exemple, 8-5.
Description	Une brève description du modèle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Expérience mobile pour Planification d'astreinte

Consultez et gérez les calendriers d'astreinte à partir d'un équipement mobile grâce à l'applet mobile Planification d'astreinte.

Les gestionnaires d'astreinte et les chefs d'équipe peuvent effectuer les actions suivantes :

- Consulter le calendrier d'astreinte de votre groupe, y compris les éventuels écarts, les demandes de congés, etc.
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Examiner les écarts et les conflits et prendre des mesures en conséquence.
- Approuver/rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Fournir, remplacer ou supprimer une couverture et supprimer les congés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les membres d'une liste peuvent effectuer les actions suivantes :

- Afficher vos calendriers d'astreinte, les autres personnes d'astreinte pour une équipe et votre rôle pour l'équipe (principal/secondaire).
- Consulter les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
- Soumettre des demandes de congés et d'échange d'équipes.
- Envoyer un message (Slack/MS Teams/notifications Push) pour trouver un remplaçant.

Démarrer avec l'application mobile Planification d'astreinte

Utilisez l'application mobile ServiceNow Agent pour accéder à l'application mobile Planification d'astreinte. Connectez-vous ensuite à une instance et travaillez sur vos calendriers.

Avant de commencer

Selon votre appareil, rendez-vous sur l'App Store d'Apple ou le Google Play Store et téléchargez l'application mobile ServiceNow Agent.

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application mobile de votre appareil, puis sur le bouton **+** pour ouvrir une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes.

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui a été fourni par votre administrateur.

3. Appuyez sur **Se connecter**.

Vue d'ensemble de Mobile Planification d'astreinte

Les membres et les chefs d'une équipe peuvent utiliser les applets Planification d'astreinte et le menu de navigation de l'application Agent mobile pour afficher et gérer les équipes et les calendriers.

Lanceurs d'applet

Les lanceurs d'applet servent de pages de destination ou d'accueil. Lorsque vous vous connectez à votre instance, vous voyez un lanceur d'applets et les applets configurés pour s'afficher sur ce lanceur. L'administrateur système configure le lanceur d'applets et les applets pour l'application mobile Now Agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Barre de navigation

La barre de navigation apparaît en bas de l'écran de l'application mobile. Cette barre comprend les onglets suivants que vous pouvez utiliser pour accéder aux différents applets et aux pages d'accueil des applications :

- *My Work:* En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochaines équipes, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.
- *My Team:* En tant que gestionnaire d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités importantes, comme approuver des demandes de congés et fournir une couverture.
- *Notification:* Consultez la liste des notifications qui ont été transmises à un agent. Appuyez sur une notification dans la liste pour en voir les détails, puis appuyez sur les détails pour ouvrir le ticket.
- *Settings:* Gérez les paramètres de l'application mobile.

Gérer le travail avec Agent mobile ITSM

En tant que membre d'une équipe, consultez vos prochains quarts, demandez un congé et accomplissez les tâches quotidiennes liées à votre calendrier.

L'application Mes tâches de l'application Agent mobile ITSM dispose de l'applet Planification d'astreinte, qui vous permet d'afficher vos prochaines périodes de travail et de demander des congés. Vous pouvez également afficher les membres d'astreinte de votre groupe.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches.

Actions de calendrier d'astreinte - Équipes à venir

Action	Description
Appuyer sur **Équipes à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours. Les quarts sont regroupés en fonction des événements. Les événements de plusieurs jours sont affichés en haut.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur la carte d'équipe	Affichez les détails du changement comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour le quart.
Appuyer sur l'icône 	Fait passer l'affichage du calendrier de mensuel à quotidien.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé

Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier d'astreinte - Demandes de congé (suite)

Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.
Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Supprimer le congé**	Supprimez le congé en cliquant sur **OUI** dans le message de confirmation.

Calendrier d'astreinte - Qui est d'astreinte

Appuyer sur **Qui est d'astreinte**	Affichez un formulaire qui vous permet de sélectionner un groupe à partir d'une liste de groupes.
Appuyer sur la flèche droite	Consultez la liste des groupes qui devraient être d'astreinte dans un calendrier.
Sélectionner un groupe	Sélectionnez un groupe de la liste des groupes et cliquez sur la flèche pour afficher « Qui est d'astreinte » dans ce calendrier.

Gérer une équipe avec Agent mobile ITSM

En tant que chef d'équipe, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Quarts à venir dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Quarts à venir**	Consultez toutes les quarts à venir pour le mois en cours.
Faire glisser vers la gauche sur la carte d'équipe	Demandez un congé pour ce quart.
Appuyer sur la carte du quart	Affichez les détails du quart, comme le groupe, la liste, l'heure de début et l'heure de fin.
Appuyer sur **Demander un congé**	Demandez un congé pour ce quart en fournissant des informations sur l'écran Demander un congé.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour le membre d'un quart.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demandes de congé dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Demandes de congé**	Consultez une liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.
Appuyer sur l'icône de filtre	Filtrez les demandes de congés à l'aide de filtres tels que Date de fin ou Groupe.
Appuyer sur l'icône de menu	Demandez un congé à partir de l'écran Demandes de congé.
Appuyer sur une demande de congé en attente	Affichez les détails de la demande.
Appuyer sur **Approuver** ou **Rejeter**	Approuvez ou rejetez une demande de congé. **Remarque :** ajoutez un motif pour le rejet d'une demande de congé.

Écarts et conflits dans Actions de calendrier d'astreinte

Action	Description
Appuyer sur **Écarts et conflits**	Consultez la liste de tous les écarts et conflits des quarts de votre groupe.
Appuyer sur n'importe quel jour du mois	Consultez tous les écarts et conflits des quarts pour ce jour.
Appuyer sur l'une des cartes de quart	Consultez tous les écarts et conflits du quart.
Faire glisser vers la gauche sur l'une des cartes d'équipe	Appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir une couverture au quart.
Appuyer sur **Fournir une couverture**	Fournissez une couverture pour un écart dans le quart.

Pour connaître la procédure détaillée, reportez-vous à Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe.

Référence pour Planification d'astreinte

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Planification d'astreinte.

Définitions des termes Planification d'astreinte

Certains termes ont un sens spécifique dans l'application Planification d'astreinte.

Équipe

Une équipe est la période pendant laquelle les membres d'une liste sont d'astreinte. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quelle équipe à partir du calendrier.

Liste

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une liste est un ensemble de membres qui sont d'astreinte pour une équipe. Étant donné qu'il existe généralement une liste pour chaque niveau d'escalade (principal, secondaire, tertiaire), il existe généralement plusieurs listes pour une équipe. Les membres de n'importe quelle liste sont contactés dans l'ordre qui est défini par la politique d'escalade.

Membres de la liste (membres)

Les membres d'une liste sont les utilisateurs qui ont été ajoutés à une liste unique. Les membres de la liste disposent généralement du rôle ITIL. Dans le cadre d'une équipe affectée, les membres doivent être disponibles pour agir s'ils sont informés d'une escalade.

- Les utilisateurs doivent être membres du même groupe.
- Le chef d'équipe (rôle rota_manager) peut ou non être membre de la liste.

Rotation

La rotation est le processus d'échange du tour de service des membres d'une liste.

Les dates de début et de fin des membres déterminent le moment où ils sont membres de la liste.

Calendrier

Un calendrier spécifie les heures pendant lesquelles les équipes sont actives. Par exemple, une entreprise qui veut couvrir ses tâches jour et nuit utilisera un calendrier 24 heures/24, 7 jours/7. Les entreprises fournissant un support dans le monde entier peuvent utiliser un calendrier « follow the sun » afin de couvrir les fuseaux horaires de tous les continents.

Escalade

Les escalades sont une série de notifications envoyées aux membres de la liste concernant une tâche. Les notifications se produisent dans l'ordre spécifié par le chemin d'escalade pour l'équipe.

Notification

Planification d'astreinte envoie des notifications d'escalade aux membres d'une équipe. Les méthodes de notification incluent l'e-mail, le message vocal, Slack, les SMS, Microsoft Teams et les notifications push mobiles.

Vacances et congés

Les membres de la liste peuvent demander des congés. Les responsables peuvent planifier et gérer les vacances et les demandes de congés.

Information associée

Planification d'astreinte

Composants installés avec Planification d'astreinte

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de Planification d'astreinte, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Tables installées avec Planification d'astreinte

Planification d'astreinte ajoute les tables suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Planification d'astreinte

Remarque : Les tables portant le préfixe « v_ » (par exemple, [v_alternate_rotation]) sont des tables en lecture seule utilisées pour générer des rapports d'astreinte. N'utilisez pas ces tables pour créer des rapports.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Membre d'astreinte [cmn_rota_member]	Table contenant les membres du groupe qui participent au calendrier d'astreinte et aux escalades.
Liste [cmn_rota_roster]	Table contenant les membres de l'équipe, l'intervalle d'équipe et les paramètres d'escalade.
Équipe [cmn_rota]	Table contenant le calendrier d'astreinte d'une équipe.
Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span]	Table contenant les définitions de parcours de calendrier. Planification d'astreinte ajoute une référence de groupe et le type d'astreinte au champ Type.
Règle de déclencheur [trigger_rule]	Table qui étend la table Règle d'affectation [sysrule_assignment] et stocke le moment où le processus d'escalade est déclenché, ainsi que les actions à entreprendre.
Notifications d'astreinte [v_on_call]	Table qui répertorie les notifications de rappel qui ont été envoyées.
Calendrier de rotation [v_rotation]	Table qui répertorie les calendriers d'équipe par date et heure de début et inclut les informations de contact de l'utilisateur, le cas échéant.
Calendrier de rotation de l'utilisateur [v_user_rotation]	Table qui répertorie le calendrier d'équipe par utilisateur.
Autre calendrier de rotation [v_alternate_rotation]	Table qui répertorie les autres calendriers des utilisateurs, par équipe et par liste, ainsi que la date et l'heure de début et de fin.
Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]	Table qui répertorie les escalades, y compris l'horodatage d'événement et l'horodatage de la dernière mise à jour.
Préférences de contact d'équipe [cmn_rota_contact_preference]	Table contenant les préférences de contact pour les escalades par défaut et personnalisées.
Type de communication d'astreinte [on_call_communication_type]	Table qui répertorie le type de canal de communication utilisé.
Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/modifier la planification d'un groupe.
Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]	Table contenant des informations sur le modèle utilisé pour créer/modifier la planification d'une équipe.
Préférence utilisateur d'astreinte [on_call_user_preference]	Table contenant des informations sur les préférences d'un membre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Préférence de contact utilisateur d'astreinte [on_call_user_contact_preference]	Tableau contenant des informations sur les préférences de contact d'un membre.
[sys_on_call_contact_source]	Table qui répertorie les sources de contact et les appareils.
Escalade d'astreinte [on_call_escalation]	Table qui enregistre la source, le groupe et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]	Table qui consigne les niveaux d'escalade atteints pour une escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]	Table qui consigne les tentatives de contact à un niveau d'escalade et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]	Table qui consigne à la fois les notifications et les réponses pour une tentative de contact et les détails connexes pour le suivi des escalades.
Réponse d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_response]	Table qui suit les réponses d'escalade D'astreinte par les workflows D'astreinte. Une fois consommées, les entrées sont supprimées par le système.
Configuration de la table de règles de déclencheur [trigger_rule_table_cfg]	Table qui répertorie les tables activées permettant de créer des règles de déclencheur d'escalade. La table est utilisée pour activer les règles de déclencheur d'escalade pour les tables qui n'étendent pas les tâches.
Ajouter un membre d'astreinte [on_call_add_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour l'ajout d'un membre à la liste.
Supprimer un membre d'astreinte [on_call_remove_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour la suppression d'un membre de la liste.
Déplacer un membre d'astreinte [on_call_swap_member]	Table qui enregistre les détails du membre pour échanger l'ordre d'un membre avec le membre cible ou déplacer l'ordre d'un membre après le membre cible dans la liste.

Travaux planifiés installés avec Planification d'astreinte

Planification d'astreinte inclut les travaux planifiés.

Tâche de planification	Description
Rappels d'astreinte	Envoie des rappels quotidiens aux membres de la liste d'astreinte.
Rapport sur les écarts et conflits d'astreinte	Envoie un rapport hebdomadaire sur les écarts et les conflits des calendriers d'astreinte aux chefs d'équipe, gestionnaires de groupes et administrateurs.

Tests de démarrage rapide pour Planification d'astreinte

Validez que Planification d'astreinte fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Planification d'astreinte

Activez le module d'extension Planification d'astreinte (com.snc.on_call_rotation) pour exécuter les tests de démarrage rapide pour Planification d'astreinte.

On-call : suites ATF Planification d'astreinte

Test	Description	Version
On-call : vérifier la demande de congés lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur Non autorisées	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur **Non autorisées**.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner de modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes sans sélectionner un modèle.	Orlando
On-call : créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option Autoriser les chevauchements d'équipes est définie sur Non	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes lorsque l'option **Autoriser les chevauchements d'équipes** est définie sur **Non**.	Orlando
On-call : demander un congé lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur Avec autorisation	Vérifie si vous pouvez demander un congé lorsque les préférences d'approbation des PTO sont définies sur **Avec autorisation**.	Orlando
On-call : affecter les chefs d'équipes pour maintenir les planifications d'astreinte	Vérifie si les chefs d'équipes peuvent gérer les planifications d'astreinte.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom d'utilisateur	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom d'utilisateur.	Orlando
On-call : rechercher les planifications d'astreinte par nom de groupe ou de calendrier	Vérifie si vous pouvez rechercher des planifications d'astreinte par nom de groupe ou calendrier.	Orlando
On-call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe entrante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe entrante** ».	Orlando

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

On-call : suites ATF Planification d'astreinte (suite)

Test	Description	Version
On-call : aperçu du calendrier avec les options de fuseau horaire	Vérifie si l'aperçu du calendrier est disponible avec les options de fuseau horaire.	Orlando
On-Call : créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle	Vérifie si vous pouvez créer des chevauchements d'équipes en sélectionnant un modèle.	Orlando
On-Call : afficher les équipes actives		Orlando
On-Call : modifier l'état de l'équipe de Brouillon ou Publier dans le formulaire d'équipe	Vérifie si vous pouvez publier une équipe ou en annuler la publication et alterner entre la rotation des états **Brouillon** et **Publier** depuis le formulaire.	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à l'équipe sortante »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à l'équipe sortante** ».	Orlando
On-Call : détails de la liste des chevauchements d'équipes avec la règle d'escalade « Escalader jusqu'à toutes les équipes »	Vérifiez les détails de la liste des chevauchements d'équipes lorsque la règle d'escalade est définie sur « **Escalader jusqu'à toutes les équipes** ».	Orlando
On-Call : vérifier la console On-Call	Testez si la mise en page de la console On-Call est correcte.	Orlando
On-Call : masquer ou afficher des équipes	Vérifie si vous pouvez masquer ou afficher des équipes sur le calendrier d'astreinte.	Orlando

Pour en savoir plus sur Planification d'astreinte, consultez Planification d'astreinte.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Propriétés système pour Planification d'astreinte

Les paramètres de propriété configurent les opérations Planification d'astreinte.

Définition des propriétés à partir de l'interface utilisateur

Vous pouvez définir la plupart des valeurs de propriété à partir de la page Propriétés d'astreinte dans **Planification d'astreinte** > **Administration** > **Propriétés d'astreinte**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit une fonctio La valeur par défaut utilise le planificate par ocf_calendar.xml.
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistreme avoir été générés sous forme d'enregistr standard roster_schedule_span.
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de détermine être approuvées.
com.snc.on_call_rotation.factor_daily_rotation_interval_all_day	Si cette propriété est définie sur vrai, la r Si cette propriété est définie sur faux, uti la liste pour le jour suivant. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.log.level	Activer les journaux de débogage. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.log_escalations	Activez la consignation des escalades. V d'escalade. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.calendar_macro	Nom de la macro qui fournit un calendr par défaut utilise le planificateur DHTMLX *ocf_calendar.xml*. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.support_legacy_spans	Utilisé pour rechercher des enregistreme avoir été générés sous forme d'enregistr non dans la table standard roster_schec Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required	Configuration permettant de détermine approbation. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.contrast	Définit la couleur du texte en blanc ou n le plus élevé avec la couleur d'arrière-pl déterminent la couleur du texte : • ContrastYIQ • ContrastPercent • ContrastLuminance **Remarque :** ContrastYIQ est utilise Emplacement : table Propriétés système

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.access.debug	Si cette propriété est définie sur vrai, les pour le débogage. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz	Permet d'inclure un fuseau horaire d'utili d'équipe D'astreinte. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.show_legacy_calendar	Permet d'afficher le calendrier D'astreint Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.calendar_read_roles	Liste de rôles séparés par des virgules qu Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.cover.color	Définit la couleur du parcours d'une cou la liste. Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.timeoff.color	Définit la couleur du parcours lorsque le Emplacement : table Propriétés système
com.snc.on_call_rotation.landing_page.group_limit	Nombre de calendriers d'astreinte charg
com.snc.on_call_rotation.landing_page.max_groups	Nombre maximum de calendriers d'astre défaut : 300. **Remarque :** La valeur par défaut client acceptables.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.pinned_notification	Affiche un message lorsqu'une planifica
com.snc.on_call_rotation.landing_page.notification_timeout	Spécifie la durée (en millisecondes) d'af réussi.
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_wizard_btn	Affiche le bouton **Nouveau** pour ouvrir l'
com.snc.iam.conference_call_follow_on_call_escalation	Si elle est sélectionnée, le chemin d'esc d'utilisateurs est ajouté à une téléconfér Cette propriété est ajoutée lorsque le m communications d'incident (com.snc.ia
com.snc.iam.conference_call_escalation_workflow	Si cette option est sélectionnée, la hiéra workflows Planification d'astreinte. Cette propriété est ajoutée lorsque le m communications d'incident (com.snc.ia
com.snc.on_call_rotation.landing_page.show_pending_actions	Si cette propriété est définie sur vrai, les destination Calendriers d'astreinte.
com.snc.on_call_rotation.allow_rota_overlap	Si cette propriété est définie sur vrai, les pour un groupe d'utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
com.snc.on_call_rotation.escalation_rule_rota_overlap	Règle d'escalade qui s'applique en cas • Escalade jusqu'à l'équipe sortante • Escalade jusqu'à l'équipe entrante • Escalade à toutes les équipes
com.snc.on_call_rotation.pto.configuration	Spécifie comment un membre de la liste Options : • Avec approbation • Sans approbation • Non autorisé
com.snc.notify.default.conference_call_follow_on_call_escalation	Si cette propriété est définie sur vrai, le c suivi lorsqu'un groupe d'utilisateurs est aj utilisateurs peuvent créer des propriétés exemple un incident. Exemple : pour un *com.snc.notify.incident.conferen* **Remarque :** la propriété est activ Notification (com.snc.notify) est
com.snc.notify.default.on_call_escalation_level	Récupère le nombre d'utilisateurs du plo récupère tous les utilisateurs du plan. Un niveau d'utilisateurs, et ainsi de suite. **Remarque :** • Il s'agit de la propriété par défaut propriété spécifique du type de tâ pour différents types de tâches (te propriété en remplaçant le mot `d` • Cette propriété est utilisée unique *com.snc.notify.default.conf* est définie sur faux. • la propriété est activée uniqueme Notification (com.snc.notify) es
com.snc.notify.default.conference_call_escalation_workflow	sys_id du workflow par défaut qui doit êt téléconférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : • Il s'agit de la propriété par défaut propriété spécifique du type de t pour différents types de tâches (te créez une propriété en remplaçar type de tâche. Exemple : pour un *com.snc.notify.incident.con* • la propriété est activée uniqueme Notification (com.snc.notify) es
com.snc.on_call_rotation.use_slack_for_dm	Si cette propriété est fausse, la message les pages Planification d'astreinte.
com.snc.on_call_rotation.use_msteams_for_dm	Si cette propriété est fausse, la message sur toutes les pages Planification d'astrei
com.snc.on_call.announcement_message	Si cette propriété est fausse, la bannière on_call_calendar.

Workflows Planification d'astreinte

Les workflows effectuent des opérations Planification d'astreinte.

Workflows installés avec Planification d'astreinte

Astreinte : affecter par confirmation

Le workflow utilise des données des paramètres d'escalade, y compris les équipes se chevauchant et les paramètres d'escalade personnalisés pour les équipes et les listes. Selon les paramètres, le workflow passe par le chemin d'escalade et envoie des notifications par SMS, par messagerie vocale ou par e-mail qui demandent aux utilisateurs d'accepter une tâche.

Pour envoyer des notifications, une règle de déclencheur est requise. Les règles de déclencheur remplacent certaines règles métier d'astreinte des versions précédentes. Pour définir une règle de déclencheur, vous devez désactiver les règles métier que vous avez personnalisées dans les versions précédentes.

Le workflow respecte les congés tels que spécifiés dans les listes. Les membres de la liste en congé ne sont pas inclus dans le chemin d'escalade et aucune notification ne leur est envoyée.

Si le **canal de communication forcée** est spécifié dans les **paramètres d'escalade** des listes, les notifications basées sur l'abonnement sont utilisées : SMS, e-mail, message vocal, Microsoft Teams, ou notification push mobile. Si les SMS sont la méthode préférée et que le membre d'astreinte ne dispose pas d'appareil SMS défini, l'utilisateur n'est pas contacté même s'il possède une adresse e-mail. En cas d'échec de l'utilisation forcée d'un canal de communication sur un niveau d'escalade, aucune autre tentative de communication n'est effectuée. L'échec de la tentative de contact est consigné. Le paramètre **Canal de communication forcée** n'est disponible que si Notification est installé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications d'astreinte aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Reprend le workflow immédiatement après le rejet.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Remarque : Ce workflow lance en interne le workflow Astreinte : affecter par confirmation par rotation.

Astreinte : escalades par e-mail

- Jusqu'à la confirmation, envoie des notifications par e-mail aux escaladés en fonction de la politique d'escalade et des préférences de contact par e-mail configurées.
- Consigne les détails d'escalade pour chaque communication.
- Les utilisateurs polyvalents sont traités comme tous les autres utilisateurs d'escalade : une réponse est attendue et l'incident peut leur être affecté en fonction de leur réponse.

Astreinte : affecter

Affecte la tâche au membre de la liste principale en cours.

Astreinte : vérifier la réponse d'affectation

- Déclenché lorsqu'un message SMS entrant est reçu.
- En fonction de la réponse contenue dans le message, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : affecter par confirmation vocale

- Déclenché lorsqu'un appel sortant est effectué à partir du numéro d'astreinte vers un utilisateur ou un appareil.
- En fonction de la réponse à l'appel vocal, affecte la tâche au membre de la liste.
- Met à jour la réponse dans l'enregistrement de notification correspondant.

Astreinte : approbation de congé

- Déclenché lorsqu'un congé de vacances (PTO) est demandé par un utilisateur.
- Envoie les demandes d'approbation aux gestionnaires appropriés.

Astreinte : escalade de téléconférence

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déclenché lorsqu'une téléconférence est lancée et qu'un groupe est ajouté à l'appel.
- Effectue un appel vocal vers le premier membre du groupe dans la politique d'escalade.
- Si le membre ne rejoint pas la téléconférence, escalade jusqu'au membre du groupe suivant dans la politique.

Activités du workflow pour Planification d'astreinte

Activités du workflow dans les workflows Planification d'astreinte.

Activités du workflow d'escalade

Astreinte : consigner le début d'escalade

Crée un enregistrement d'escalade en fonction des détails du groupe, de la tâche et du workflow.

Remarque :

L'escalade pour laquelle le workflow crée le sys_id `workflow.scratchpad.escalationSysId`. Utilisez sys_id dans les autres activités du workflow.

Paramètre	Description
Groupe	sys_id du groupe auquel l'escalade appartient.
Table	Nom de table de l'enregistrement de tâche de l'incident.
Source	sys_id de l'enregistrement de tâche sur lequel l'escalade s'est produite.
Définition du workflow	sys_id de la définition de workflow utilisée pour l'escalade.
Contexte du workflow	sys_id du contexte de workflow.
ID de niveau d'escalade parent	sys_id de l'escalade parent dans le cas où l'escalade a été déclenchée à partir d'une autre escalade.
Catégorie	Catégorie de l'escalade. L'une des catégories suivantes : [assign_by_acknowledgement, auto_assignment, notify_manual_assignmen, conferencing].
Canaux	Liste séparée par des virgules des canaux utilisés pour communiquer pendant l'escalade. Un ou l'ensemble des canaux suivants : [e-mail, SMS, message vocal, Slack]. Par exemple, SMS, e-mail, appels vocaux
Ignorer les rappels de définition	Si le paramètre est défini sur vrai, le workflow envoie des rappels de notification comme spécifié par le workflow, et non tel que spécifié dans les paramètres Escalade d'astreinte. Par exemple, dans les escalades d'astreinte de téléconférence, le workflow

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	peut appeler les membres d'astreinte à des intervalles d'une minute au lieu des intervalles standard de 15 minutes.

Astreinte : consigner le niveau d'escalade

Crée un enregistrement de niveau d'escalade en fonction des détails d'escalade et de niveau donnés.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle le niveau appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : tentative d'escalade de journal

Crée un enregistrement de tentative de contact en fonction des détails d'escalade, de niveau et de tentative.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la tentative de contact appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.

Astreinte : journaliser la communication d'escalade

Crée un enregistrement de communication en fonction des détails d'escalade, de niveau, de tentative et de communication.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade à laquelle la communication appartient.
RotaId	sys_id de l'équipe pour laquelle l'escalade se produit.
Niveau	Niveau d'escalade actuel. Par exemple, 2.
ContactAttempt	Nombre de tentatives de contact dans le niveau d'escalade. Par exemple, 1.
EscalateeType	Type d'escaladé auquel la communication est envoyée. L'un des types suivants : [utilisateur, appareil]
EscalateeId	sys_id de l'utilisateur ou de l'appareil, selon le type d'escaladé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
CommType	Type de communication. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, e-mail, Slack]
CommValue	Numéro de téléphone ou adresse e-mail, selon le type de communication. Par exemple, `abel.tuter@servicenow.com`
États	État de la communication. L'un des états suivants : [envoyé, échec].
Escaladé	Objet d'escaladé au niveau d'escalade actuel. Par exemple, getEscalationPlan()[1].
CatchAll	Vrai si le niveau d'escalade appartient à un contact de secours.

Astreinte : consigner la fin d'escalade

Termine l'escalade en définissant le marqueur actif sur faux.

Paramètre	Description
EscalationId	sys_id de l'escalade.

Astreinte : envoyer une notification

Envoie une notification à l'escaladé actuel via un message vocal, un SMS, Slack, Microsoft Teams ou une notification push mobile.

Paramètre	Description
Type de notification	Type de notification. L'un des types suivants : [SMS, message vocal, Slack].
Message	Texte du message à envoyer à l'escaladé actuel si le type de notification est SMS.
Détail de la notification	Liste des paramètres requis pour une notification : • SMS : notify_number, utilisateurs, groupes, numéros • Fonctions vocales : numberToCallFrom, numberToCall, utilisateur • Slack : utilisateur Slack, taskId, catchAllOption, wFContextId • Microsoft Teams : utilisateur, taskId, catchAllOption, wFContextId • Notification push mobile : userSysId, tablename, recordSysId

D'astreinte : gérer la réponse d'escalade

Gère un enregistrement de réponse d'escalade (insérer l'enregistrement d'escalade, nettoyer les enregistrements d'escalade, mettre à jour la réponse à une escalade). Un enregistrement de réponse d'escalade effectue le suivi d'une réponse reçue pour une escalade via SMS, message vocal, e-mail ou les canaux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de notification Slack. Un enregistrement de réponse d'escalade est utilisé pour reprendre le workflow **Astreinte : affecter par confirmation** lors du refus d'une escalade.

Paramètre	Description
Contexte du worklow	ID de contexte du workflow.
ID d'escaladé	ID d'utilisateur de l'escaladé actuel.
Nom de table	Nom de table de l'enregistrement de tâche. Par exemple, `incident`.
ID d'enregistrement actuel	sys_id de l'enregistrement de tâche.
Type d'actions	Type d'action. L'un des types suivants : [ajouter, nettoyer, mettre à jour]
Réponse	Réponse par un escaladé à une escalade. L'une des réponses suivantes : [accepté, refusé]

Exemples d'utilisation :

- Insérer (ajouter) : Contexte du workflow, ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel
- Nettoyer : Contexte du workflow
- Mettre à jour : ID d'escaladé, Nom de table, ID d'enregistrement actuel, Réponse

Séparation de domaine et Planification d'astreinte

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Planification d'astreinte. L'application Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de Séparation en domaines Planification d'astreinte

- Planification d'astreinte se comporte de la même façon avec ou sans la prise en charge du domaine. Les clients ont la même capacité de créer et de gérer les équipes d'astreinte.
- Une équipe inclut une sélection d'utilisateurs d'un groupe. Elle utilise le module d'extension Advanced Schedules Support système-de-base pour spécifier le moment où l'équipe est active.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Planification d'astreinte

Quand Séparation de domaine est activé, un utilisateur doté du rôle rota_admin utilise l'assistant Créer un calendrier pour générer des calendriers dans le domaine du groupe. Tous les enregistrements connexes générés pour le nouveau calendrier sont créés avec un domaine correspondant.

Cette configuration est appliquée avec une combinaison du champ de domaine et de l'attribut *domain_master*. L'attribut est utilisé pour dériver le domaine de l'enregistrement de l'enregistrement principal. Pour la table de liste, il dérive le domaine de l'enregistrement d'équipe connexe.

Tables séparées par domaine

- Équipe [cmn_rota]
- Escalade de rotation [cmn_rota_escalation]
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set]
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def]
- Préférence de groupe d'astreinte [on_call_group_preference]
- Source de contact d'astreinte [sys_on_call_contact_source]
- Modèle de groupe d'astreinte [sys_on_call_group_template]
- Modèle d'équipe d'astreinte [sys_on_call_shift_template]
- Modèle d'astreinte - Tentative de contact [on_call_template_contact_attempt]
- Modèle d'astreinte - Préférence de contact [on_call_template_contact_preference]
- Modèle d'astreinte - Politique d'escalade [on_call_template_escalation_policy]
- Modèle d'astreinte - Étape d'escalade [on_call_template_escalation_step]
- Escalade d'astreinte [on_call_escalation]
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level]
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt]
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm]

Tables utilisant l'attribut domain_master

- Liste [cmn_rota_roster] : *domain_master=rota*
- Membre de rotation [cmn_rota_member] : *domain_master=roster*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Parcours de calendrier de liste [roster_schedule_span] : *domain_master=schedule*
- Ensemble d'escalade des équipes [cmn_rota_escalation_set] : *domain_master=cmn_rota*
- Définition des étapes d'escalade des équipes [cmn_rota_esc_step_def] : *domain_master=cmn_rota_escalation_set*
- Niveau d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_level] : *domain_master=escalation*
- Tentative de contact d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_con_attempt] : *domain_master=escalation_level*
- Notification d'escalade d'astreinte [on_call_escalation_comm] : *domain_master=contact_attempt*

Pour en savoir plus, consultez Prise en charge de domaine pour les calendriers.

Cas d'utilisation

Pour les fonctionnalités Planification d'astreinte suivantes, Séparation de domaine garantit que les utilisateurs finaux (avec le rôle ITIL ou rota_admin) peuvent afficher uniquement les équipes accessibles via leur domaine :

- Calendriers d'astreinte
- Planifications d'astreinte
- Rapports de mon calendrier
- Rapports de calendrier
- Escalades

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Gestion des problèmes

L'application ServiceNow® Gestion des problèmes permet d'identifier la cause des erreurs dans l'infrastructure IT, signalées comme des occurrences d'incidents associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des problèmes.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Créez et gérez des problèmes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Communiquer	Analyse et solutions de reporting	Référence
		
Utilisez Gestion des problèmes pour communiquer le résultat du problème.	Utilisez les tableaux de bords pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus business et identifier des domaines d'amélioration.	Obtenez des détails sur les propriétés Gestion des problèmes et différents champs de formulaire.

Dépannage et demande d'aide

- Consultez ServiceNow Community : https://community.servicenow.com/community/it-service-management/content?filterID=contentstatus%5Bpublished%5D%7Ecategory%5Bproblem-management%5D
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des problèmes

Gestion des problèmes prend en charge le processus ITIL permettant de trouver et de corriger la cause première des problèmes qui entraînent des incidents. Vous pouvez enregistrer des problèmes, associer des incidents et les affecter aux groupes qui conviennent. Vous pouvez documenter et communiquer les erreurs connues et initier des actions afin d'y remédier.

Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie de tous les problèmes et d'empêcher que des problèmes et des incidents ne se produisent. Il vise également à éliminer les incidents récurrents et à minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent être évités. La résolution d'un problème comprend les activités requises pour diagnostiquer la cause première des incidents et déterminer la résolution du problème. La résolution des problèmes et l'élimination des causes premières nécessitent souvent l'application d'un changement au niveau de l'élément de configuration dans l'environnement IT existant.

Gestion des problèmes conserve également des informations sur les problèmes ainsi que les solutions de contournement et les résolutions appropriées pour permettre à l'organisation de réduire le nombre et l'impact des incidents au fil du temps. Gestion des problèmes utilise Gestion des connaissances pour documenter minutieusement des articles sur l'erreur connue pour toute référence ultérieure.

Workflow Gestion des problèmes

Le workflow Gestion des problèmes comprend les éléments suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Création d'un problème : vous pouvez créer un problème pour identifier et corriger définitivement la cause première sous-jacente lorsque :
   - Vous avez résolu un incident majeur.
   - Vous rencontrez des incidents récurrents.
2. Affecter le problème : vous pouvez maintenant affecter le problème à évaluer.
3. Évaluer le problème : vous pouvez maintenant évaluer le problème :
   - Recherchez et reliez tous les incidents supplémentaires que représente le problème.
   - Si le problème a été créé à partir d'un incident, il a hérité de champs de l'incident et ceux-ci peuvent ne pas fournir une description spécifique du problème. Dans ce cas, mettez à jour la **Description du problème** et les autres champs pour décrire spécifiquement ce problème afin d'aider l'équipe en charge de l'analyse de la cause première lors des étapes ultérieures.
   - Effectuez l'une des actions suivantes :
     - Confirmez que vous avez l'intention de travailler sur ce problème. Cette confirmation fait passer le problème à l'état Analyse de la cause première.
     - Marquez ce problème comme doublon d'un problème existant pour le fermer.
     - Annulez ce problème s'il ne s'agit pas d'un problème valide. Cette annulation ferme le problème.
4. Analysez la cause première du problème :
   - Si vous êtes expert en la matière, analysez le problème pour en découvrir la cause première et trouver une solution.
   - Dans le cas contraire, créez une tâche de problème de type Analyse de la cause première et affectez-la à l'équipe concernée. Communiquez avec cette équipe pendant qu'elle analyse et découvre la cause première et la solution.
   - S'il n'existe pas de solution permanente au problème, ou si vous ne disposez pas du budget nécessaire à sa résolution à ce stade, acceptez le risque qu'il ne puisse pas être résolu pour le moment. Le problème passe à l'état Fermé. Il est judicieux de revoir périodiquement les problèmes pour lesquels vous avez accepté une part de risque.
5. Communiquez le résultat du problème :
   - Après avoir identifié la solution ou le contournement du problème, mettez à jour la solution ou le contournement du problème. Communiquez les mises à jour des incidents associés.
   - Si le problème relève d'une erreur connue, créez un article correspondant pour aider d'autres personnes à trouver des informations et à dévier d'autres incidents. L'article sur l'erreur connue peut également être consulté par les agents qui rencontrent des problèmes et des incidents similaires.
6. Corrigez la cause première sous-jacente, si possible. Si vous pouvez corriger la cause première, créez une demande de changement et affectez-la à l'équipe concernée. Une fois la demande de changement terminée, résolvez le problème. Si aucun nouvel incident ne survient, fermez le problème.
7. Réanalysez le problème s'il réapparaît. Si vous êtes le gestionnaire du problème et que vous n'êtes pas satisfait de l'analyse après sa résolution ou sa fermeture, ou si le problème réapparaît, vous pouvez décider de le réanalyser. Le problème est rouvert et son état indique Analyse de la cause première.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des problèmes avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez un problème pour identifier la cause première de l'incident.	Création d'un problème	Agent et utilisateurs chargés de rédiger les problèmes
Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.	Ajout de plusieurs incidents à un problème	Agent
Créez une tâche de problème pour lancer l'analyse de la cause première.	Création d'une tâche de problème	Agent, utilisateurs chargés de rédiger les problèmes et analyste de tâche de problème
Documentez et communiquez une solution de contournement pour restaurer les défaillances de service et réduire l'impact d'un problème pour lequel une résolution réelle n'est pas encore disponible.	Communiquer les solutions de contournement pour un problème	Coordinateur des problèmes
Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence.	Créer un article d'erreur connue	Coordinateur des problèmes
Implémentez une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service.	Création d'une demande de changement à partir d'un problème	Coordinateur des problèmes
Résolvez le problème et ajoutez les notes détaillées de la résolution pour référence ultérieure.	Résolution et conclusion d'un problème	Coordinateur des problèmes

Processus Gestion des problèmes

Au sein de la plateforme, les problèmes sont traités à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque problème est généré par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, et est renseigné avec les informations pertinentes. Ces tâches sont affectées aux membres de l'équipe Gestion des problèmes désignés pour les résoudre, puis les fermer.

Identifier et enregistrer les problèmes

Un problème peut être créé de plusieurs façons. Pour plus d'informations, référez-vous à la section Création d'un problème.

L'association d'un problème à un élément de configuration à l'aide de la CMDB aide l'équipe Gestion des problèmes à visualiser les éléments affectés et leur relation avec d'autres éléments de configuration.

Un problème peut être associé à un ou plusieurs incidents dans la liste connexe des **Incidents**. L'association est automatique si le problème est généré à partir d'un incident. Les incidents associés donnent à l'équipe Gestion des problèmes un accès aux informations recueillies au cours de l'examen de l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enquêter et mettre à jour les problèmes

Si l'équipe Gestion des problèmes dispose d'un processus de modèle de problème pour traiter certains problèmes, ces derniers peuvent être ajoutés au système avec des workflows. Les workflows normalisent et automatisent un processus.

Lorsqu'un problème est mis à jour, des notifications par e-mail sont envoyées aux parties concernées. Si les actions sur e-mail entrant sont spécifiées, le problème peut être mis à jour par e-mail.

Vous pouvez utiliser l'icône Autres tâches actives située en regard de **l'élément de configuration** afin de rechercher des enregistrements de problèmes actifs. Lorsque vous cliquez sur l'icône, toutes les tâches actives liées à cet élément de configuration s'affichent.

La plateforme fournit des règles d'escalade pour s'assurer que les problèmes sont traités rapidement. Deux types de règles d'escalade sont disponibles dans le système.

- Accords de niveau de services : les SLA peuvent être utilisés pour s'assurer que les problèmes sont mis en évidence. Comme l'enquête et la résolution d'un problème peut nécessiter un effort à long terme, il n'est pas recommandé d'appliquer des SLA à un problème global. Les SLA sont également utilisés comme indicateur de performance pour l'équipe Gestion des problèmes.
- Moniteurs d'inactivité : les moniteurs d'inactivité permettent de s'assurer que les problèmes ne soient pas ignorés en générant un événement. Lorsqu'un problème n'a pas été mis à jour au bout d'un certain laps de temps, l'événement peut créer une notification par e-mail ou déclencher un script.

Résoudre les problèmes

Si un problème nécessite une demande de changement pour être résolu, il est possible de demander un changement qui passe par le processus de Gestion des changements. Après avoir demandé un changement, le problème apparaît dans une liste connexe sur le formulaire de demande de changement.

Remarque : pour les bonnes pratiques de Madrid : le coordonnateur de problème, à qui le problème est affecté, est informé lorsque toutes les demandes de changement connexes sont correctement exécutées ou annulées.

Les informations suivantes s'appliquent à London et aux versions antérieures :

- Une règle métier (*SNC-ITIL-Close-related*) automatise le processus de fermeture des problèmes ayant l'état **Changement en attente** lorsque la demande de changement est fermée. Si le problème est fermé, une autre règle métier (*SNC - ITIL - Resolve Related Incidents*) bascule automatiquement l'**État** en **Résolu** pour tous les incidents associés à ce problème dont l'**État** était **En suspens** et le **Motif de la mise en suspens** était **En attente du problème**.
- Si la cause d'un problème a été déterminée mais qu'il n'y a pas de solution permanente, basculez l'état du problème en **Erreur connue** pour communiquer ce fait. Les agents informatiques peuvent cliquer sur le module Erreurs connues et rechercher le problème qu'ils étudient pour réduire le temps passé sur un problème similaire. Pour communiquer des informations liées à un problème, vous pouvez ouvrir le problème et décrire une solution de contournement, créer un article de base de connaissances ou créer un élément d'actualité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie d'un problème

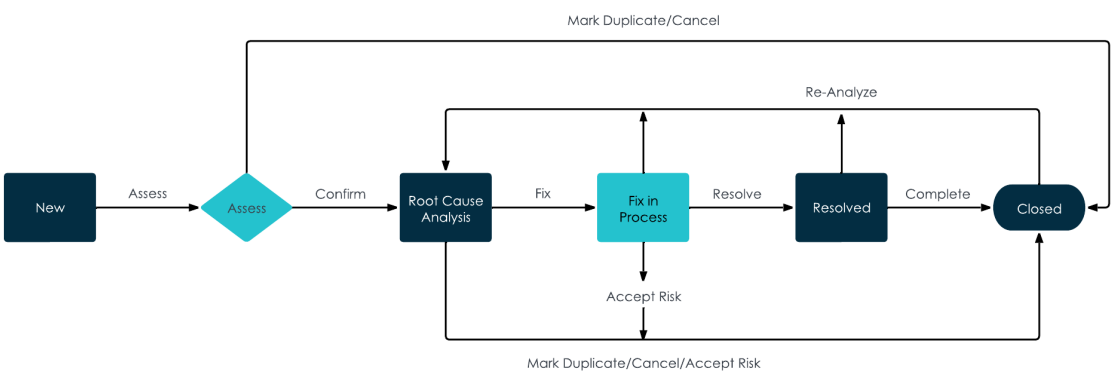
Gestion des problèmes est responsable de la gestion du cycle de vie des problèmes sous-jacents. La transition d'état d'un problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'un problème, de la création à la fermeture.

Gestion des problèmes a un seul objectif : identifier et résoudre les problèmes sous-jacents qui causent les incidents. Gestion des problèmes est un processus systématique et méthodique où le délai de résolution est moins important que l'identification et la résolution de la cause première.

Remarque : Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Activez le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes — Madrid — Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants (London et les versions précédentes) ne peuvent pas activer ce module d'extension.

Le processus Gestion des problèmes dispose de nombreux états, et chacun est d'une importance vitale pour le succès du processus et la qualité du service fourni. Les différents états peuvent être représentés dans un diagramme comme suit :

Transitions d'états Gestion des problèmes



Remarque :

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles Gestion des problèmes.

Cycle de vie d'une tâche de problème

Une tâche de problème est la plus petite unité de travail que vous devez effectuer pour résoudre un problème. La transition d'état d'une tâche de problème vous guide à travers les étapes du cycle de vie d'une tâche de problème, de la création à la fermeture.

Si un coordonnateur de problème a besoin d'aide pour résoudre un problème, le coordonnateur peut créer des tâches de problème et les affecter à des groupes d'affectation ou à des utilisateurs pour effectuer ces activités.

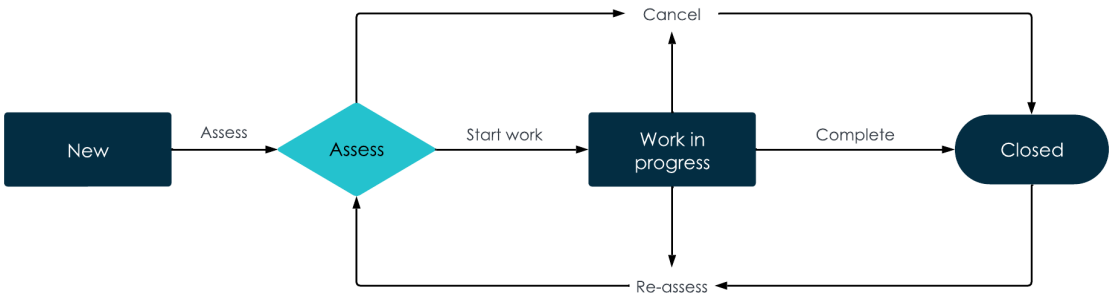
Remarque : Les informations basées sur l'état sont disponibles uniquement dans les nouvelles instances à partir de la version Madrid. Activez le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes — Madrid — Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Les utilisateurs existants ne peuvent pas activer le module d'extension.

Par défaut, vous pouvez créer les types de tâches suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Analyse de la cause première** : lorsque vous devez examiner la cause première et la résolution d'un problème
- **Général** : pour toute autre tâche

Transitions d'états d'une tâche de problème



Remarque :

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Modèles Gestion des problèmes.

Modèles Gestion des problèmes

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques.

Les modèles Gestion des problèmes vous permettent de définir :

- Des états pour des cas d'utilisation spécifiques
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Les modèles par défaut suivants sont fournis pour reproduire les versions sans modèle incluses dans le cycle de vie du problème de base.

Remarque : Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application du magasin Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Modèle de problème

Modèle	Description
Général	Processus de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de tâches de problèmes

Modèle	Description
Analyse de la cause première	Processus de tâche équivalent au cycle de vie du problème de base sans modèle.
Général	Processus de tâche équivalent au cycle de vie du problème de base sans modèle.

Créer des modèles Gestion des problèmes

Vous pouvez créer des modèles personnalisés pour les problèmes et les tâches de problème afin d'étendre leurs modèles par défaut sans compromettre les options existantes. Testez d'abord les modèles Gestion des problèmes dans une instance de non-production. Si vous avez modifié le cycle de vie du problème de base ou les actions de cycle de vie, vous devez apporter des modifications équivalentes à vos modèles personnalisés.

Pour commencer à travailler avec des modèles personnalisés, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle de problème
- Créer un modèle de tâche de problème
- Activer les modèles Gestion des problèmes (Pour les clients effectuant une mise à niveau vers Yokohama uniquement.)

Remarque : Tous les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés avant l'activation des modèles Gestion des problèmes continueront d'utiliser le cycle de vie sans modèle.

Considérations relatives aux modèles Gestion des problèmes et à Espace de travail pour l'exploitation des services

La propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled* est activée par défaut pour les nouveaux clients à partir de la version Yokohama.

Les clients qui effectuent une mise à niveau doivent activer la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled* introduite dans la version Xanadu.

Avant de désactiver les modèles Gestion des problèmes, vous devez appliquer toutes les fonctionnalités supplémentaires que vous avez ajoutées via les modèles Gestion des problèmes personnalisés à votre cycle de vie hors modèle.

Espace de travail pour l'exploitation des services 6.x est basé sur la version Xanadu et prend en charge les modèles Gestion des problèmes.

Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x est basé sur la version Washington DC et ne prend pas en charge les modèles Gestion des problèmes.

Si vous utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x et que vous activez les modèles Gestion des problèmes, vous gérerez les problèmes et les tâches de problème dans l'expérience UI16 classique plutôt que dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Gestion des problèmes

Créez ou modifiez la mise en page des formulaires de problèmes pour les harmoniser avec le workflow du processus business de votre organisation. Classez les problèmes par catégories

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à des fins de surveillance et de reporting. Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies.

Remarque :

- Utilisez la recherche de données et les règles d'affectation pour affecter automatiquement une tâche à un utilisateur ou à un groupe en fonction de conditions prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.
- Configurez les propriétés de Gestion des problèmes afin de contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Gestion des problèmes.
- Utilisez les tests de démarrage rapide pour vérifier si l'application Gestion des problèmes fonctionne toujours après une modification de la configuration, comme l'installation d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Pour plus d'informations, consultez Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes.

Utilitaire de migration

Gestion des problèmes Migration Utility, disponible dans le ServiceNow® Store, est une application de configuration guidée qui vous permet d'effectuer des mises à niveau pour adopter la version de base de Gestion des problèmes l'aide du cycle de vie du problème guidé.

Important :

- Vous ne devez utiliser l'utilitaire de migration que si vous avez commencé à utiliser ServiceNow avant la version Madrid et que vous souhaitez adopter le cycle de vie guidé des problèmes, car il a été inclus pour les nouveaux clients à partir de Madrid.
- Si vous rencontrez des problèmes ou avez besoin d'aide supplémentaire pour résoudre vos modifications, contactez votre représentant de compte ServiceNow ou un consultant de solution ServiceNow. Vous pourriez avoir besoin de l'aide de ServiceNow Customer Outcomes ou d'un partenaire.

L'utilitaire de migration se compose de plusieurs activités guidées :

Introduction

Décrit le but du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et de l'utilitaire de migration. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation

Vous permet de vous préparer pour votre migration, y compris les scénarios facultatifs si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes et de tâches de problèmes existants.

Migrer

Vous guide dans Tâche de migration.

Nettoyage

L'activité Configuration guidée vous guide tout au long des activités de nettoyage manuel une fois la migration principale terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'introduction pour la migration

L'activité d'introduction vous aide à comprendre le but de l'utilitaire de migration.

L'activité vous aide à comprendre le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice State Model et les nouveaux états des problèmes et des tâches. Cette activité confirme également que vous pratiquez ou avez pratiqué sur une instance de sous-production qui est un clone de l'instance de production.

Préparation à la migration

Vous pouvez préparer votre instance à la migration avant de démarrer l'activité de migration.

Avant de démarrer l'activité de migration, si vous souhaitez supprimer tous vos enregistrements de problèmes ou tous vos enregistrements de tâches de problèmes, faites d'abord une copie de sauvegarde des enregistrements avant de les supprimer.

Tâche de migration

Préparez votre instance au module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour pouvoir mettre à jour vos enregistrements existants avec les nouveaux états.

Les étapes nécessaires pour préparer votre instance pour le modèle d'état des problèmes et pour migrer vos enregistrements sont les suivantes :

1. Résoudre les modifications de blocage
2. Examiner les modifications d'avertissement
3. Mapper les états des problèmes
4. Mapper les états des tâches de problème
5. Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model
6. Préparer les modules d'extension de base
7. Restaurer les modules d'extension de base
8. Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement
9. Migrer les enregistrements actifs
10. Migrer les enregistrements inactifs

Résoudre les modifications de blocage

Les modifications de blocage détectées dans votre instance ne sont pas compatibles avec le modèle d'état des problèmes ; vous devez les résoudre avant d'activer le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
   Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Examiner les modifications d'avertissement.

Examiner les modifications d'avertissement

Les modifications d'avertissement n'empêchent pas l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les modifications d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure

1. Examinez et résolvez toutes les modifications d'avertissement.
   Bien que ce ne soit pas le cas au départ, les modifications d'avertissement peuvent devenir bloquantes lorsque vous activez le module d'extension de modèle d'état des problèmes. Vous devez les résoudre avant de pouvoir migrer vos enregistrements.
2. Affichez les modifications d'information.

   Les modifications d'information fournissent des renseignements sur les changements que vous avez apportés et qui n'ont pas d'impact sur la migration.
3. Si vous avez résolu des avertissements, cliquez sur **Exécuter les vérifications**.
4. Cliquez sur **Suivant**.

Que faire ensuite
Mapper les états des problèmes.

Mapper les états des problèmes

Définissez comment les enregistrements de problèmes sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Fournissez des informations pour tous les champs obligatoires à cette étape.
   Les valeurs de champ requises sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de problèmes existants.

   Remarque :

   - Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **101 - Nouveau** et que le problème n'est pas déjà affecté à un utilisateur.
   - Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, le champ **Affecté à** est filtré sur les utilisateurs ayant le rôle problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
   - La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.
2. Mappez tous les états des problèmes actuels aux nouveaux états.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de problèmes :

Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
1 – Ouvrir	101 - Nouveau
2 - Erreur connue	107 - Fermé comme risque accepté
3 - Changement en attente	104 - Correctif en cours
4 - Fermé/résolu	107 - Fermé comme correctif appliqué

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non. Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Mapper les états des tâches de problème.

Mapper les états des tâches de problème

Définissez comment les enregistrements des tâches de problème sont mis à jour lorsque vous migrez les enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Fournissez des informations pour les champs obligatoires à cette étape. Les valeurs de champ obligatoires sont utilisées lorsque vous appliquez de nouveaux états aux enregistrements de tâches de problème existants.

Remarque :

- Le champ **Affecté à** est utilisé lorsque le nouvel état a dépassé le stade **151 - Nouveau** et que la tâche de problème n'est pas déjà affectée à un utilisateur.
- Si vous avez activé le module d'extension du modèle d'état des problèmes, vous pouvez affecter uniquement des utilisateurs ayant le rôle problem_task_analyst, problem_coordinator, problem_manager ou problem_admin.
- La variable ${current.state} est remplacée par la valeur et l'étiquette actuelles de l'état.

2. Mappez tous les états des tâches de problèmes actuels aux nouveaux états. La table suivante fournit un exemple de mappage d'état pour la version du système de base des enregistrements de tâches de problème :

Mappage des états actuels aux nouveaux états

État actuel	Nouvel état
-5 - En attente	151 - Nouveau
1 – Ouvrir	151 - Nouveau
2 - Travail en cours	154 - Travail en cours
3 - Fermé terminé	157 - Fermé comme terminé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État actuel	Nouvel état
4 - Fermé, mais incomplet	157 - Fermé comme annulé
7 - Fermé ignoré	157 - Fermé comme annulé

3. Cliquez sur **Détecter les états non mappés** pour vérifier si un état est mappé ou non. Si un état n'est pas mappé, vous devez fournir un mappage.

Que faire ensuite

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) sur votre instance en utilisant l'application de stockage Gestion des problèmes Migration Utility.

Avant de commencer

Avant d'activer le module d'extension, assurez-vous de résoudre les changements de blocage. Pour plus d'informations, voir Résoudre les modifications de blocage.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur doit directement activer le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) (introduit pour la première fois dans la version Madrid) via Migration Utility, car le module d'extension comprend des fonctionnalités qui ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes.

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour que l'administrateur puisse voir et activer le module d'extension du modèle d'état des problèmes sur une instance. Si vous ne disposez pas du correctif requis, vous devez demander le module d'extension car il s'agit d'un module d'extension de développement.

Procédure

1. Activez le module d'extension.
   Si vous possédez le niveau de correctif requis, vous avez accès au module d'extension et pouvez l'activer. Si vous ne possédez pas le niveau de correctif requis, vous devez le demander.

Option	Description
Activer le module d'extension (le niveau de correctif requis est installé)	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de demande** dans l'étape d'activation de module d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page du module d'extension système, cliquez sur le lien connexe **Activer/Réparer**. **c.** Cliquer sur **Activer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	d. Fermez et rechargez le formulaire. L'état du module d'extension passe à **Activé**. Vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.
Demander le module d'extension	**a.** Cliquez sur **Module d'extension de demande** dans l'étape d'activation de module d'extension de la tâche de migration de l'utilitaire. **b.** Sur la page Module d'extension de demande, fournissez les détails requis. ▪ Instance cible : instance sur laquelle demander le module d'extension ▪ Nom du module d'extension : `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model` ▪ Motif/commentaires : `demande à partir de Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes` ▪ Sélectionner l'heure de début de la maintenance : sélectionnez votre heure de début préférée **c.** Cliquez sur **Envoyer**. **d.** Une fois que le module d'extension est activé, vous pouvez revenir à Migration Utility et poursuivre la migration.

2. Poursuivez le processus de migration.

Que faire ensuite

Préparer les modules d'extension de base.

Préparer les modules d'extension de base

Préparez-vous à restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes que vous avez modifié.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Vous ne pouvez pas revenir en arrière, car, à l'étape précédente, vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) dans cette instance et les anciens états ne sont pas valides.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Résolvez les modifications de blocage.
   a. Pour chaque modification de blocage, cliquez sur **Modifier la vue**.
   b. Cochez la case **Remplacer lors de la mise à niveau**.

      Remarque : Si cette option n'est pas disponible, ajoutez le champ **Remplacer lors de la mise à jour** au formulaire à l'aide de **Configurer** > **Mise en page du formulaire**.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   d. Cliquez sur **Retour**.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Restaurer les modules d'extension de base.

Restaurer les modules d'extension de base

Réparez les modules d'extension dans l'ordre spécifié pour restaurer la fonctionnalité de base requise pour le modèle d'état des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

New York Patch 9 ou Orlando Patch 3 ou une version ultérieure sont requis pour voir et réparer les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques – Jakarta (com.snc.best_practice. problem.jakarta) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice. problem.madrid.state_model). Avant les correctifs mentionnés, ces modules d'extension étaient des modules d'extension de développement.

Remarque : Si vous ne possédez pas le correctif requis, reportez-vous à Modifications de blocage pour la fonctionnalité de base requise dans l'article KB0819196 de la base de connaissances HI.

Procédure

1. Réparez les modules d'extension, un par un.
   a. Réparez le module d'extension ou appliquez l'ensemble de mises à jour selon les besoins.

      Remarque : Certains modules d'extension contiennent des fonctionnalités pour les applications comprenant Gestion des problèmes. Pour ces modules d'extension, reportez-vous à l'article de la base de connaissances spécifié pour restaurer la fonctionnalité de problème requise au lieu de réparer le module d'extension.

   b. Retournez à la tâche de migration et marquez ce module d'extension comme réparé.
2. Cliquez sur **Exécuter les contrôles**.

Que faire ensuite

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre les modifications de blocage et d'avertissement

Résolvez toutes les modifications de blocage et résolvez ou vérifiez les modifications d'avertissement détectées dans votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations sur les modifications de blocage, d'avertissement et d'information et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Procédure
1. Examinez et résolvez toutes les modifications de blocage.
2. Examinez et résolvez ou vérifiez toutes les modifications d'avertissement.
3. Facultatif : Affichez les modifications d'information.
4. Cliquez sur **Exécuter les contrôles** une fois que vous avez résolu toutes les modifications de blocage et que vous avez résolu ou vérifié les modifications d'avertissement.

Que faire ensuite
Migrer les enregistrements actifs.

Migrer les enregistrements actifs

Migrez les enregistrements actifs pour appliquer les nouveaux mappages à vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème actifs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement actif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape de migration des enregistrements inactifs.

Remarque : Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements actifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes actifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème actives

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Migrer les enregistrements inactifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer les enregistrements inactifs

Migrez les enregistrements inactifs pour appliquer les nouveaux mappages à tous les enregistrements de problèmes et de tâches de problème restants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**.

S'il n'y a aucun enregistrement inactif à migrer, la tâche de migration passe à l'étape Migrée.

Remarque : Même si vous fermez la fenêtre de migration ou sortez de la tâche de migration, la migration des enregistrements continue. Si vous cliquez sur **Migrer les enregistrements inactifs**, la fenêtre de migration affiche la progression actuelle.

Si la migration d'un enregistrement échoue, celui-ci est répertorié dans une des listes connexes :

- Échec de mise à jour des problèmes inactifs
- Échec de mise à jour des tâches de problème inactives

Vérifiez le motif de leur échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.

Que faire ensuite
Affichez la rubrique Migrés.

Migrés

Vous avez activé avec succès le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Madrid - State Model et mis à jour vos enregistrements de problèmes et de tâches de problème vers les nouveaux états de bonnes pratiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Facultatif : Affichez les enregistrements après la migration dans les liens connexes.
   Les enregistrements sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Problèmes par état
   - Tâches de problèmes par état
2. Facultatif : Si un enregistrement ne parvient pas à migrer, vérifiez le motif de son échec, résolvez-le et migrez de nouveau les enregistrements.
   Les enregistrements ayant échoué sont répertoriés dans l'une des listes connexes suivantes :
   - Échec de mise à jour des problèmes actifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème actives
   - Échec de mise à jour des problèmes inactifs
   - Échec de mise à jour des tâches de problème inactives
3. Cliquez sur **Terminer** pour revenir à Configuration guidée et effectuer les tâches de nettoyage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifications

Les modifications englobent tout ajout, suppression et mise à jour que vous effectuez dans Gestion des problèmes. Si vous avez apporté des modifications importantes, vous devrez passer en revue et résoudre certaines modifications de blocage possibles.

Pour plus d'informations sur les modifications, consultez les articles de la base de connaissances suivants :

- Pour plus d'informations sur les modifications qui bloquent l'activation du module d'extension du modèle d'état des problèmes, consultez l'article KB0819060 dans la base de connaissances HI.
- Pour plus d'informations sur d'autres types de modifications et leur résolution, consultez l'article Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes - Comment résoudre les modifications détectées [KB0819196] dans la base de connaissances HI.

Activités à nettoyer après la migration

Une fois que vous avez terminé votre migration principale, vous devez effectuer un nettoyage manuel pour que votre instance soit similaire à la version de base de Gestion des problèmes.

Le nettoyage manuel implique les activités suivantes :

- Réactiver les modèles d'état de problème
- Supprimer les anciens menus du module
- Supprimer les anciens filtres
- Supprimer les anciennes actions d'interface utilisateur
- Supprimer les anciennes règles métier
- Supprimer les anciennes politiques d'interface utilisateur
- Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord
- Réinitialiser les mises en page du formulaire de problème

  Remarque : Vous pouvez ignorer cette action si vous n'avez pas modifié votre formulaire.

- Rechercher des problèmes à partir d'incidents
- Supprimer les anciens formateurs de processus

Mettre à jour la vue d'ensemble du tableau de bord

Lorsque vous activez le modèle d'état des problèmes, vous devez mettre à jour le tableau de bord de vue d'ensemble pour utiliser les nouveaux états.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le tableau de bord de la vue d'ensemble du problème, consultez les problèmes fermés en définissant Actif = faux au lieu de État = 4.

Remarque : Si vous avez ajouté vos propres tableaux de bord personnalisés, vous devrez peut-être les mettre à jour manuellement, car vous avez migré vers le modèle d'état des problèmes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si vous recevez le message suivant : `Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici`, cliquez **ici**.
2. Cliquez sur l'icône de configuration ( ).
3. Passez votre souris sur **Problèmes fermés par semaine** pour les afficher et sélectionnez le menu Modifier le contenu.
4. Sélectionner le filtre pour ouvrir le Créateur de conditions et mettre à jour la condition de **État du problème** est **4** à **Actif** est **faux**.
5. Cliquez sur **Exécuter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Retour** pour revenir au tableau de bord.

Modules d'extension de Gestion des problèmes

Beaucoup de modules d'extension de Gestion des problèmes sont activés dans le système de base. Vous pouvez en activer d'autres lorsque vous êtes prêt à les utiliser. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Activer Gestion des problèmes

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes (com.snc.problem) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Gestion des problèmes

Module d'extension	Description
Page d'accueil de la vue d'ensemble des problèmes [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Ce module d'extension fournit du contenu pour la page d'accueil Vue d'ensemble des problèmes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes, y compris les tables.

Tables installées

Table	Description
Problème [problem]	La table Problème est une extension de la table Tâche [task]. Elle hérite de tous les champs, règles et politiques de la tâche.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Jakarta

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice - Jakarta introduit des recherches (impact, urgence et priorité) pour Gestion des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : N'activez pas ce module d'extension si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version antérieure à Jakarta.

Si vous avez modifié la fonctionnalité de base requise pour le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), utilisez le Utilitaire de migration pour réparer le module d'extension.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Demander des rôles ITSM — Gestion des problèmes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management) pour obtenir un meilleur contrôle sur l'accès dont les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

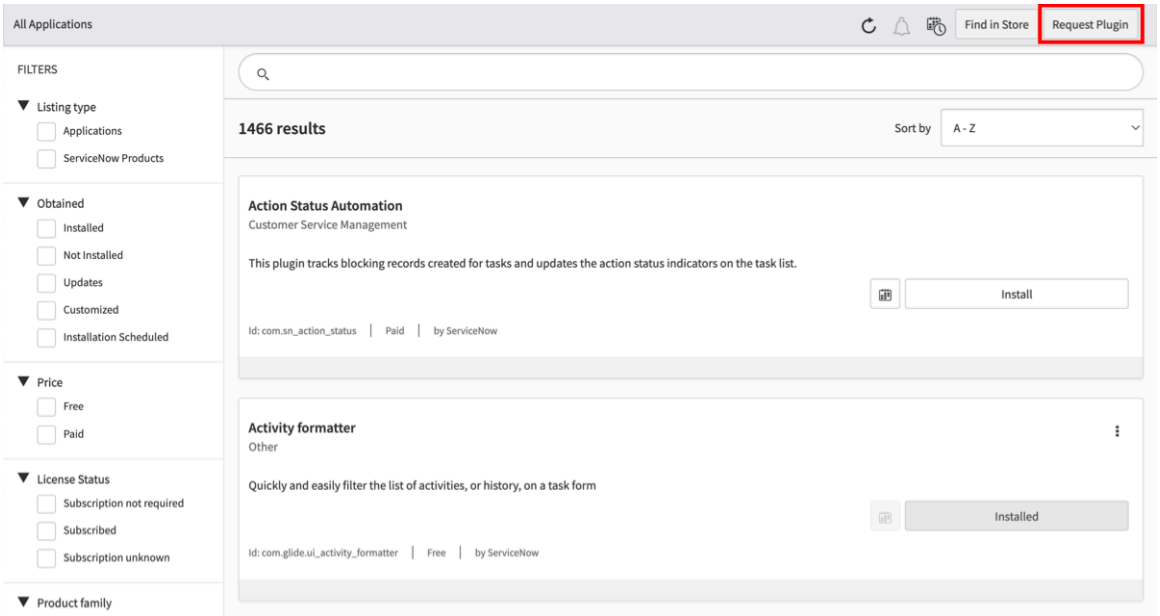
Le module d'extension ITSM Roles active plusieurs modules d'extension connexes, notamment Parties prenantes de l'entreprise (com.snc_business_stakeholder), ITSM Roles — Gestion des incidents (com.snc.itsm.roles.incident_management), ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management), ITSM Roles — Gestion des changements (com.snc.itsm.roles.change_management) et ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.service_management.roles.request_management). Les modules d'extension connexes mettent à jour le modèle de sécurité et introduisent les rôles des produits respectifs.

Avec l'introduction des nouveaux rôles, ITSM offre plus de contrôle sur l'accès dont les utilisateurs disposent dans le processus.

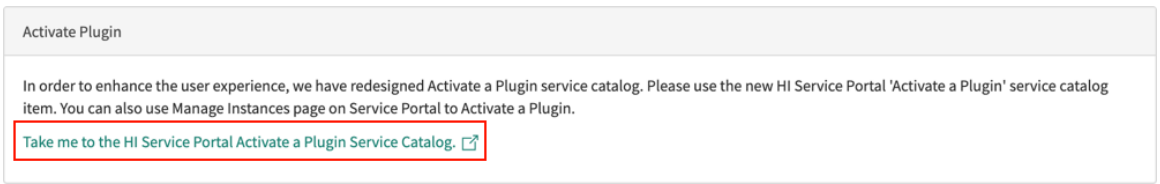
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer. **Remarque :** Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.

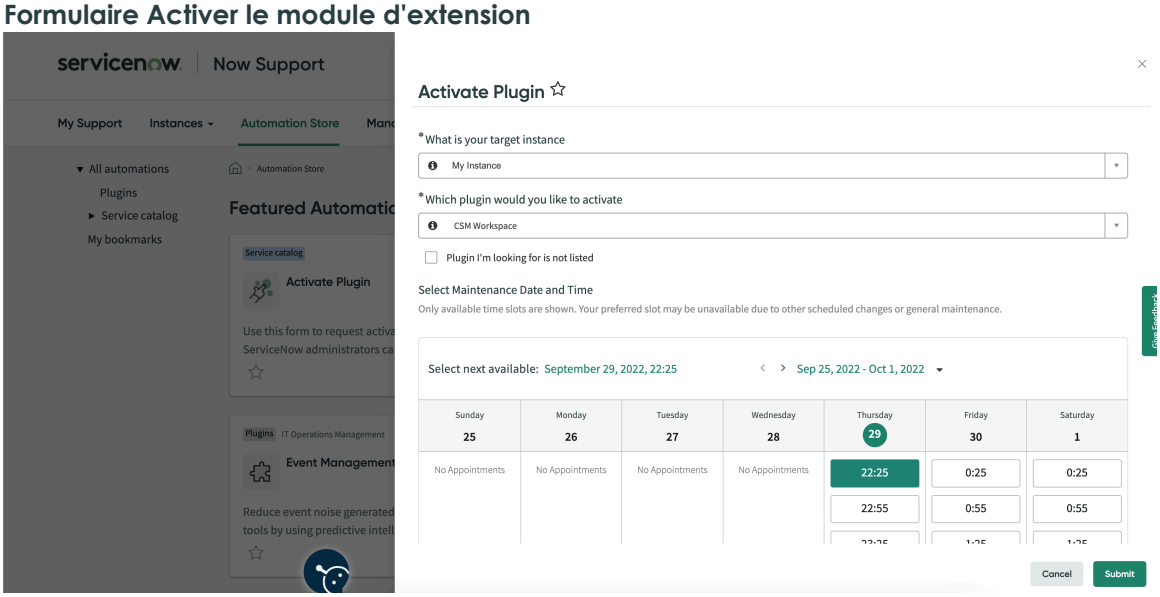
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des problèmes

Plusieurs rôles utilisateurs sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles — Gestion des problèmes (com.snc.itsm.roles.problem_management).

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture des problèmes sn_problem_read	Accès en lecture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	N/A
Écriture des problèmes [sn_problem_write]	Accès en écriture à l'application Gestion des problèmes et aux enregistrements connexes.	• sn_problem_read • template_editor
[sn_service_desk_agent]	Permet de recueillir et de vérifier des informations, ainsi que de fournir des résolutions rapides aux agents du centre de services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write • sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également disponibles : • knowledge_user • now_assist_panel_user

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid identifie la cause d'une interruption de service signalée par un incident important ou récurrent. Il effectue aussi les activités suivantes :

- Fournit des rôles pour la gestion des problèmes, y compris un analyste de tâches de problème, un coordinateur de problème, un gestionnaire de problème et un administrateur de problème.
- Fournit des champs pour enregistrer la catégorie attribuée à un problème lors de son signalement original, les solutions de contournement, les notes de cause et les notes de correction.
- Recherche des articles de connaissances et les joint.
- Communique lorsqu'une solution de contournement ou un correctif est disponible.
- Vide le champ **Affecté à** lors du changement de **groupe d'affectation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients. Les clients existants doivent en faire la demande.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid, notamment les rôles utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de tâches de problème [problem_task_analyst]	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
Coordinateur de problème [problem_ coordinator]	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	problem_task_analyst et itil
Gestionnaire de problème [problem_ manager]	Responsable du processus global de gestion des problèmes ; peut configurer les paramètres de gestion des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	problem_ coordinator

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de problème [problem_admin]	Responsable du processus global de gestion des problèmes et de la suppression des problèmes et des tâches de problème.	problem_ manager

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module dextension installe le rôle Partie prenante de lentreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model

Le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) introduit de nouveaux états de bonnes pratiques et des actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les nouveaux états de bonnes pratiques ne sont pas compatibles avec la version précédente de Gestion des problèmes et nécessitent une vérification avant que ce module d'extension puisse être activé. le module d'extension est activé par défaut pour les nouveaux clients.

Les clients existants doivent utiliser le Utilitaire de migration pour vérifier et migrer vers ce module d'extension.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid – Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) vous aide à créer des articles d'erreur connue pour faciliter la réorientation des incidents. Il facilite aussi les activités suivantes :

- Création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.
- Création d'une base de connaissances pour les articles d'erreur connue.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Composants installés avec Gestion des problèmes

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — Knowledge Integration, notamment les tables.

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées

Table	Description
Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article]	Une table pour stocker les articles d'erreur connue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer Gestion des problèmes — ATF Tests

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension de Yokohama

Configurer le formulaire de problème

Configurez la mise en page des formulaires de problème pour qu'elle soit conforme au workflow et au processus de votre organisation. Ajoutez, supprimez et personnalisez les champs et les listes connexes, créez des catégories de problèmes et modifiez les liens selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le formulaire de problème dans le système de base est configuré pour suivre les pratiques ITIL recommandées. Évaluez la mise en page et la conception des formulaires en fonction de vos processus opérationnels existants et planifiez les changements à apporter.
Pour la personnalisation supplémentaire des formulaires non décrite sur cette page, comme l'ajout d'annotations propres à l'entreprise ou la configuration de listes connexes, consultez Administration des formulaires et Configurer la mise en page du formulaire.

Par défaut, l'audit est activé pour la table de problèmes. L'administrateur peut configurer la mise en page des formulaires pour ajouter les listes connexes Enregistrements d'audits et Historique des audits. Pour en savoir plus sur les options d'audit d'une table, consultez Activer l'audit pour une table.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
Certaines des activités de configuration suivantes ne sont pas accessibles depuis le formulaire de problème. Ces activités sont notées dans la procédure.

Configurer la mise en page du formulaire de problème

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_form

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire de problème, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Suivez les étapes mentionnées dans Configurer la mise en page du formulaire pour effectuer l'un des changements de mise en page suivants.
   Certains de ces changements sont illustrés dans l'exemple.
   - Afficher ou masquer les champs d'un formulaire.
   - Ajouter une liste connexe à un formulaire.

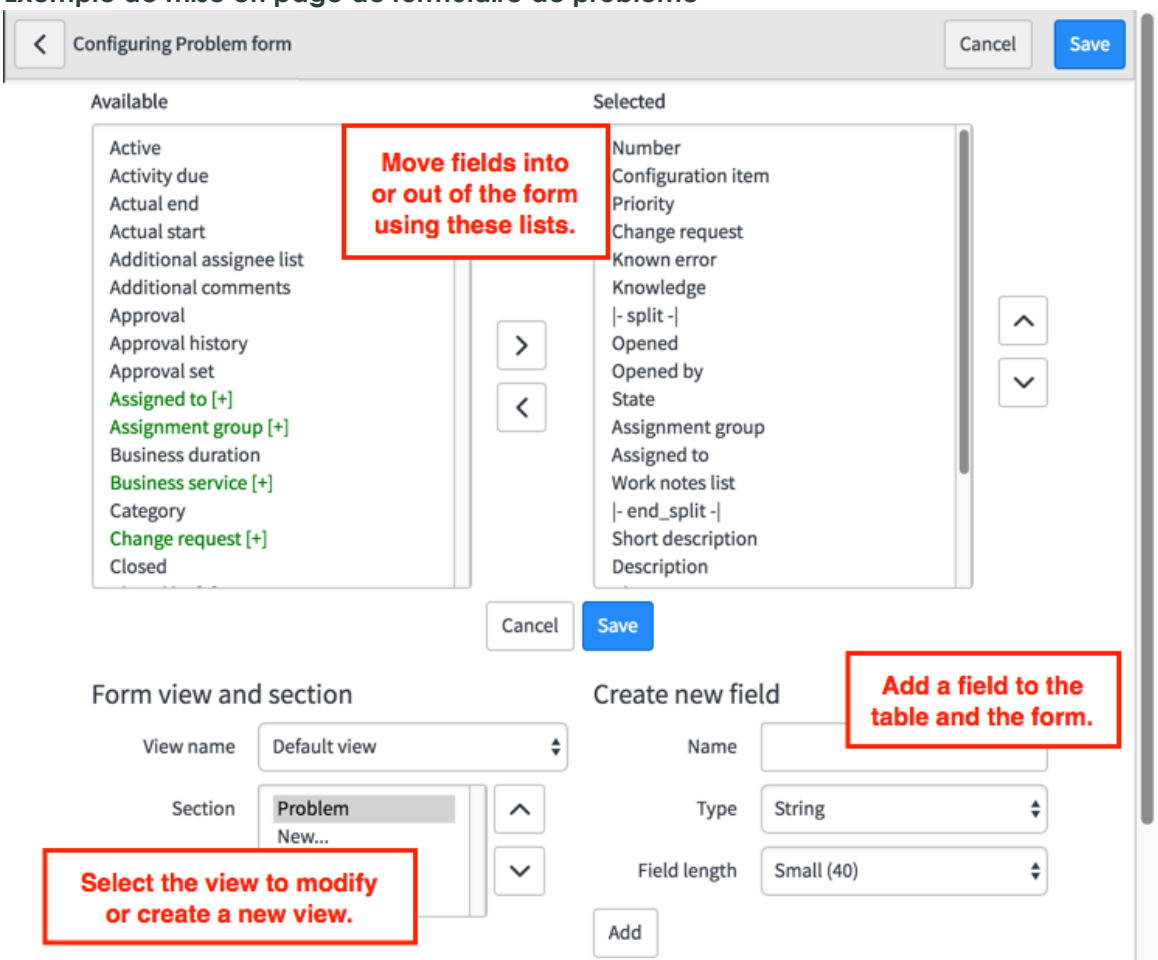
     Les listes connexes **Incidents** et **Tâches de problème** s'affichent par défaut. Examinez les listes connexes disponibles et sélectionnez celles qui sont pertinentes. Par exemple, si vous activez l'audit pour la table de problèmes, ajoutez la liste connexe **Historique des audits**.
   - Ajouter une annotation à un formulaire.
   - Créer une section de formulaire.
   - Intégrer une liste dans un formulaire.

     Cette activité permet d'utiliser la liste intégrée comme tout autre élément du formulaire. Les techniciens peuvent également créer des enregistrements dans la vue Liste. Les changements apportés au contenu de la liste intégrée sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : d'autres activités sont décrites dans la rubrique Mise en page du formulaire, mais les éléments énumérés ici sont généralement configurés lors de la configuration initiale.

Exemple de mise en page de formulaire de problème



Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation

Ajoutez les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème ou une tâche de problème de l'état **Nouveau** à l'état **Évaluation** dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation. Si vous ne remplissez pas l'un des champs, vous pourrez toujours le faire dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Interface utilisateur du système** > **Sections de formulaire**.
2. Recherchez et ouvrez **Vue de formulaire de boîte de dialogue d'évaluation** ou **Vue de la boîte de dialogue d'évaluation de PTASK** pour les enregistrements respectifs de problème ou de tâche de problème.
3. Cliquez sur l'onglet **Sections de formulaire**.
4. Cliquez sur problème ou problem_task dans la liste dédiée à l'enregistrement de problème ou à l'enregistrement de tâche de problème (respectivement).
5. Cliquez sur l'onglet **Éléments de section**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de section

Champ	Description
Élément	Nom du champ que vous souhaitez afficher dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Position	Position du champ dans le formulaire de boîte de dialogue d'évaluation.
Type	Type d'élément que vous souhaitez saisir dans le formulaire (un élément ou une répartition, par exemple).
Section de l'IU système	Nom de la section de l'interface utilisateur sous laquelle l'élément apparaît.
Formateur d'IU système	Nom du formateur utilisé pour afficher les informations. **Remarque :** Les informations du formateur ne sont pas une valeur de champ.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Modification du formulaire de problème

Le concepteur de formulaire vous permet de personnaliser des éléments du formulaire de problème pour créer différentes vues de formulaire, afficher un navigateur de champ ou fournir des propriétés de champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La conception de formulaire est une alternative à la configuration de formulaire qui combine plusieurs options de configuration en un seul outil. Vous pouvez apporter des modifications et les enregistrer, puis revenir à l'onglet navigateur avec le formulaire de problème ouvert et recharger le formulaire pour tester ces modifications. L'utilisation du concepteur de formulaire vous permet d'essayer les modifications que vous souhaitez apporter pour obtenir un résultat optimal.

Procédure

1. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Conception de formulaire** pour ouvrir le concepteur de formulaire dans un nouvel onglet de navigateur.
2. Suivez les instructions détaillées dans Conception de formulaire pour personnaliser les éléments du formulaire de problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catégories de problèmes

Configurez les catégories de problèmes pour fournir un moyen affiné de surveiller et de signaler les problèmes. Ajoutez ou supprimez les choix de catégories et de sous-catégories de la liste des catégories ou des sous-catégories de problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les étapes détaillées dans Définir une option pour une liste de choix pour saisir vos catégories de problèmes.

Définir une règle d'affectation pour les problèmes

Une fois qu'un problème est consigné, il doit être affecté à la personne ou au groupe qualifié pour le gérer. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour automatiser le processus d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : assignment_rule_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certaines règles d'affectation sont prédéfinies pour Gestion des problèmes. Examinez les règles d'affectation prédéfinies et vérifiez que les règles d'affectation du problème que vous souhaitez utiliser sont activées. Par exemple, la règle d'affectation **Problème réseau** examine la classe des éléments de configuration pour les problèmes de réseau et affecte le problème au groupe **Réseau**.

Dans cette procédure, définissez une règle d'affectation pour attribuer des problèmes de base de données au groupe **Base de données**. Il s'agit simplement d'un exemple pour vous expliquer comment définir une règle d'affectation. La règle d'affectation **Problème de base de données** est déjà disponible dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Affectation** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Remplissez le formulaire avec les informations suivantes.
   - **Nom** : `Problème de base de données`
   - Onglet ou section **S'applique à** :
     - **Table** : Problème [problem]
     - **Conditions** : Parcourable par point **[Configuration Item.Class] [is] [Database]**.
   - **Groupe** dans l'onglet ou la section **Affecter à** : **Base de données**
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Testez la règle d'affectation en réalisant les étapes suivantes.
   a. Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
   b. Remplissez le formulaire de problème et sélectionnez un élément de configuration avec une classe de **Base de données**.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   d. Ouvrez le problème et vérifiez que le groupe d'affectation a été ajouté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégoriser un problème comme problème majeur

Vous pouvez classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

- Si le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est activé, configurez le formulaire Problème pour inclure la case **Problème majeur** et ajoutez le champ **Révision de problèmes majeurs** à l'onglet **Informations sur la résolution**.
- Si le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) n'est pas activé, ajoutez le champ **Résultat de la revue** à l'onglet **Informations sur la fermeture**.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de problème pour le classer comme problème majeur.
2. Sélectionnez la case à cocher **Problème majeur**.
   Le champ **Notes de travail** est obligatoire. Soit le champ **Révision de problèmes majeurs** s'affiche dans l'onglet **Informations sur la résolution**, soit le champ **Résultat de la revue** s'affiche dans la section **Informations sur la fermeture**.
3. Renseignez le champ **Résultat de la revue** pour documenter les résultats de la revue et les leçons apprises.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer les modèles Gestion des problèmes

Activez la propriété système Modèles Gestion des problèmes afin de pouvoir créer et utiliser des modèles personnalisés.

Avant de commencer

La propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled* est activée par défaut pour les nouveaux clients à partir de la version Yokohama.

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation et à la désactivation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez `*modèles`.
3. Sélectionnez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Définissez le champ **Valeur** sur **True**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les modèles Gestion des problèmes sont activés.

Créer un modèle de problème

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer
Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Ouvrez la table Modèles de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_model.list`.
   - Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de problèmes**.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, reportez-vous à Activer ou désactiver un menu ou un module d'application.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de problème.

2. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône ).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

   Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de problème.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

4. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

   a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition ajoutée.

Résultats
Si vous avez sélectionné l'option **Modèle de problème par défaut** dans le formulaire Modèle de problème, votre modèle de problème personnalisé est utilisé lorsque de nouveaux problèmes sont créés.

Créer un modèle de tâche de problème

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer
Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de tâches de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_task_model.list`.
   - Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de tâches de problème**.

   > **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, reportez-vous à Activer ou désactiver un menu ou un module d'application.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Enregistrez la sys_id de création d'un intercepteur (comme décrit dans les étapes ultérieures) en sélectionnant **Copier sys_id** à partir de l'icône Menu contextuel du formulaire ( ).

   c. Renseignez les champs du formulaire Modèle de tâche de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de tâche de problème.

2. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

   Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

3. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
À	État vers lequel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de tâche de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

4. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition ajoutée.

5. Créez un intercepteur pour votre modèle en accédant à **Tout** > **Définition du système** > **Intercepteurs**.

a. Dans la colonne Nom, recherchez `*modèles`.

b. Sélectionnez des **modèles de tâches de problèmes** dans la liste.

c. Dans la liste des intercepteurs des modèles de tâches de problème, sélectionnez **Nouveau**.

d. Sélectionnez **Question simple pour réorienter l'URL**.

e. Renseignez les champs du formulaire de réponse de l'intercepteur.

Formulaire de réponse de l'intercepteur

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'interception.
Ordre	Ordre dans lequel s'affiche le modèle associé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option pour rendre l'interception active.
Invite utilisateur	Nom du modèle visible par l'utilisateur.
Rôles	Option permettant de définir les rôles pour sélectionner le modèle de tâche de problème.

Remarque : Dans le champ **URL cible**, spécifiez la sys_id pour votre modèle au format suivant :

`problem_task.do?sys_id=-1&sysparm_query=prb_task_model=[sys_id]`.

f. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Votre modèle de tâche de problème personnalisé fait partie des choix disponibles pour les rôles spécifiés dans votre intercepteur.

Gestion des problèmes

Comprenez comment un problème et une tâche de problème sont créés, évalués, étudiés et corrigés dans un état de problème ou de tâche de problème.

Création d'un problème

Un problème est une cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
Si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madridge) n'est pas activé, consultez Création d'un problème (hérité).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez générer un enregistrement de problème manuellement à partir du module de problème.
- Vous pouvez générer un problème à partir d'un incident.
- Vous pouvez créer un créateur d'enregistrement pour consigner les problèmes à partir du catalogue de services.
- Vous pouvez également générer un problème à partir d'un e-mail lorsqu'une action sur e-mail entrant appropriée est configurée.

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**. **Remarque :** utilisez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attribu* pour spécifier les champs sur le formulaire Incident. Les valeurs de ces champs sont copiées dans les champs respectifs du formulaire Problème.

2. Renseignez les champs du formulaire Problème.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de problème.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, l'enregistrement de problème passe directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter aux **sections de formulaire** > **Interface utilisateur du système**. Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Remarque :

Lorsqu'un incident est promu en incident majeur, un enregistrement de problème est créé automatiquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
- La Gestion des incidents majeurs est installée en même temps que la Gestion des problèmes.
- Les modules d'extension Bonne pratique en matière de gestion des problèmes – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des incidents - Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim) doivent être actifs.
- Vous devez activer le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur**, qui est inactif lors de l'expédition dans le système de base.

Pour configurer les informations du champ d'incident qui doivent être copiées dans l'enregistrement de problème, activez la propriété **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un problème** (com.snc.problem.create_from_incident.attributes).

Vous pouvez copier des pièces jointes et des articles de la base de connaissances si le module d'extension Bonne pratique en matière de gestion des problèmes – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) est actif et si la propriété **com.snc.problem.create_from_incident.copy_attachments** est définie sur vrai.

Que faire ensuite

Évaluez le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'un problème (hérité)

Un problème est la cause d'un ou de plusieurs incidents. Créez un problème pour identifier la cause première des incidents et essayez d'empêcher qu'ils se reproduisent.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Créez le problème avec l'une de ces options.

Option	Description
À partir du module Problème	Accédez à **Problème** > **Créer nouveau**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez l'incident. **b.** Dans le menu contextuel, cliquez sur **Créer un problème**.

2. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de problème hérité.
3. Pour entrer des notes de travail pour le problème, cliquez sur l'onglet **Notes**.
   Lorsque vous créez et enregistrez un problème, la saisie de notes dans le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs d'**Impact** ou d'**Urgence** sur un problème existant, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

   Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

4. Pour saisir des notes sur les motifs de fermeture du problème, cliquez sur l'onglet **Informations sur la fermeture** et saisissez les informations.
   La date à laquelle le problème a été fermé et l'utilisateur qui l'a fermé sont renseignés automatiquement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Évaluez le problème.

Évaluation d'un problème

Évaluez un problème pour déterminer si le problème nécessite une enquête approfondie.

Avant de commencer

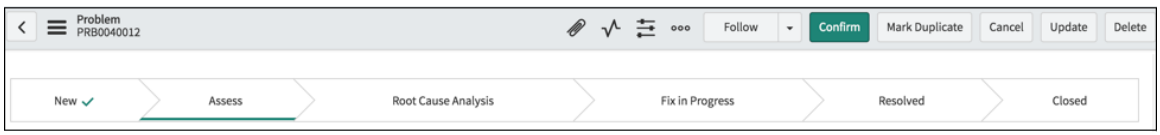
- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'évaluation d'un problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée du problème, ainsi que de sa cause et de son effet.

Procédure

Cliquez sur **Évaluer** et renseignez les champs obligatoires.



Après avoir évalué le problème, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

Option	Action à effectuer
Si le problème est valide et qu'il nécessite une résolution	Cliquez sur **Confirmer**.
S'il existe un problème similaire	Cliquez sur **Marquer comme doublon**. **Remarque :** • Lorsque vous marquez un problème comme doublon, les enregistrements connexes du problème en double sont déplacés vers le problème existant. • La propriété de gestion des problèmes **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à déplacer lorsqu'un problème est marqué comme doublon d'un autre** (*problem.duplicate.records_to_move*) contrôle les enregistrements connexes qui sont copiés du problème existant vers le problème d'origine.
Si le problème n'est pas un problème valide	Cliquez sur **Annuler**.

Que faire ensuite
Après avoir confirmé que le problème nécessite une enquête et une résolution, le problème entre dans l'état **Analyse de la cause première**.

Ajout de plusieurs incidents à un problème

Ajoutez plusieurs incidents à un problème pour éviter de créer plusieurs problèmes pour les incidents présentant le même problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Problem Management Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Incidents**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, ajoutez les incidents de la manière suivante.
   - Sélectionnez les enregistrements d'incidents, puis sélectionnez **Ajouter la sélection**.
   - Sélectionnez **Ajouter tout**.

Résultats
Les incidents sélectionnés apparaissent sous l'onglet **Incidents**.

Point d'extension pour Gestion des problèmes

Les points d'extension vous permettent d'étendre les fonctionnalités d'une application et d'intégrer les personnalisations sans modifier le code d'application.

`global.MRABulkAddRecordsFilter` est un point d'extension générique que vous pouvez utiliser pour joindre des enregistrements associés. Vous pouvez ajouter son implémentation pour utiliser un associateur de plusieurs enregistrements qui permettra de joindre les enregistrements.

Accédez à **Tout** > **Points d'extension scriptés** pour ajouter `global.MRABulkAddRecordsFilter` à la table [sys_extension_point].

Remarque : Si vous avez déjà créé des implémentations à l'aide de l'ancien point d'extension `global.BulkAddIncidentsFilter` dans les versions précédentes, vous pouvez toujours utiliser ce point d'extension pour vos implémentations personnalisées existantes. Mais à l'avenir, le point d'extension `global.BulkAddIncidentsFilter` deviendra obsolète. Nous vous encourageons à migrer votre implémentation vers le point d'extension `global.MRABulkAddRecordsFilter`. Si vous créez des implémentations, utilisez le point d'extension `global.MRABulkAddRecordsFilter` pour ajouter un ou plusieurs enregistrements d'incidents à un problème.

Associer les CI à un problème

Associez plusieurs éléments de configuration (CI) affectés ou impactés à un problème pour trouver tous les CI qui sont affectés par le même problème.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

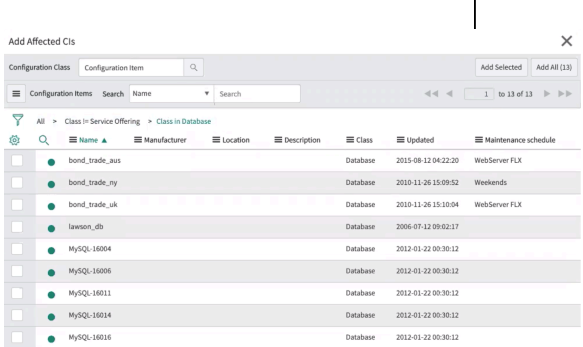
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le champ **Élément de configuration** lorsqu'un seul CI principal est la cause du problème et la liste connexe **CI affectés** ou **Services/CI impactés** lorsque plusieurs CI sont affectés par le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème auquel vous souhaitez associer des CI.
3. Effectuez les actions suivantes :

Associer les éléments de CI

Options	Procédures
Élément de configuration	**a.** Cliquez sur l'icône de recherche ( ). **b.** Sélectionnez un élément de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.
CI affectés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration. **Remarque :** Par défaut, l'offre de service est hors du filtre et les CI avec Classe principale sont sélectionnés. La fonctionnalité de filtre de classe principale est applicable aux nouveaux clients qui commencent avec la version Paris.  **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**.
Services/CI impactés	**a.** Cliquez sur **Ajouter**. **b.** Sélectionnez des éléments de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Procédures
	Remarque : Par défaut, l'offre de service est hors du filtre. **c.** Cliquez sur **Ajouter la sélection**. **Remarque :** Si les services/CI impactés ne sont pas visibles sur le formulaire, configurez la mise en page du formulaire.

Enquête sur la cause première d'un problème

Identifiez la cause première du problème pour analyser, suivre et résoudre les incidents récurrents de façon permanente.

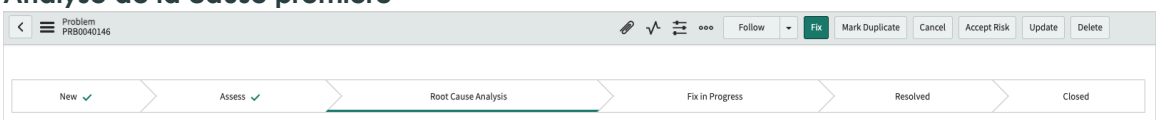
Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour plus de détails, voir Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Analyse de la cause première



Procédure

Vous pouvez effectuer l'une des tâches suivantes.

Option	Actions à effectuer
Enquêter sur le problème	• Si vous possédez l'expertise requise, enquêtez sur le problème et rédigez des notes concernant les causes et les solutions possibles. • Si vous ne possédez pas l'expertise requise et que vous souhaitez obtenir de l'aide pour enquêter sur le problème, créez une tâche de problème de type Analyse de la cause première et affectez-la à l'équipe concernée. Une fois que l'expert technique a terminé la tâche de problème, vous pouvez copier manuellement les commentaires concernant les causes et la solution proposée sur ce problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Actions à effectuer
	Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, consultez Créer une tâche de problème.
Si vous pouvez résoudre le problème	Cliquez sur **Corriger**. L'état du problème devient **Correction en cours**. Vous pouvez ensuite créer une nouvelle demande de changement ou un lien vers une demande de changement existante pour appliquer une correction permanente au problème. **Remarque :** une notification est envoyée au coordonnateur du problème affecté à celui-ci, lorsque toutes les demandes de modification connexes sont terminées ou annulées.
Si vous authentifiez le problème mais qu'il n'existe aucune solution permanente à celui-ci	Cliquez sur **Accepter le risque**. Le problème entre directement dans l'état **Fermé** ou **Résolu** avec le **Code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** le fait que le problème entre dans l'état **Fermé** ou **Résolu** dépend de la propriété **L'option Accepter le risque fait passer le problème à l'état Fermé (et non à l'état Résolu)** (*problem.acceptrisk.move_to_closed*).
Si vous décidez de réanalyser le problème	Cliquez sur **Analyser à nouveau**. Le problème s'ouvre pour réanalyse et l'état devient **Analyse de la cause première**.

Si vous avez créé un article d'erreur connue pour ce problème ou un problème similaire, vous pouvez ajouter la référence de cet article dans le champ **Article des erreurs connues principales**.

Remarque : le champ **Article des erreurs connues principales** n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Que faire ensuite

Vous pouvez résoudre et terminer le problème. Vous pouvez également créer une demande de changement pour implémenter un correctif pour le problème.

Résolution et conclusion d'un problème

Résolvez le problème et ajoutez une note détaillée de la résolution pour référence future.

Avant de commencer

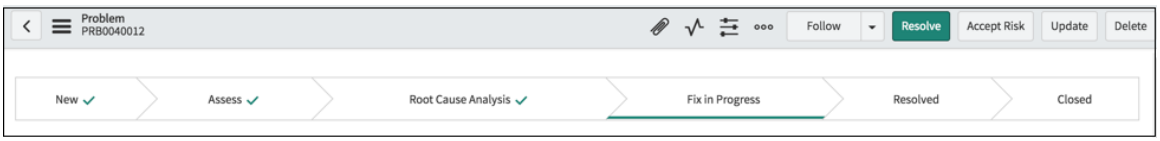
- Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
- Activez le module d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) pour obtenir les nouveaux

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

états de bonnes pratiques et les actions guidées pour naviguer dans le cycle de vie d'un problème. Pour en savoir plus, consultez Activer Gestion des problèmes Best Practice — Madrid — State Model.

Procédure

1. Cliquez sur **Résoudre**.



Le problème entre dans l'état **Résolu** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

2. Cliquez sur **Terminer**.



Le problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de résolution Correctif appliqué**.

Remarque :

- Lorsqu'un problème est fermé ou annulé, toutes les tâches de problème ouvertes connexes sont annulées à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème** (*problem.closed.cancel_open_tasks*).
- Lorsqu'un problème est fermé, vous pouvez toujours créer des tâches de problème à condition que vous sélectionniez la propriété de gestion des problèmes **Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ?** (*problem.closed.can_create_tasks*).

Vous pouvez réanalyser le problème même après sa fermeture en cliquant sur **Analyser à nouveau**. L'état du problème passe de **Fermé** à **Analyse de la cause première**. Les propriétés de gestion des problèmes suivantes contrôlent qui peut réanalyser le problème :

- **Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_canceled*)
- **Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted*)
- **Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ?** (*problem.closed.role.reanalyze_from_completed*)

Lorsque toutes les tâches connexes mentionnées dans la propriété de gestion des problèmes **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordonnateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par exemple, incident.problem_id, change_request.parent** (*problem.fix.records*) sont terminées, une notification est envoyée au coordonnateur du problème à ce sujet.

Remarque : Le changement de cette propriété pour inclure de nouvelles tables nécessite également la création d'une règle métier correspondante pour que la fonctionnalité globale fonctionne de façon transparente. Par exemple, pour la demande de changement, la règle métier est *Check Related Problem Fixes - Change Req*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'une demande de changement à partir d'un problème

Après avoir étudié et effectué une analyse de la cause première du problème, vous pouvez comprendre si le problème peut être résolu ou si vous devez trouver une solution de contournement temporaire pour le problème. Si le problème peut être résolu, implémentez le correctif ou la résolution pour le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : problem_coordinator ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez implémenter une résolution sur un problème en appliquant une procédure de changement standard et des tests pour confirmer la récupération du service. Pour un changement normal, vous émettez une Demande de changement (RFC). Le Comité consultatif sur les changements (CAB) doit approuver la RFC avant qu'une résolution ne soit appliquée au problème.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir** et ouvrez un enregistrement de problème.
2. Dans le menu contextuel, effectuez l'une des activités suivantes.

Option	Action à effectuer
Changement normal	Cliquez sur **Créer un changement normal**.
Changement urgent	Cliquez sur **Créer un changement urgent**.

Une demande de changement est créée pour implémenter la solution pour le problème.

Ajout de plusieurs demandes de changement à un problème

Ajoutez plusieurs demandes de changement à un problème pour capturer toutes les demandes que vous devez implémenter pour résoudre le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement de problème.
3. Dans la liste connexe, cliquez sur l'onglet **Demandes de changement**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la liste, sélectionnez les enregistrements et cliquez sur **Ajouter la sélection**.
   Les demandes de changement sélectionnées s'affichent sous l'onglet **Demandes de changement**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création d'une tâche de problème

Les tâches de problème permettent au coordinateur du problème de demander de l'aide à des experts en vue d'identifier la cause première et de proposer une solution. Divisez le problème en plusieurs tâches de problème pour faciliter l'enquête. Vous pouvez affecter les tâches de problème à différents groupes d'affectation ou utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_problem_write, admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement de problème pour lequel vous souhaitez créer une tâche de problème.
3. Dans la liste connexe de l'enregistrement de problème, cliquez sur **Tâches de problème** et cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'une des tâches de problème suivantes.

Option	Description
Analyse de la cause première	Tâches dans lesquelles le coordinateur du problème nécessite l'aide d'experts pour enquêter sur la cause première d'un problème et proposer une solution
Général	Toutes les autres tâches

5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de problème.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche de problème entre dans l'état **Nouveau**. Si vous avez rempli les champs obligatoires pour faire basculer un enregistrement de problème à l'état **Évaluation**, alors celui-ci passera directement à l'état **Évaluation**. Si vous souhaitez ajouter un champ supplémentaire à l'état Évaluation, vous devez l'ajouter aux **sections de formulaire** > **Interface utilisateur du système**. Pour plus d'informations, consultez la section Ajouter un champ dans la boîte de dialogue des champs obligatoires d'évaluation.

Que faire ensuite

Évaluez la tâche de problème.

Évaluation d'une tâche de problème

Évaluez une tâche de problème pour déterminer la faisabilité d'un travail sur la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : problem_admin, problem_coordinator, problem_manager, problem_task_analyst ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'évaluation d'une tâche de problème implique l'analyse de l'échelle et de la portée de la tâche, ainsi que de sa cause et de son effet.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

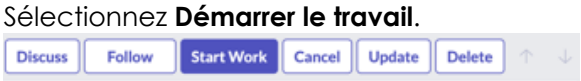
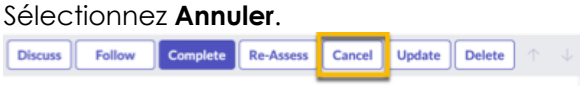
Procédure

1. Sélectionnez **Évaluer**.



La tâche de problème entre dans l'état **Évaluation**. Vous pouvez confirmer si les informations sont suffisantes pour travailler sur la tâche ou si la tâche doit être annulée.

2. Après avoir évalué la tâche, effectuez l'action en fonction de votre option.

Option	Action à effectuer
Lorsque vous êtes prêt à travailler sur la tâche	Sélectionnez **Démarrer le travail**.  La tâche de problème entre dans l'état **Travail en cours**.
Lorsque vous travaillez sur la tâche	Sélectionnez **Réévaluer**.  L'état de la tâche de problème repasse de **Travail en cours** à **Évaluation**.
Si vous ne souhaitez pas travailler sur la tâche, par exemple, lorsque la tâche de problème est un doublon ou n'est plus nécessaire	Sélectionnez **Annuler**.  La tâche de problème vous invite à remplir le champ **Motif de l'annulation**, et l'enregistrement passe à l'état **Fermé** avec le **Code de fermeture Annulé**.

Que faire ensuite

Terminez la tâche de problème résolue.

Fin d'une tâche de problème

Résolvez et terminez la tâche de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator, problem_manager ou problem_task_analyst

Procédure

Sélectionnez **Terminer**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La tâche de problème entre dans l'état **Fermé** avec le **Code de fermeture Terminé**.

Remarque : Vous pouvez configurer les propriétés du problème pour analyser à nouveau une tâche même après sa fermeture en sélectionnant **Évaluer à nouveau**. L'état de la tâche passe de **Fermé** à **Évaluation**. Une fois que toutes les tâches de problème sont terminées ou annulées, une notification est envoyée au coordonnateur des problèmes à ce sujet.

Résolution d'incidents associés à partir d'un problème

Une fois que vous considérez qu'un problème doit être résolu, les incidents liés au problème avec l'état **En attente** peuvent être résolus à l'aide d'une action d'interface utilisateur à partir du formulaire **Problème**.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La rubrique ne s'applique qu'au problème hérité — de Jakarta à London.

Procédure

1. Ouvrez un problème résolu qui présente des incidents associés.
2. Dans le menu contextuel, cliquez sur **Résoudre les incidents**.
3. Entrez les valeurs pour les champs obligatoires.

   Remarque : seuls les incidents présentant l'état **En suspens** et avec **En attente du problème** comme motif de mise en suspens peuvent être résolus.

   L'état des incidents dans la liste connexe des problèmes est modifié en **Résolu** et des notes de travail sont ajoutées au flux d'activités.

Communiquer le résultat d'un problème

Documentez la cause et la résolution d'un problème pour résoudre rapidement les incidents entrants et éviter l'apparition d'autres problèmes du même type.

Communiquer les solutions de contournement pour un problème

Documentez et communiquez des solutions de contournement pour faire savoir aux autres personnes que vous êtes au courant du problème. Les solutions de contournement sont un moyen temporaire de restaurer les défaillances de service et de réduire l'impact d'un problème pour lequel une résolution réelle n'est pas encore disponible.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous communiquez une solution de contournement, une notification indiquant sa disponibilité est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations de la solution de contournement ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

Remarque : cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le champ **Informations d'analyse** > **Solutions de contournement**.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer la solution de contournement**.

Communiquer la solution de contournement (hérité)

Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le lien connexe **Communiquer la solution de contournement** du formulaire de problème élimine la nécessité de mettre à jour manuellement chaque incident lié au problème.

Procédure

1. Ouvrez le problème pour lequel vous disposez d'une solution de contournement.
2. Saisissez les informations dans le champ **Solution de contournement**.
3. Cliquez sur **Publier**.
4. Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**.
   Le numéro de problème et le contenu du champ **Solution de contournement** sont ajoutés au flux d'activité pour tous les incidents associés. Par défaut, toutes les entrées faites dans un champ de flux d'activité d'incident génèrent une notification par e-mail reçue par l'**appelant** que vous mentionnez sur le formulaire Incident.

   Si la planification de la rotation d'astreinte de groupe est en vigueur lorsque vous communiquez une solution de contournement, le système arrête les escalades sur les incidents associés. L'escalade s'arrête parce qu'une solution de contournement est disponible. Cette action communique efficacement les connaissances à l'audience appropriée, mais ne crée pas d'article de la base connaissances.

Communiquer un correctif

Une fois que vous avez terminé l'analyse de la cause première d'un problème et que vous avez trouvé une solution ou un correctif pour ce problème, soumettez des demandes de changement pour que le problème soit résolu. Documenter et communiquer le correctif aide l'utilisateur à apprendre la solution à un problème.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, problem_admin, problem_manager ou problem_coordinator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous communiquez un correctif, une notification indiquant que celui-ci est disponible est envoyée aux incidents associés. Le processus d'incident est conçu pour utiliser les informations du correctif ou pour les communiquer à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : cette rubrique s'applique aux problèmes pour lesquels vous avez activé le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Saisissez les informations dans le champ **Informations sur la résolution** > **Notes sur les correctifs**.
4. Enregistrez l'enregistrement.
5. Sous Liens connexes, cliquez sur **Communiquer le correctif**.
   Les informations sur la solution sont copiées du champ **Notes sur les correctifs** du formulaire Problème vers le champ **Commentaires additionnels** du formulaire Incident. Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et à l'utilisateur affecté à l'incident.

Articles de la base de connaissances issus des problèmes

Les bases de connaissances hébergent les informations qu'une organisation veut conserver et partager. Le formulaire de problème comprend quatre options pour créer des connaissances et communiquer des informations.

Remarque : si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

- Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
- Vous pouvez saisir une note de solution de contournement dans un enregistrement de problème, puis publier les informations dans chaque incident connexe.
- Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.
- Vous pouvez créer et publier rapidement un article de la base de connaissances dans la catégorie Actualités.

Par défaut, la plupart des nouveaux articles sont créés sous forme de brouillons et passent par un état d'examen avant d'être publiés. Une exception au workflow standard est la publication de nouvelles depuis le formulaire de problème.

Si l'administrateur active le workflow de soumission de connaissances facultatif, les articles créés à partir d'incidents ou de problèmes deviennent des soumissions de connaissances, qui sont traitées par un chemin différent. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances.

Utiliser la case à cocher Connaissances

Comme pour les incidents, les problèmes génèrent souvent des informations qui pourraient être nécessaires à l'avenir. Le système peut automatiquement soumettre un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Vous pouvez sélectionner la case à cocher **Connaissances** et envoyer automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.

Procédure

1. Sélectionnez la case à cocher **Connaissances** sur le formulaire de problème.
2. Résolvez et fermez le problème.

   Fermer le problème déclenche la règle métier *`Problem Create Knowledge`*. Par défaut, la règle métier crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon** prêt à être examiné et publié par un membre de l'équipe des connaissances. La **Brève description** du problème devient la **Brève description** de l'article et les **Notes de travail** du problème deviennent le **Texte** de l'article.

   Si le workflow de soumission de connaissances est activé, les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances.

Créer un article d'erreur connue

Créez des articles d'erreur connue qui serviront de matériel de référence. Les articles d'erreur connue documentent la cause première et la solution de contournement du problème pour aider à réorienter les incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, problem_admin, problem_coordinator ou problem_manager
Activez les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez créé un article d'erreur connue à partir d'un problème, l'article est enregistré dans la base de connaissances et maintenu dans l'application Gestion des connaissances. Les processus de publication et de retrait d'un article de la base de connaissances sont contrôlés par les workflows définis pour la base de connaissances à laquelle appartient l'article. Pour en savoir plus, consultez Workflows de la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez l'enregistrement du problème.
3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Créer un article d'erreur connue**.

   Remarque : Le lien s'affiche lorsque le champ **Article d'erreur connue principale** est vide sous l'onglet **Informations d'analyse** du formulaire de problème.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : pour lire le contenu de l'article, cliquez sur **Afficher l'article** sous **Liens connexes**.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque : cliquez sur **Rechercher des doublons** pour rechercher les articles d'erreur connue existants. La recherche est basée sur la brève description, la catégorie et la rubrique.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'article d'erreur connue.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Publier** pour envoyer l'article pour revue et approbation. Selon la base de connaissances dans laquelle l'article est stocké et les contrôles d'accès à la base de connaissances, cet article d'erreur connue peut être recherché par des utilisateurs qui n'appartiennent pas à l'équipe informatique pour aider à réorienter l'incident.

Publier une connaissance

Vous pouvez créer un article de la base de connaissances à partir du problème immédiatement, sans attendre que le problème soit fermé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, knowledge

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — Knowledge Integration (com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge) est activé, consultez Créer un article d'erreur connue. Cette rubrique s'applique uniquement aux versions de Problem héritées (London ou version antérieure).

Procédure

1. Ouvrez un problème à partir duquel publier un article de la base de connaissances.
2. Cliquez sur le lien connexe **Publier des connaissances**.
   L'article de la base de connaissances qui en résulte contient les informations suivantes.
   - Le numéro et la **Brève description** du problème deviennent la **Brève description** de l'article de la base de connaissances.
   - La **description** et les **solutions de contournement** du problème deviennent le **texte** de l'article de la base de connaissances.
   - L'**Élément de configuration** du problème devient l'**Élément de configuration** de l'article de la base de connaissances.
   - La **Rubrique** de l'article est définie sur **Erreur connue**.

   Par défaut, le système crée un article de la base de connaissances dans l'état de workflow **Brouillon**. Si le workflow de soumission de connaissances est activé, la **Brève Description** et les **Notes de travail** du problème deviennent une soumission de connaissances au lieu d'un article. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Workflows de la base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hérité : Gestion des problèmes Solutions Platform Analytics et Reporting

Solutions Platform Analytics et Reporting et les analyses de formulaire contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'Analyse des performances indicateurs pour illustrer l'évolution des données au fil du temps, ce qui vous permet d'analyser vos processus business et d'identifier des domaines à améliorer. Avec Solutions Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Platform Analytics et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution pour Gestion des problèmes , un administrateur peut accéder à **Analyse des performances** > **Configuration guidée**. Cliquez sur **Démarrer**, puis accédez à la section relative à Gestion des problèmes . La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Plusieurs des tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour en savoir plus sur la configuration de Solutions Platform Analytics et Reporting, consultez Configurer Solutions Platform Analytics et Reporting

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics et Reporting, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics et Reporting

Information associée

- Solutions Platform Analytics et Reporting
- Activer votre abonnement Analyse des performances

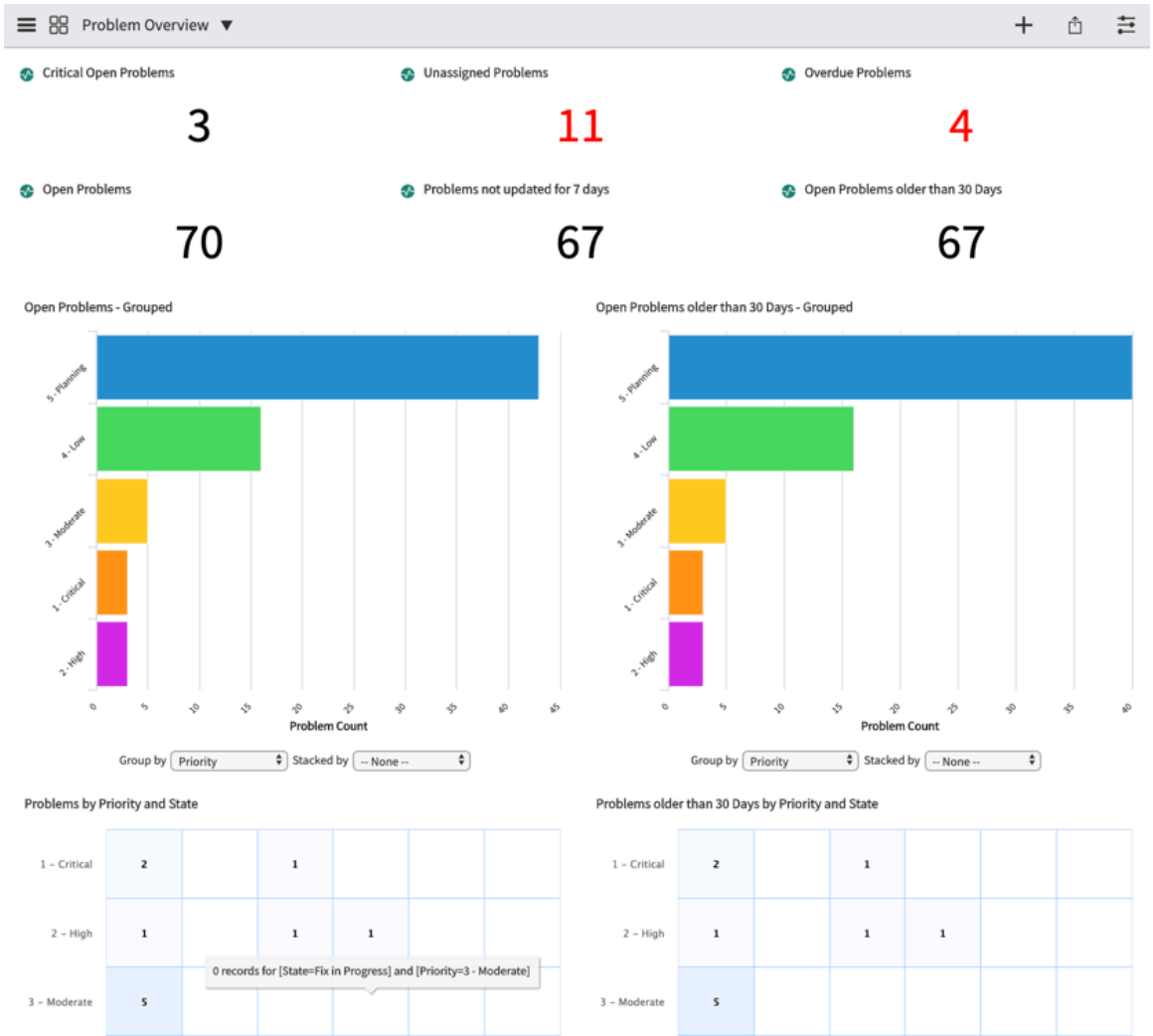
Hérité - Tableau de bord Vue d'ensemble des problèmes

Ce tableau de bord affiche l'état actuel des problèmes ouverts.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Vue d'ensemble des problèmes est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour consulter et suivre les problèmes ouverts.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes et agent chargé des problèmes : affichez le nombre actuel de problèmes critiques, en retard et non affectés pour identifier les zones d'action immédiate.	Néant

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine

Hérité - Tableau de bord Gestion des problèmes

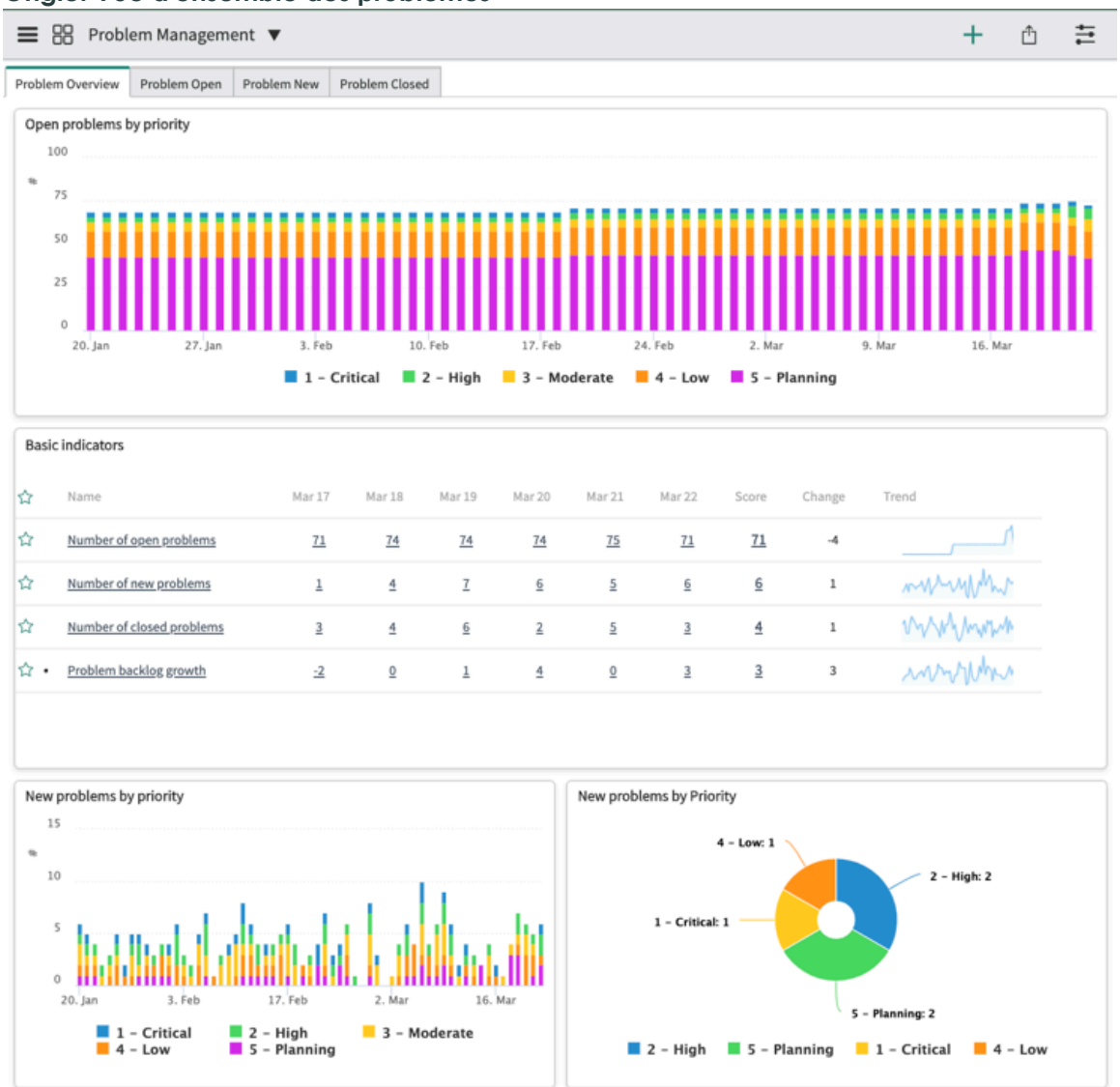
Utilisez ce tableau de bord pour obtenir une vue de valeur élevée sur le processus de gestion des problèmes, de l'ouverture à la fermeture.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

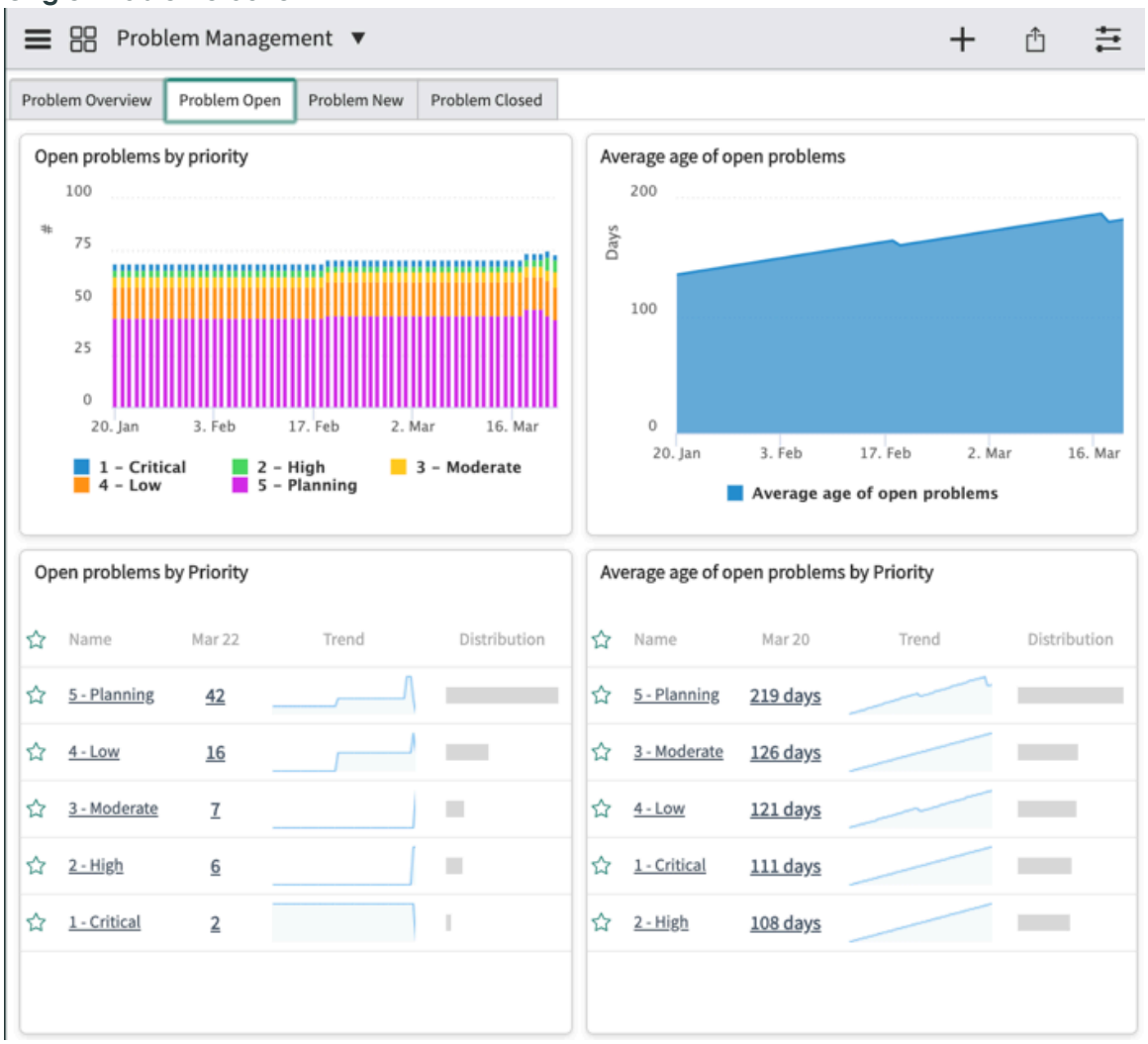
À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Gestion des problèmes est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour consulter et suivre les problèmes ouverts.

Onglet Vue d'ensemble des problèmes



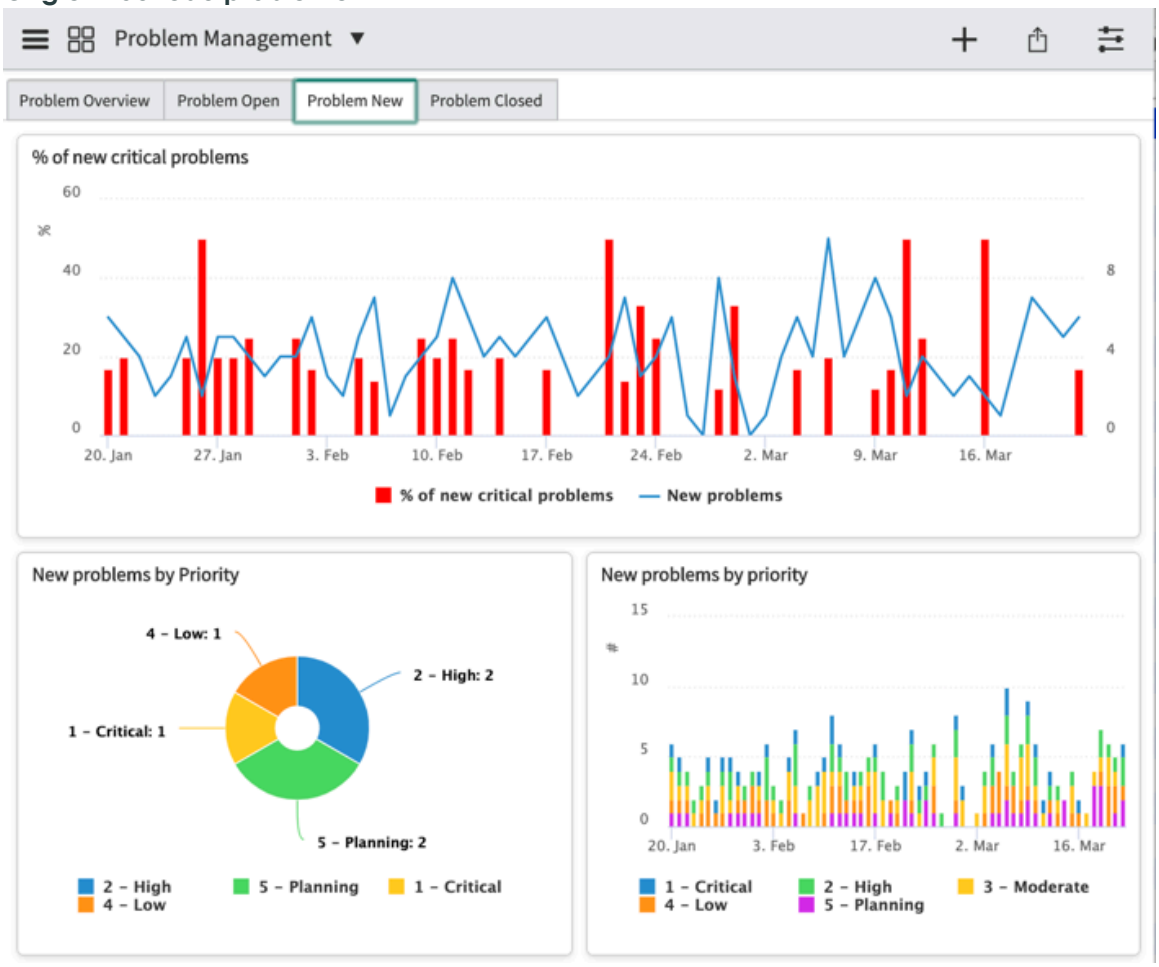
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème ouvert



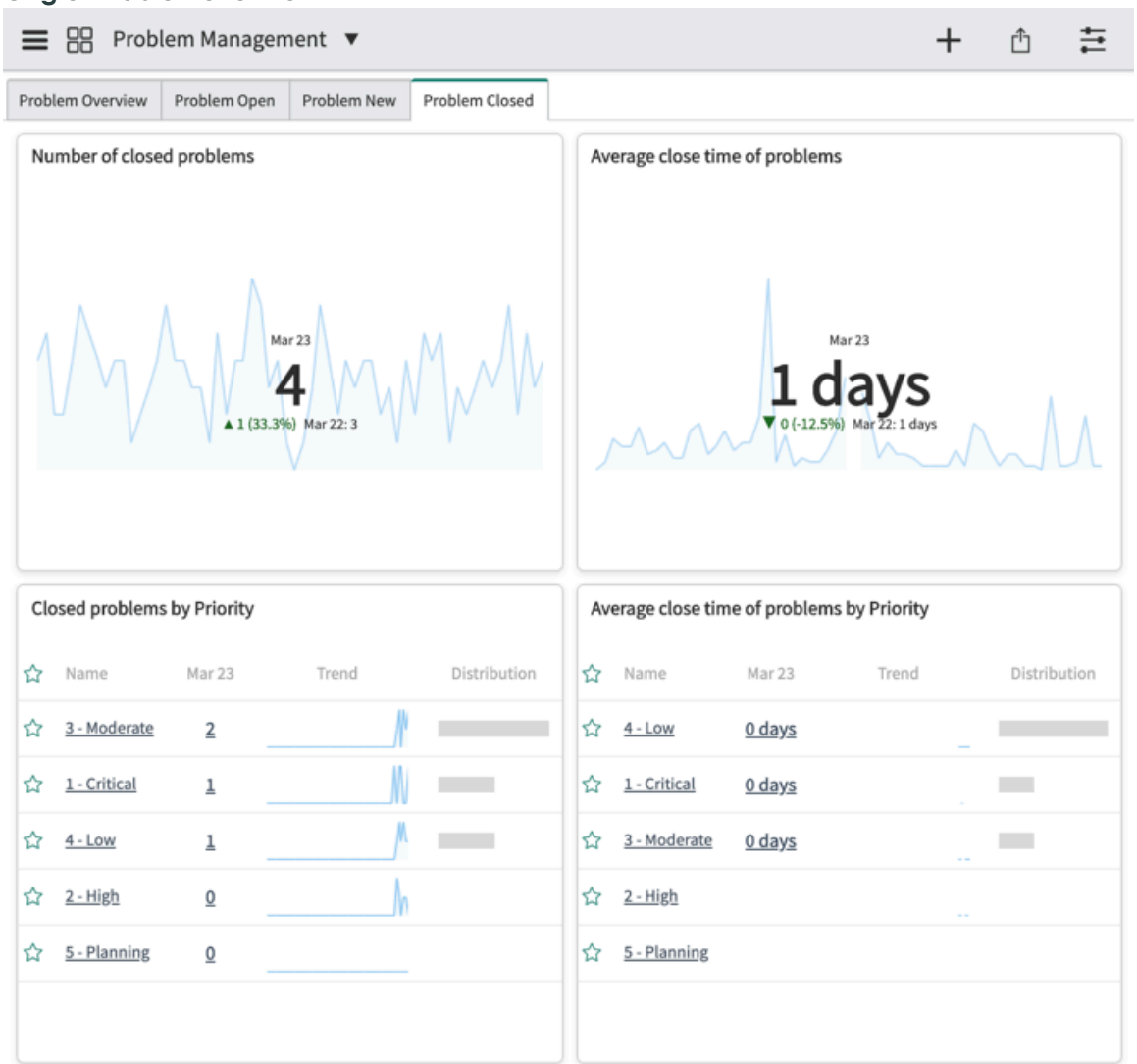
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Nouveau problème



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème fermé



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire de problème	pa_viewer nécessaire pour afficher la liste des indicateurs de base

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de nouveaux problèmes

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Croissance du backlog de sprint des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[nombre de nouveaux problèmes]] - [[nombre de problèmes fermés]].

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Priorité

Hérité - Tableau de bord Problèmes Premium

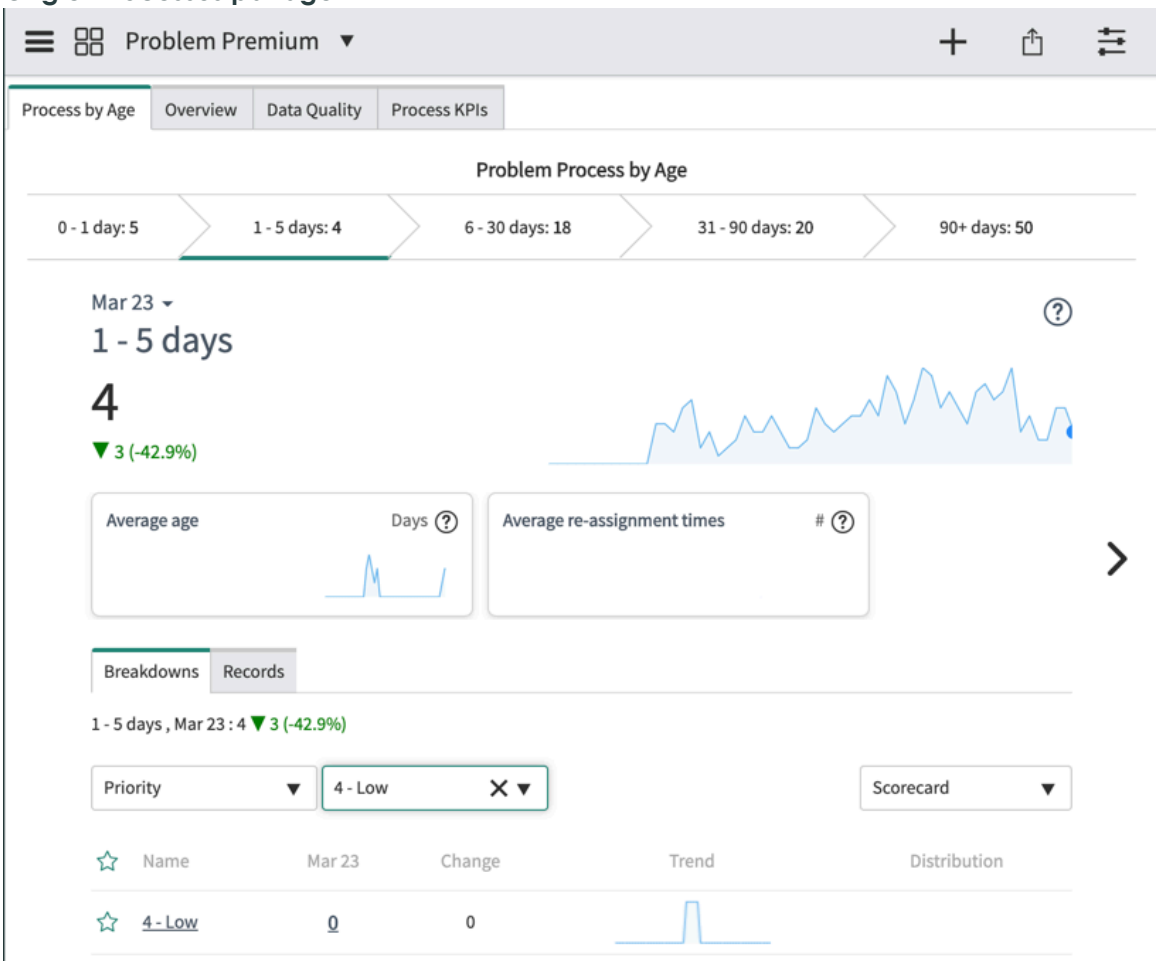
Ce tableau de bord utilise des fonctionnalités avancées telles que des filtres interactifs et des widgets de console pour fournir une vue générale des rapports de problèmes, en cours et dans le temps.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Problèmes Premium est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour consulter et suivre les problèmes ouverts.

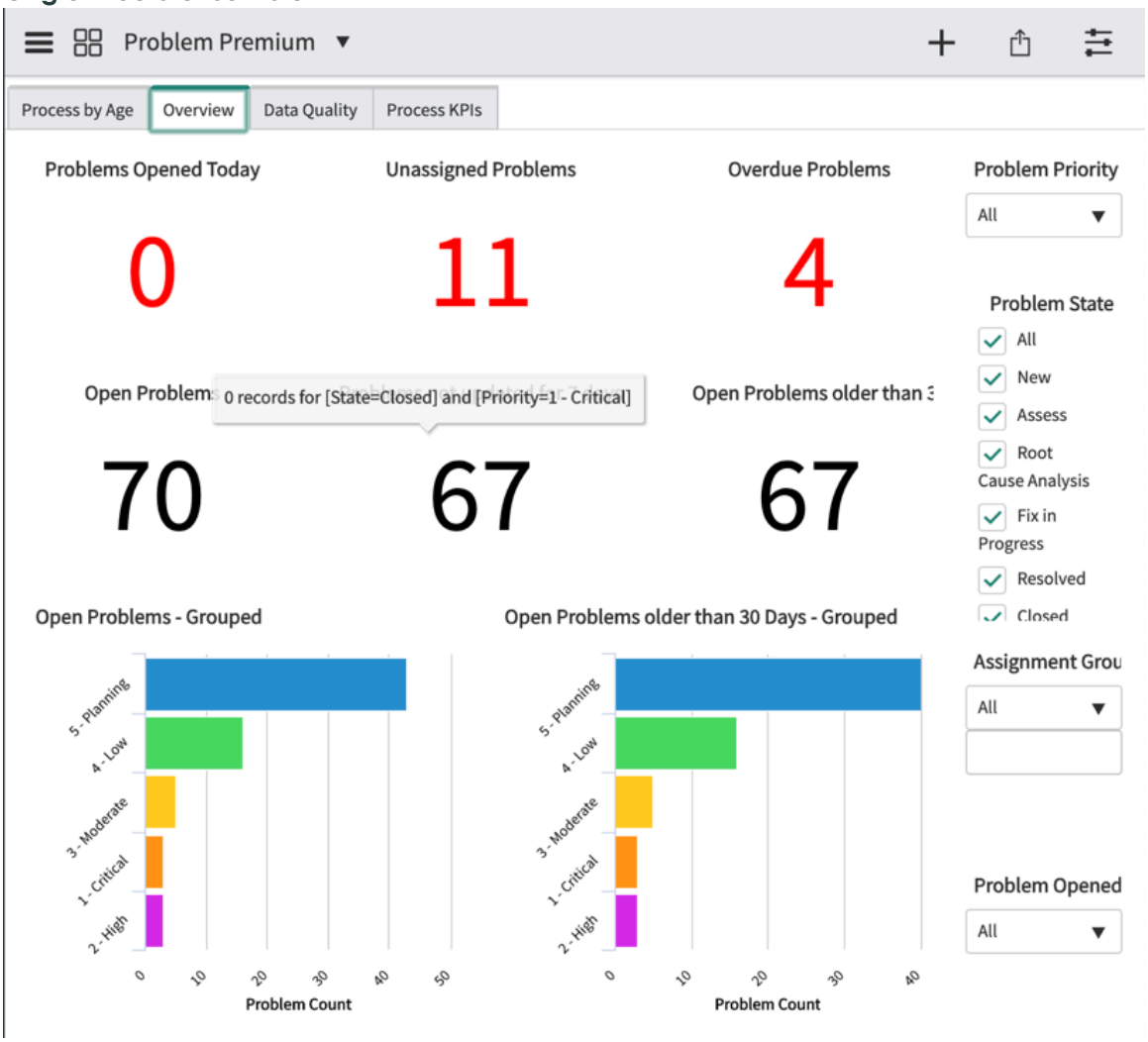
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Processus par âge



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

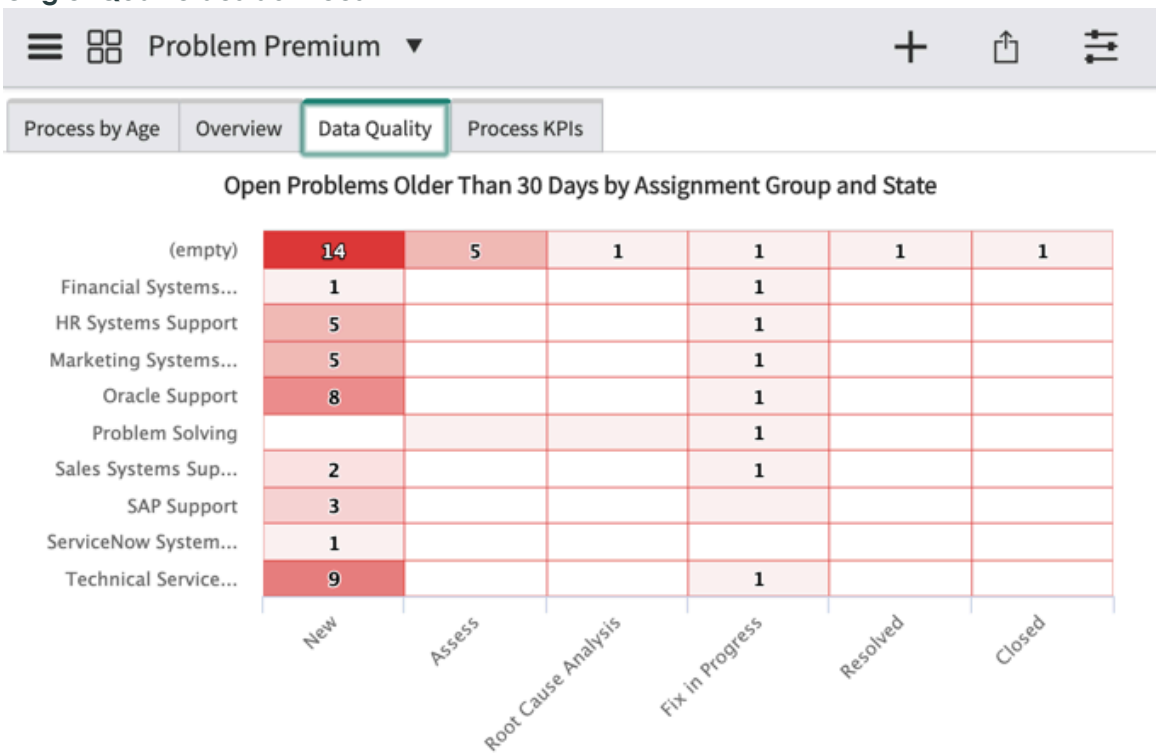
Onglet Vue d'ensemble

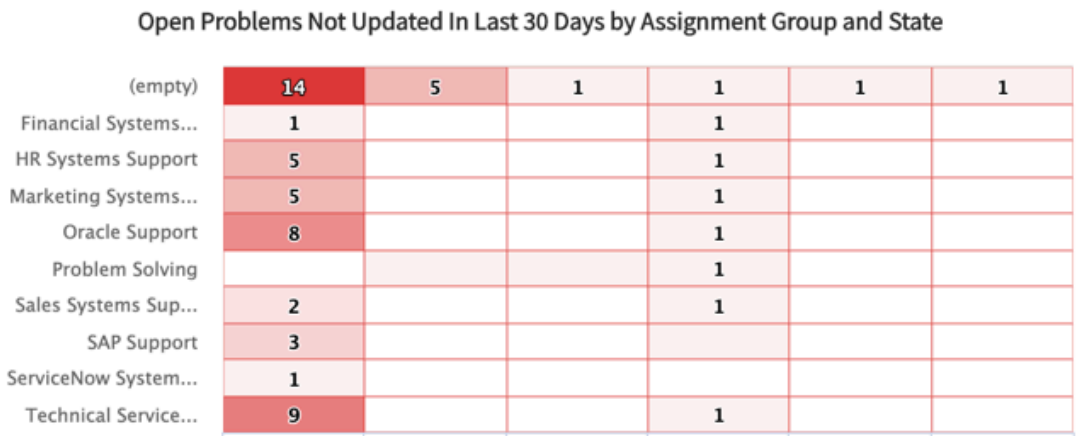


Remarque : L'onglet Vue d'ensemble a le même contenu que le tableau de bord de vue d'ensemble des problèmes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

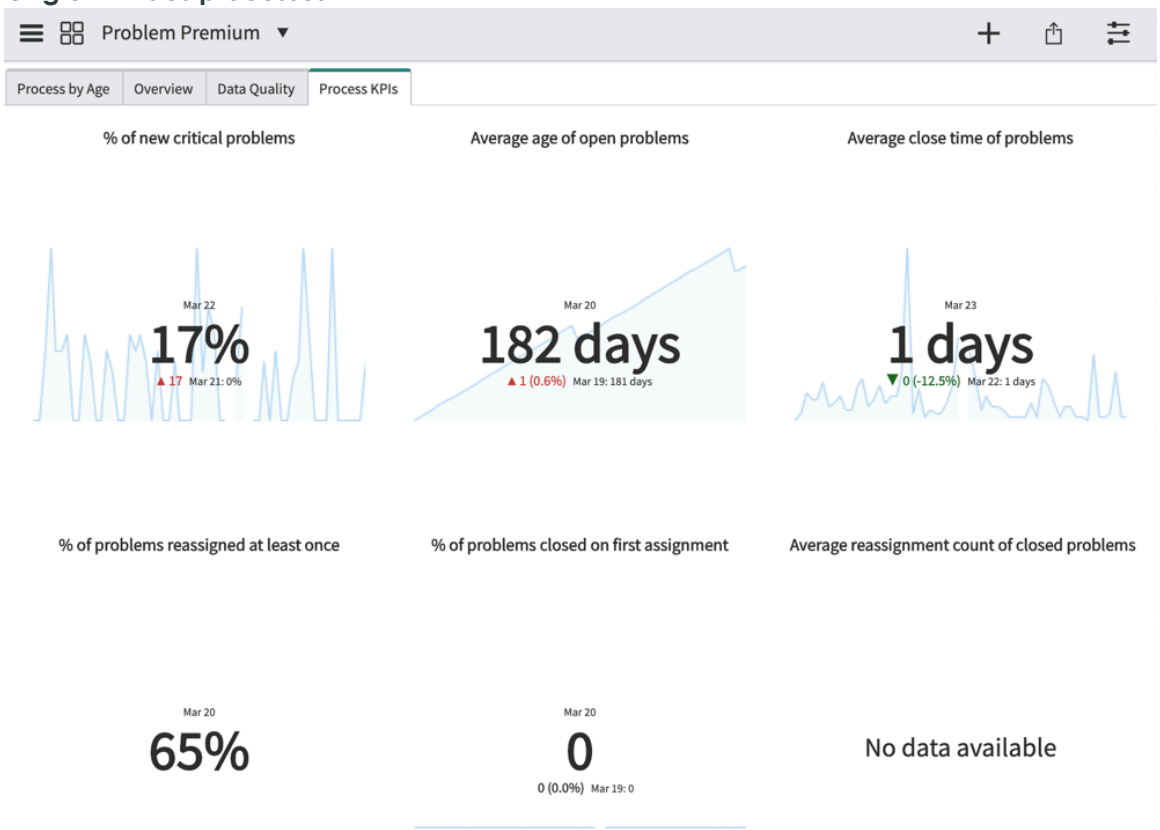
Onglet Qualité des données





© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet KPI des processus



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Tous les rôles concernés par Gestion des problèmes	ITIL pour afficher la liste des enregistrements de problèmes

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

% de nouveaux problèmes critiques

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] - [[nombre de nouveaux problèmes]]) * 100

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

% de problèmes réaffectés au moins une fois

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts réaffectés]] / [[nombre de problèmes ouverts]] * 100).

% de problèmes fermés lors de leur première affectation

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés à la première affectation]] / [[nombre de problèmes fermés]] * 100).

Nombre moyen de réaffectations de problèmes fermés

Valeur moyenne du champ Nombre de réaffectations sur les problèmes fermés, où le nombre de réaffectations n'est pas vide.

% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts classés comme erreur connue]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

% de problèmes fermés sans notes de fermeture

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture]] / [[nombre de problèmes fermés]]) * 100.

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule ([[nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident]] / [[nombre de problèmes ouverts]]) * 100.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Nombre de problèmes ouverts réaffectés
- Nombre de problèmes fermés lors de leur première affectation
- Nombre de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
- Nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture
- Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répartitions

- Âge
- Priorité
- État
- Groupe d'affectation

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Problèmes ouverts critiques	Score unique	Tous les problèmes ouverts dont la priorité est 1 - Critique. Ce rapport vous indique en un coup d'œil le nombre de problèmes prioritaires.
Problèmes non affectés	Score unique	Tous les problèmes ouverts pour lesquels « Affecté à » est vide. Ce sont les problèmes que vous devez affecter.
Problèmes en retard	Score unique	Tous les problèmes ouverts où Escalade = En retard
Problèmes ouverts	Score unique	Tous les problèmes ouverts
Problèmes non mis à jour pendant 7 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 7 jours plus tôt
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours	Score unique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt
Problèmes ouverts - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts groupés par priorité
Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours - Groupés	Barre horizontale	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés par priorité
Problèmes par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts de plus de 30 jours par priorité et par état	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Date de création est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice de priorité et d'état
Problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours par groupe d'affectation	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la valeur du champ Mis à jour est supérieure à 30 jours plus tôt, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation
Problèmes ouverts par semaine	Ligne	Nombre de problèmes ouverts cette année, tendance par Ouverts par semaine
Problèmes fermés par semaine	Ligne	Nombre de problèmes fermés cette année, tendance par Fermés par semaine
Problèmes ouverts où le délégataire n'est pas actif	Carte thermique	Problèmes ouverts où la valeur Affecté à actif est fausse, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation
Problèmes en attente d'une demande de changement déjà fermée	Carte thermique	Problèmes ouverts dans lesquels la demande de changement a une valeur d'état de 3, ce qui signifie que la demande est fermée, groupés sur une matrice d'état et de groupe d'affectation

Hérité - Tableau de bord Problème quotidien sur 7 jours/sur 28 jours

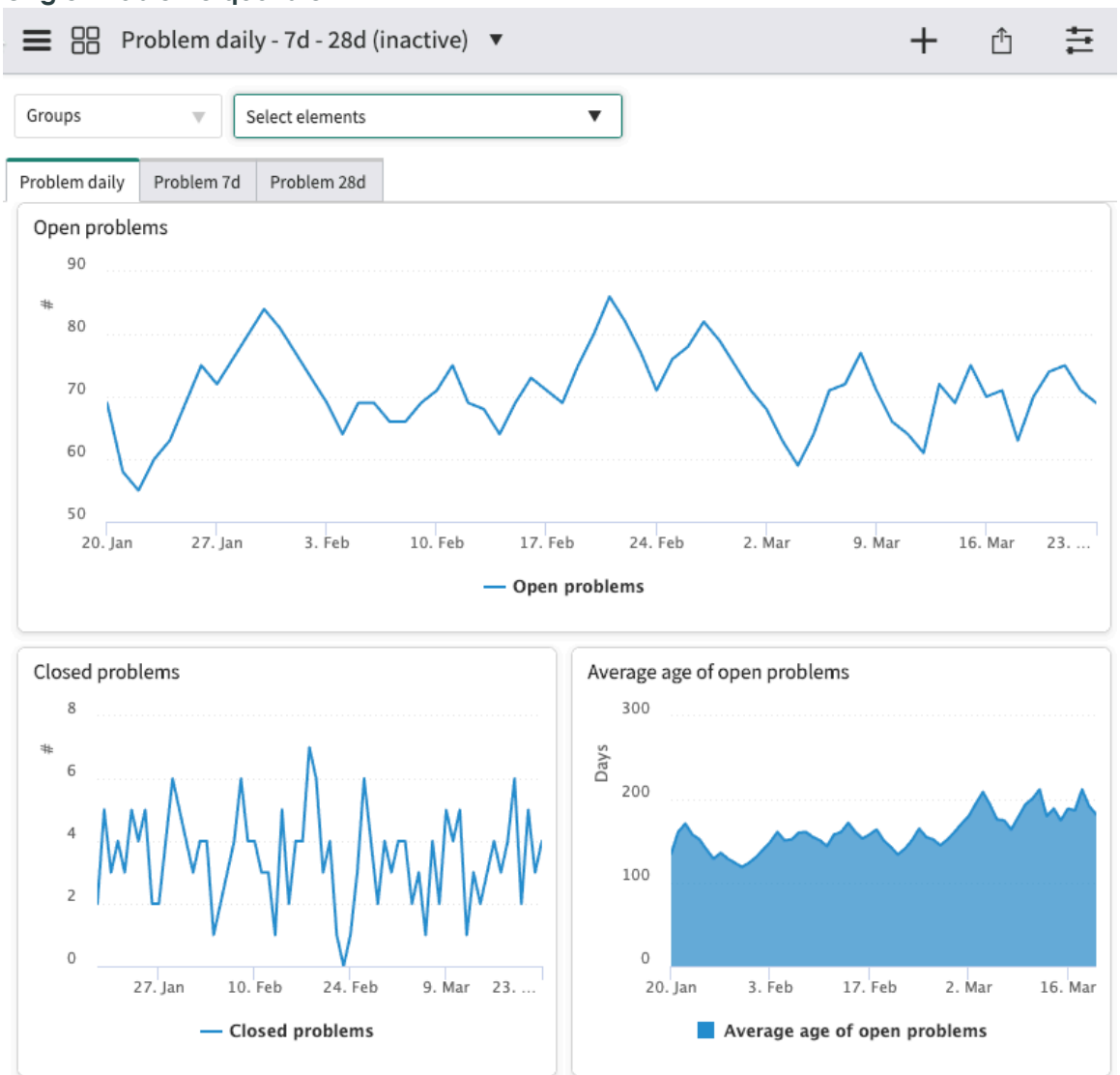
Suivez la progression effectuée par différents groupes d'affectation en matière de résolution des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Problème quotidien sur 7 jours/sur 28 jours est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour consulter et suivre les problèmes ouverts.

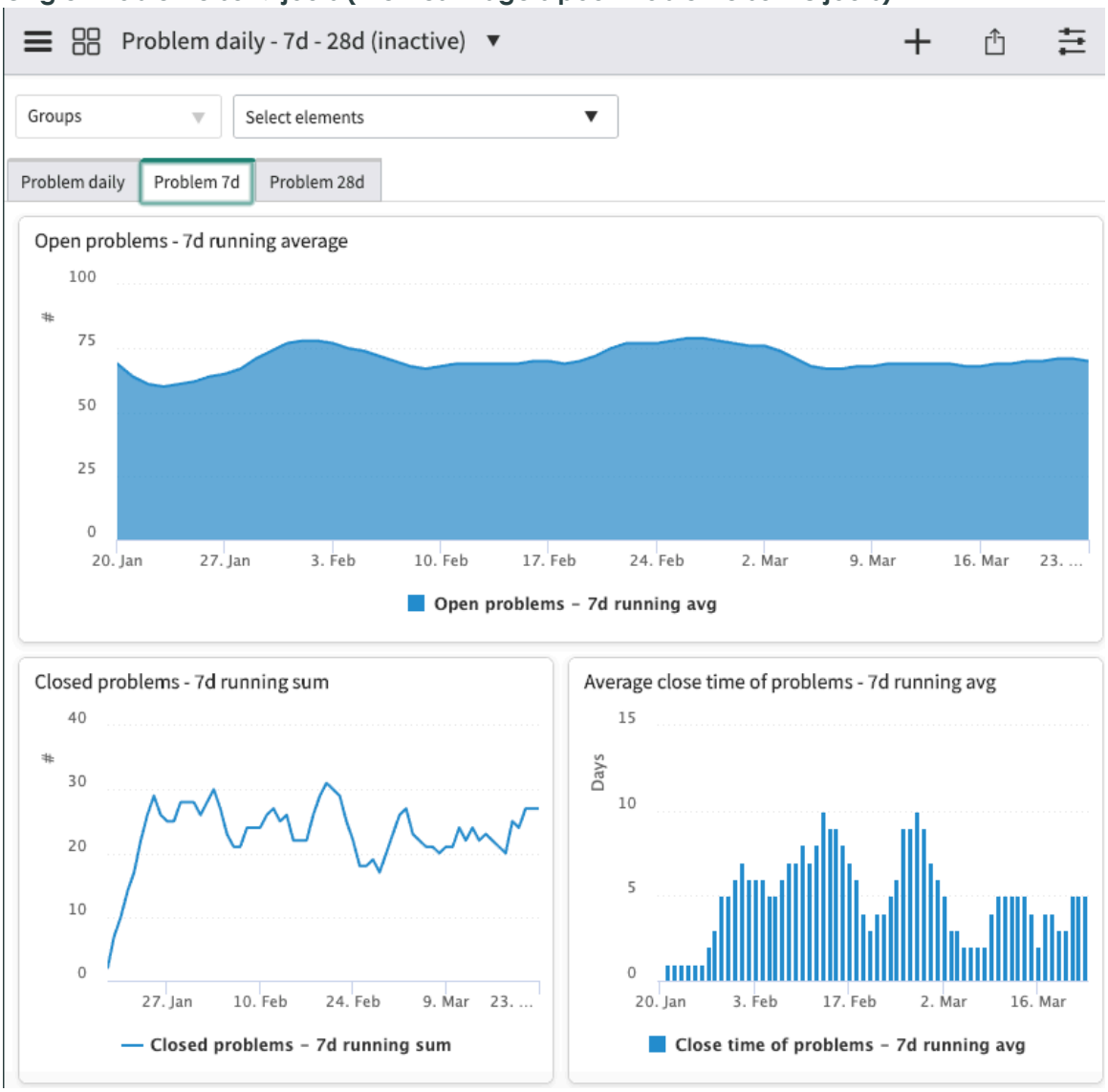
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème quotidien



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Problème sur 7 jours (mêmes widgets pour Problème sur 28 jours)



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la progression de leurs groupes en matière de gestion des problèmes dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun
Agent chargé des problèmes : suivi de la progression des incidents qu'ils possèdent dans les délais quotidiens, hebdomadaires et mensuels	Aucun

Indicateurs

Dans les onglets sur 7 jours et sur 28 jours, les widgets appliquent les agrégations de série chronologique de 7 jours et de 28 jours aux indicateurs.

Nombre de problèmes ouverts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Nombre de problèmes fermés

Problèmes sur la table Problème [problem] fermée aujourd'hui. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 30 jours plus tôt.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 90 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec la valeur du champ Mis à jour supérieure à 90 jours plus tôt.

Délai moyen de clôture des problèmes

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[durée cumulée des problèmes fermés]] / [[nombre de problèmes fermés]] / 24

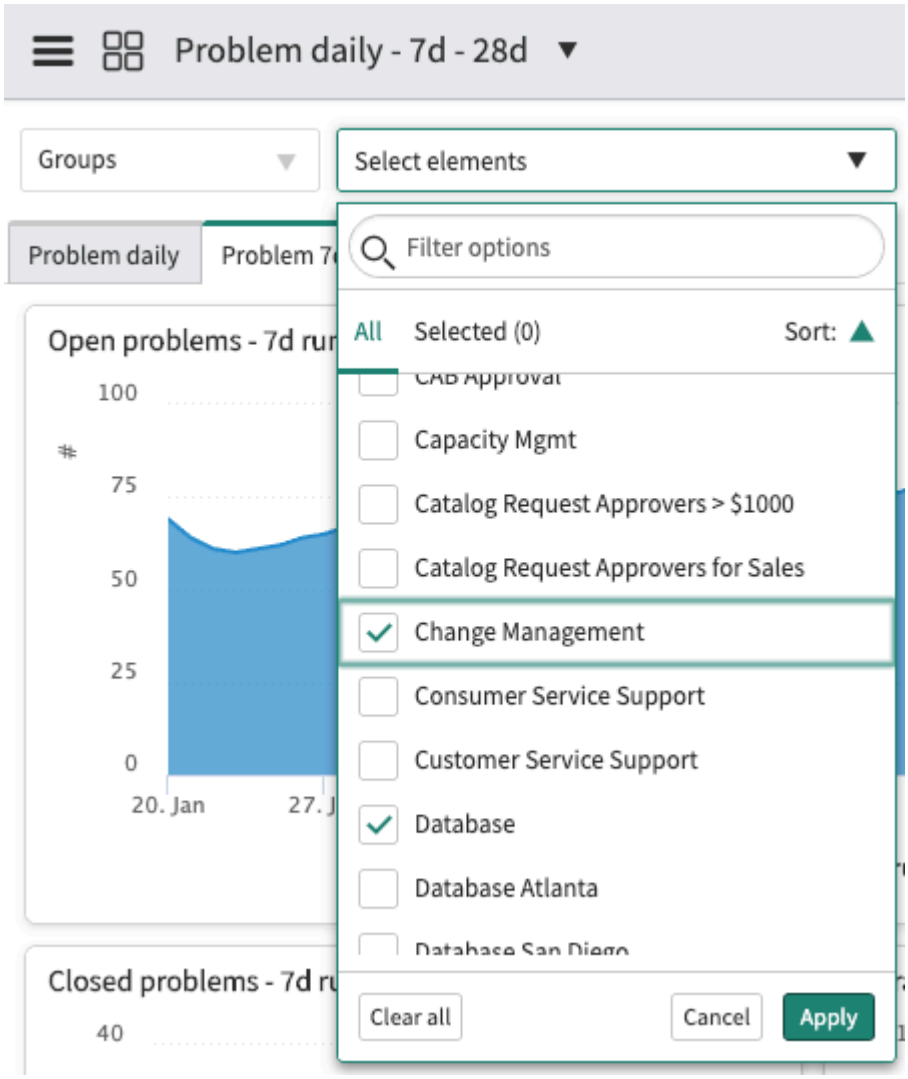
Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Durée cumulée des problèmes fermés

Répartitions

Vous pouvez appliquer des éléments de répartition sur ce tableau de bord à tous les widgets simultanément. Seuls les éléments de groupe d'affectation sont disponibles. Sélectionnez un ou plusieurs groupes d'affectation dans la liste **Sélectionner des éléments**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



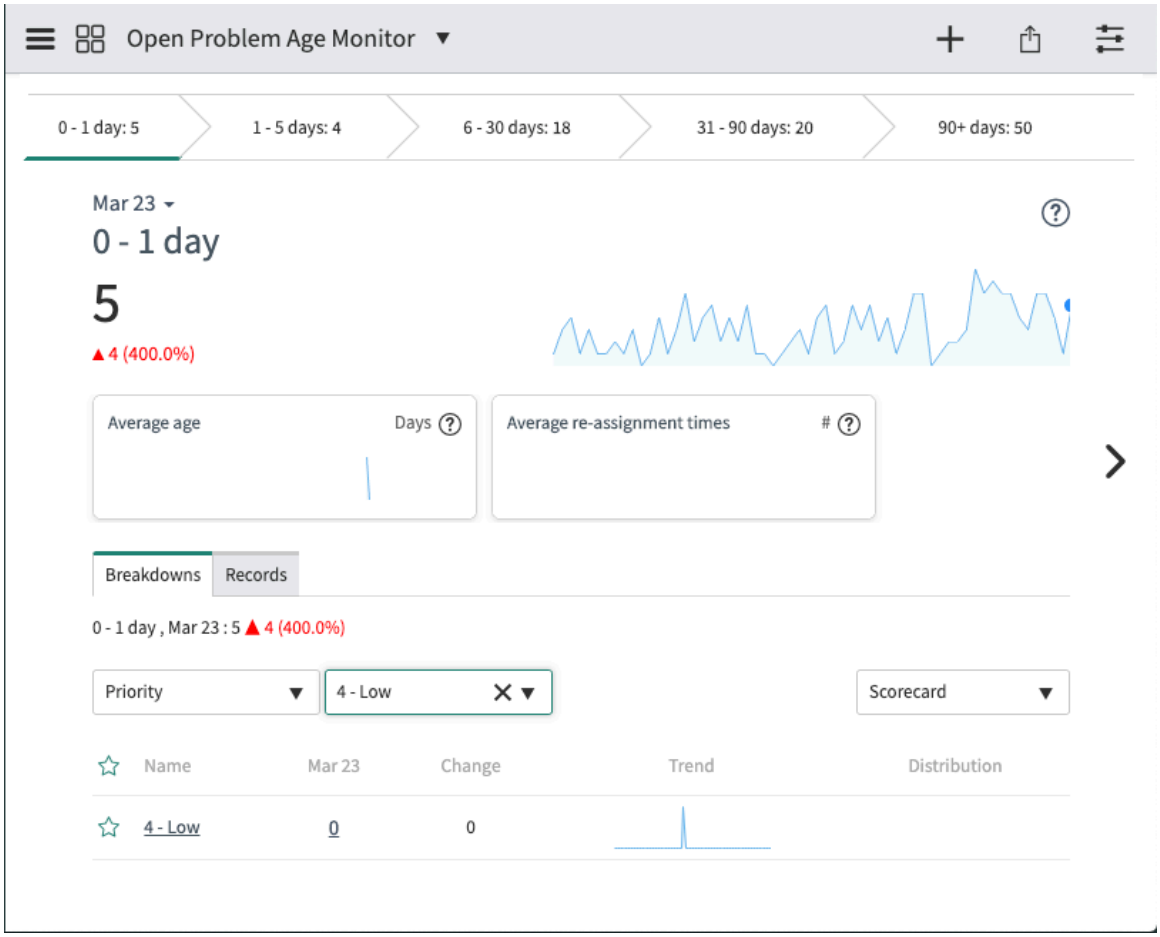
Hérité - Tableau de bord Surveillance de l'ancienneté des problèmes ouverts

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la progression des problèmes ouverts sur différentes catégories d'âge. Vous pouvez répartir les problèmes par priorité ou par groupe d'affectation.

Important :

À partir de la version Xanadu, le tableau de bord Ancienneté des problèmes ouverts est obsolète. Les utilisateurs peuvent utiliser Tableau de bord de problème pour consulter et suivre les problèmes ouverts.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des problèmes : suivi de la façon dont leurs groupes gèrent les problèmes de longue date	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun
Agent chargé des problèmes : suivi des problèmes de longue date qu'ils possèdent	ITIL pour lire les enregistrements, sinon aucun

Indicateurs

Nombre de problèmes ouverts

Problèmes sur la table Problème [problem] créée aujourd'hui ou avant la date du jour et sans date de fermeture. Cet indicateur est utilisé dans plusieurs autres indicateurs sur le tableau de bord.

Âge moyen des problèmes ouverts

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des problèmes ouverts]] - [[nombre de problèmes ouverts]] / 24

Réaffectation moyenne des problèmes ouverts

Nombre moyen de réaffectation d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[réaffectation cumulée des problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]].

Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délai moyen, en jours, depuis la dernière mise à jour d'un problème ouvert. Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule [[âge cumulé des mises à jour depuis les problèmes ouverts]] / [[nombre de problèmes ouverts]] / 24.

Les indicateurs suivants ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord mais sont utilisés dans le calcul des formules :

- Âge cumulé des problèmes ouverts
- Réaffectation cumulée des problèmes ouverts
- Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts

Répartitions

- Priorité
- État
- Groupe d'affectation

Section de référence pour Gestion des problèmes

Les rubriques de référence fournissent les descriptions de champs de différents formulaires.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème.

Formulaire de problème

Nom	Définition
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier le problème.
Tâche d'origine	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie	Groupe auquel le problème appartient tel que le logiciel, le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance  .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **Ouvert**, **Changement en attente**, **Erreur connue** et **Fermé** ou **Résolu**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**.
Code de résolution	Indique si le problème est résolu, si un correctif est appliqué, si un doublon est disponible ou si le coordonnateur du problème accepte le risque. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Doublon de	Lorsque le **code de résolution** est **Doublon**, le champ **Doublon de** est la référence au problème à partir duquel le problème actuel est dupliqué.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur le problème. La règle métier *`Populate Assignment Group based on CI/SO`* remplit le champ **Groupe d'affectation**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, l'incident est automatiquement affecté à un groupe.
Affecté à	Coordonnateur de problème spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Description du problème que l'équipe de résolution des problèmes traite. Lorsque vous mettez à jour la description du problème et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche. **Remarque :** si vous souhaitez rechercher et lier un article d'erreur connue ou un article de la base de connaissances au problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Fournissez une solution de contournement si cela s'avère utile pour la résolution rapide de l'incident. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre. Si une solution de contournement est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Notes sur la cause première	Inscription sur la cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a résolu le problème. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Résolu	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles le problème est résolu. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Notes sur les correctifs	Inscription sur la façon dont vous avez résolu le problème. Si un correctif est disponible, le coordonnateur du problème peut cliquer sur l'action Communiquer la solution de contournement pour en notifier les incidents associés.
Autres informations	
Ouvert par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a ouvert le problème.
Ouvert	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Confirmé par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème (suite)

Nom	Définition
	Remarque : ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Confirmé	Champ en lecture seule. Date et heure auxquelles l'utilisateur confirme que le problème est valide et qu'il a besoin d'une résolution. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Corriger par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a lancé la correction.
Corriger	Champ en lecture seule. La date et l'heure du lancement de la correction par l'utilisateur.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de tâche de problème.

Formulaire de tâche de problème

Champ	Description
Numéro	Lecture seule. Numéro unique permettant d'identifier la tâche.
Type	État de lecture seule. Détermine si la tâche de problème est créée spécifiquement pour étudier la cause du problème ou s'il s'agit d'une tâche générale. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Problème source	Numéro unique du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
État	Pour les clients existants, les états disponibles sont : **En attente**, **Ouvert**, **Travail en cours**, **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** et **Fermé ignoré**. Pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid, le processus de gestion des états est appliqué. Ce champ d'état est un champ en lecture seule. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Travail en cours** et **Fermé**.
Code de fermeture	Champ en lecture seule indiquant si la tâche de problème a été terminée ou annulée. **Remarque :** ce champ n'apparaît que pour les nouveaux clients à partir de la version Madrid ou d'une version ultérieure car il fait partie du processus de gestion des états.
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer la tâche de problème (Critique, Élevée, Modérée, Faible ou Planification).
Groupe d'affectation	Groupe spécifique auquel la tâche de problème est affectée.
Affectée à	Analyste de problème spécifique à qui la tâche est affectée.
Description courte	Brève description de la tâche de problème. Lorsque vous mettez à jour la brève description et que vous passez à un autre champ, le champ **Recherche connexe** affiche les articles de la base de connaissances. Si vous configurez les propriétés du problème, le champ **Recherche connexe** affiche d'autres informations liées à la brève description.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Recherche connexe	Résultat d'une recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de problème (suite)

Champ	Description
	Remarque : si vous souhaitez rechercher et lier un article de la base de connaissances à la tâche de problème, cliquez sur **Joindre**.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche de problème.
Notes de travail	Inscription sur le travail que vous effectuez sur la tâche de problème.
Informations d'analyse	
Code de la cause première	Cause du problème tel que Sinistre environnemental, Problème matériel, Personnes/Processus/Documentation.
Solution de contournement (Analyse de la cause première uniquement)	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Informations sur la fermeture	
Effectué par	Champ en lecture seule. Nom de l'utilisateur qui a terminé la tâche.
Terminé	Raison pour laquelle cette tâche de problème a été annulée.
Notes sur la solution proposée (analyse de la cause première uniquement)	Inscription sur la façon dont vous avez résolu la tâche de problème.
Notes de fermeture (tâche générale uniquement)	Inscription sur le travail que vous avez terminé.

Formulaire de modèle de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de modèle de tâche de problème.

Formulaire de modèle de problème

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de problème.
Modèle de problème par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de problème par défaut dans le formulaire de demande de problème.
Actif	Option permettant de spécifier que ce modèle est disponible à la sélection lors de la création d'une demande de problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de problème (suite)

Champ	Description
Description	Description détaillée du modèle de problème.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de problème. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Disponible pour**, **Non disponible pour** et **Peut écrire** s'affichent en regard de l'onglet **États du modèle**.
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de problème.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de problème.

Formulaire de modèle de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de modèle de tâche de problème.

Formulaire de modèle de tâche de problème

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de tâche de problème.
Type de tâche de problème	Option permettant de mapper le modèle de tâche de problème à un type de tâche de problème. La valeur par défaut est **Modèle** lorsque vous créez un modèle de tâche de problème personnalisé.
Modèle de tâche de problème par défaut	Option permettant d'utiliser ce modèle de tâche de problème par défaut dans le formulaire de demande de problème.
Actif	Option permettant de spécifier que ce modèle est disponible à la sélection lors de la création d'une demande de problème.
Description	Description détaillée du modèle de tâche de problème.
Sécurité avancée	Option permettant d'activer les contrôles d'accès basés sur les rôles et les critères d'utilisateur afin d'adapter les vues de la page de destination Création de problème. Lorsque vous activez Sécurité avancée, les onglets **Disponible pour**, **Non disponible pour** et **Peut écrire** s'affichent en regard de l'onglet **États du modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle de tâche de problème (suite)

Champ	Description
Rôles de lecture	Option permettant de définir les rôles pour afficher le modèle de tâche de problème.
Rôles d'écriture	Option permettant de définir les rôles pour modifier le modèle de tâche de problème.

Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes

Description des valeurs de champ du formulaire de condition de transition d'état du modèle.

Formulaire de condition de transition d'état

Champ	Description
Nom	Nom unique de la condition.
Transition d'état	État auquel vous appliquez la condition de transition. Ce champ est automatiquement réglé sur l'état auquel vous appliquez la condition.
Description	Description détaillée de la condition.
Exige	Condition de votre transition. Vous pouvez choisir une condition prédéfinie ou sélectionner **Condition de transition** pour définir une condition. Pour créer des conditions prédéfinies, consultez Créer des conditions prédéfinies.
Condition (Créateur de conditions)	Condition de l'enregistrement de la tâche de problème changement qui doit être remplie pour permettre la transition.
Condition (script)	Script qui doit être exécuté pour permettre la transition. Le script renvoie une valeur **Vrai** lorsqu'il est valide.
Actif	Option pour rendre la condition active.

Formulaire de problème hérité

Description des valeurs de champ du formulaire de problème hérité.

Champs du formulaire Problème

Nom	Définition
Service d'entreprise	Service d'entreprise auquel le problème s'applique Si vous sélectionnez un service d'entreprise comme élément de configuration et que ce service d'entreprise est également répertorié comme élément de configuration dans une autre tâche active, l'icône des

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
	tâches actives () s'affiche. Cliquez sur l'icône pour afficher la liste de toutes les autres tâches actives qui affectent le service d'entreprise. Vous pouvez afficher la carte BSM (vue des dépendances) du service d'entreprise sélectionné en cliquant sur l'icône de dépendance  .
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Demande de changement	Demande de changement associée au problème.
Problème majeur	Cochez la case pour classer les problèmes par ordre de priorité et souligner qu'ils doivent être examinés.
Connaissances	Cochez la case pour soumettre automatiquement un article de la base de connaissances lorsqu'un problème est fermé.
État	État du problème : • **Ouvert** : ouvert et non affecté. • **Changement en attente** : en attente de la fermeture de la demande de changement correspondante. • **Erreur connue** : ce problème ne va pas être résolu et il existe une solution de contournement. Les utilisateurs disposant du rôle itil ont accès au module **Erreurs connues**. • **Fermé/Résolu** : le problème est résolu et fermé.
Impact	Effet que le problème a sur l'entreprise. Sélectionnez le niveau d'impact approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre. Sélectionnez le niveau d'urgence approprié (**Élevé**, **Moyen** ou **Faible**).
Priorité	Rapidité avec laquelle le Centre de services doit gérer le problème (**Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**). Le champ **Priorité** est en lecture seule et est défini en fonction des valeurs **Impact** et **Urgence** saisies.
Groupe d'affectation	Le groupe qui travaillera sur l'incident. La règle métier *Populate Assignment Group based on CI/SO*remplit le champ **Groupe d'affectation** en fonction du groupe de support disponible pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Problème (suite)

Nom	Définition
	l'élément de configuration (CI), puis pour l'offre de service. **Remarque :** La règle métier est déclenchée lorsqu'un incident est créé ou mis à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Si vous voulez remplacer la valeur par défaut, vous devez créer de nouvelles propriétés et renseigner le champ dans la valeur de la propriété, qui doit être utilisé pour remplir le champ **Groupe d'affectation**. Créez les propriétés dans l'ordre de préférence suivant : • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* : détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_group.field_n* détermine quel champ d'offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**. **Remarque :** l'ACL sys_user_group *read* appelle la fonction *SNCRoleUtil*. La fonction vérifie si le groupe passé en revue contient soit le rôle admin soit le rôle security_admin. Cette fonction permet à l'utilisateur d'afficher le groupe uniquement si l'utilisateur dispose du même rôle. Par conséquent, un utilisateur ayant le rôle ITIL ne peut pas affecter un incident à un groupe qui a le rôle admin ou security_admin, ni à un groupe dont le parent a ces rôles.
Affecté à	Utilisateur spécifique auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Parent	Tâche parente pour ce problème.
Description courte	Résumé du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter à la liste des notes de travail pour les problèmes que vous souhaitez surveiller.

Formulaire d'article d'erreur connue

Description des valeurs de champ du formulaire de problème hérité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'article d'erreur connue

Champ	Description
Numéro	Champ en lecture seule. Numéro unique pour identifier l'article d'erreur connue.
Base de connaissances	Base de connaissances (par défaut Erreur connue) dans laquelle l'article est stocké pour référence ultérieure. L'article est enregistré dans la table Article d'erreur connue [kb_template_known_error_article].
Catégorie	Champ en lecture seule. La valeur de ce champ est une référence issue du champ Catégorie du problème.
Dates de fin de validité	Date après laquelle l'article d'erreur connue sera supprimé de la base de données. Après cette date, l'article n'apparaîtra plus dans les résultats de recherche.
Version	Champ en lecture seule. Géré par le processus Gestion des connaissances lorsqu'un article publié est modifié.
Workflow	Champ en lecture seule.
Tâche source	Champ en lecture seule. L'enregistrement du problème sur lequel vous créez l'article.
Lien de la pièce jointe	Sélectionnez la case à cocher de sorte que l'article s'affiche comme pièce jointe dans l'enregistrement du problème. Si vous ne sélectionnez pas la case à cocher, le contenu de l'article apparaît dans la note de travail du problème.
Afficher les pièces jointes	Sélectionnez la case à cocher afin que toutes les pièces jointes à l'article s'affichent lorsque vous consultez l'article. Le champ n'est pertinent que lorsque le champ Lien de la pièce jointe n'est pas sélectionné.
Description courte	Brève description de l'erreur connue.
Description	Explication détaillée de l'erreur connue.
Solution de contournement	Méthode que vous avez utilisée pour surmonter le problème. Il peut s'agir d'un moyen de gérer un problème ou de le contourner sans le résoudre.
Cause	Informations sur la cause du problème.

Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité

Pour suivre les directives ITIL, les enregistrements de problèmes sont classés par ordre de priorité en fonction de l'impact et de l'urgence des problèmes.

Le classement des problèmes par ordre de priorité est disponible sur les nouvelles instances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le formulaire de problème, les utilisateurs sélectionnent les valeurs des champs **Impact** et **Urgence** qui déterminent quelle valeur de priorité est générée pour le problème.

Ordre des problèmes ITIL

Champ	Définition
Impact	L'impact est une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus business.
Urgence	L'urgence est une mesure du retard maximum que la résolution peut prendre jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.
Priorité	La priorité est basée sur l'impact et l'urgence, et elle identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche.

La priorité est calculée selon les règles de recherche de données suivantes :

Règles de recherche de données pour la priorité

Impact	Urgence	Priorité
1 - Élevé	1 - Élevé	1 - Critique
1 - Élevé	2 - Moyen	2 - Élevé
1 - Élevé	3 - Bas	3 - Modéré
2 - Moyen	1 - Élevé	2 - Élevé
2 - Moyen	2 - Moyen	3 - Modéré
2 - Moyen	3 - Bas	4 - Faible
3 - Bas	1 - Élevé	3 - Modéré
3 - Bas	2 - Moyen	4 - Faible
3 - Bas	3 - Bas	5 - En préparation

Par défaut, le champ **Priorité** est en lecture seule et doit être défini en sélectionnant les valeurs **Impact** et **Urgence**. Pour modifier le mode de calcul de la priorité, vous pouvez modifier les règles de recherche pour la priorité ou désactiver la politique d'interface utilisateur **La priorité est gérée par la recherche de données - Définie sur Lecture seule** et créer votre propre logique métier.

Dans la table Recherche de données pour la priorité du problème [dl_problem_priority], vous pouvez modifier les règles de recherche de données pour la priorité des tâches.

Notes de travail pour les priorités de problème

Lorsque vous créez et enregistrez un problème, le champ **Notes de travail** n'est pas obligatoire. Si vous modifiez la priorité du problème en sélectionnant différentes valeurs d'**Impact** ou d'**Urgence** dans un formulaire de problème enregistré, le champ **Notes de travail** devient obligatoire.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Gestion des problèmes

Les propriétés de Gestion des problèmes sont utilisées pour contrôler des fonctionnalités telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la réanalyse d'un problème fermé ou annulé.

Ces propriétés sont disponibles dans **Problème** > **Administration** > **Propriétés des problèmes**.

Propriétés pour Gestion des problèmes

Propriété	Description
Propriétés des transitions d'état de problèmes	
L'option Accepter le risque fait passer le problème à l'état Fermé (et non à l'état Résolu) problem.acceptrisk.move_to_closed	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut : true
Une tâche de problème peut-elle être créée sur un problème fermé ? problem.closed.can_create_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false
Qui peut analyser de nouveau un problème annulé ? problem.closed.role.reanalyze_from_canceled	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser de nouveau un problème Risque accepté (état Fermé) ? problem.closed.role.reanalyze_from_closed_riskaccepted	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Qui peut analyser à nouveau un Problème terminé ? problem.closed.role.reanalyze_from_completed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_manager
Propriétés des transitions d'état des tâches de problèmes	
Annuler les tâches de problème ouvertes lors de la fermeture d'un problème problem.closed.cancel_open_tasks	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : true
Qui peut évaluer à nouveau une tâche de problème terminée ou annulée ? problem_task.closed.role.reaassess_from_closed	• Type : liste de choix • Valeur par défaut : problem_coordinator
Une tâche de problème peut-elle être réévaluée sur un problème fermé ? problem_task.closed.can_reassess_on_closed_problem	• Type : vrai | faux • Valeur par défaut

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description
	◦ Mise à niveau : true ◦ Nouvelles instances : false
Propriétés des listes associées aux problèmes	
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème. Utilisée pour informer le coordinateur lorsque tous les enregistrements de correctifs connexes sont terminés ou annulés. Par exemple, change_request.parent problem.fix.records	• Type : chaîne • Valeur par défaut : change_request.parent, rm_defect.parent, rm_release.parent, rm_enhancement.parent, sn_cim_register.source_id
Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à déplacer lorsqu'un problème est marqué comme doublon d'un autre. Par exemple, incident.problem_id problem.duplicate.records_to_move	• Type : chaîne • Valeur par défaut : incident.problem_id, sn_customerservice_case.problem, problem_task.problem
Qui peut associer les incidents fermés à un problème ? problem.role.relate_closed_incidents	• Type : choix • Valeur par défaut : ◦ Mise à niveau : personne ◦ Nouvelles instances : coordinateurs des problèmes
Problème créé à partir des propriétés de l'incident	
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer un nouveau problème com.snc.problem.create_from_incident.attributes	• Type : chaîne • Valeur par défaut : number, description, short_description, cmdb_ci, impact, urgency, priority, company, sys_domain, business_service, category, subcategory
Problème créé à partir des propriétés de l'interaction	
Créer un problème enregistré com.snc.problem.create_from_interaction.save	• Type : booléen • Valeur par défaut : ◦ Mettre à niveau les clients : non ◦ Nouveaux clients : oui

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Gestion des problèmes (suite)

Propriété	Description
Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction glide.problem.interaction.allow_create	• Type : vrai | faux • Valeur : true ou false • Valeur par défaut : false

Tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes

Validez que Gestion des problèmes fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des problèmes nécessitent l'activation des modules d'extension Gestion des problèmes Best Practice — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes — ATF Tests (com.snc.problem.atf). Pour tous les tests liés à l'état, le module d'extension Gestion des problèmes State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) doit être activé.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes

Test	Description	Version
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Évaluation**, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : annuler un problème lorsque son état est Analyse de la cause première	Vérifiez que lors de l'annulation d'un problème à l'état **Analyse de la cause première**, l'état de ce problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Annulé**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque son état est Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Évaluation** est marqué comme Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	Madrid
PRB MGMT : marquer un problème comme Doublon lorsque son état est Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème à l'état **Analyse de la cause première** est marqué comme Doublon, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Doublon**.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_Correction en cours in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_Correction en cours in Progress)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Correction en cours** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_Root Cause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Résolu** avec le **code de résolution Risque accepté**.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur faux.	
PRB MGMT : accepter le risque d'un problème (problem.acceptrisk.move_to_closed - Root Cause Analysis)	Vérifiez que lorsqu'un problème est à l'état **Analyse de la cause première** et que le risque est accepté, l'état du problème passe à **Fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**. **Remarque :** Le test est valide lorsque la propriété de problème **Accepter le risque passe le problème à l'état Fermé au lieu de l'état Résolu** *(problem.acceptrisk.move_to_closed)* est définie sur vrai.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement urgent à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement urgent à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : créer un changement normal à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un changement normal à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états des problèmes	Vérifiez la gestion des états des problèmes.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème à partir d'un état Terminé	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Correctif appliqué**, l'état du	Madrid

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
	problème passe à **Analyse de la cause première**.	
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Évaluation	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème annulé depuis l'état Analyse de la cause première	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Annulé**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : réanalyser un problème fermé – Risque accepté à l'état Correction en cours	Vérifiez que lorsqu'un problème est réanalysé après avoir été **fermé** avec le **code de résolution Risque accepté**, l'état du problème passe à **Analyse de la cause première**.	Madrid
PRB MGMT : créer un article d'erreur connue à partir d'un problème	Vérifiez la création d'un article d'erreur connue à partir d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : motif de l'acceptation de risque pour un incident	Vérifiez que le **motif de l'acceptation de risque** est copié dans les incidents qui sont en attente de résolution d'un problème.	Madrid
PRB MGMT : communiquer un correctif	Vérifiez la fonctionnalité de communication de correctifs.	Madrid
PRB MGMT : communication d'une solution de contournement	Vérifiez la fonctionnalité de communication de solutions de contournement.	Madrid
PRB MGMT : informations sur le correctif d'un incident	Vérifiez que lorsqu'un problème est résolu, l'état des incidents en attente de résolution du problème passe à **Résolu**. Les notes sur les correctifs du problème sont copiées dans les incidents.	Madrid
PRB MGMT : gestion des états d'une tâche de problème (Type:General)	Vérifiez la gestion des états d'une tâche de problème	Madrid

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PRB MGMT : suite de tests Gestion des problèmes (suite)

Test	Description	Version
	pour un problème de type Général.	

Information associée

Tests de démarrage rapide

Séparation de domaine et Gestion des problèmes

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des problèmes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Séparation en domaines dans Gestion des problèmes : vue d'ensemble

- Gestion des problèmes permet d'éliminer la cause première d'une interruption de service.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.
- Seuls les utilisateurs de Problem peuvent créer des problèmes et des tâches de problème et y accéder.
- Les tables de problèmes et de tâches de problème prennent en charge Séparation de domaine. Par conséquent, un utilisateur de Problem ne voit que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel il appartient.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des problèmes

Les utilisateurs de Problem ne voient que les problèmes et tâches de problème qui ont été créés dans le domaine (locataire) auquel ils appartiennent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs de Problem peuvent utiliser des problèmes et des tâches de problème dans les domaines des locataires. Ils peuvent aussi créer et mettre à jour les problèmes et les tâches de problème de leur domaine, de tous les domaines enfants et du domaine global.

Problèmes connus

La relation tâche/panne `[cmdb_ci_outage]` n'est pas séparée par domaine.

Si elle est installée, la table de relation tâche/panne n'est pas séparée par domaine. Par conséquent, les prestataires et utilisateurs de Problem peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent.

La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension Relation tâche/panne facultatif.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Données pour la résolution des problèmes

La résolution rapide des problèmes nécessite la collecte d'autant d'informations que possible sur le problème.

En plus des informations contenues dans le ticket de problème, des informations utiles se trouvent souvent dans d'autres tables.

Enregistrements connexes pertinents

Les enregistrements connexes courants comprennent les changements (via la liste connexe **Demande de changement**) et les incidents dans la liste connexe **Incidents**. Tous les enregistrements directement liés sont accessibles par le biais des listes connexes. Si la liste connexe appropriée n'apparaît pas sur le formulaire, l'administrateur peut configurer le formulaire pour l'ajouter.

Erreurs connues et articles de la base de connaissances

Vous trouverez des informations sur les problèmes déjà connus à deux endroits : le module **Erreurs connues** de l'application Gestion des problèmes ou l'application Connaissances. Le module **Erreurs connues** filtre la table des problèmes pour présenter tous les problèmes dont la cause a été identifiée sans pouvoir être corrigée. La base de connaissances peut contenir des informations collectées à partir d'incidents et peut également présenter des contournements utiles pour les problèmes.

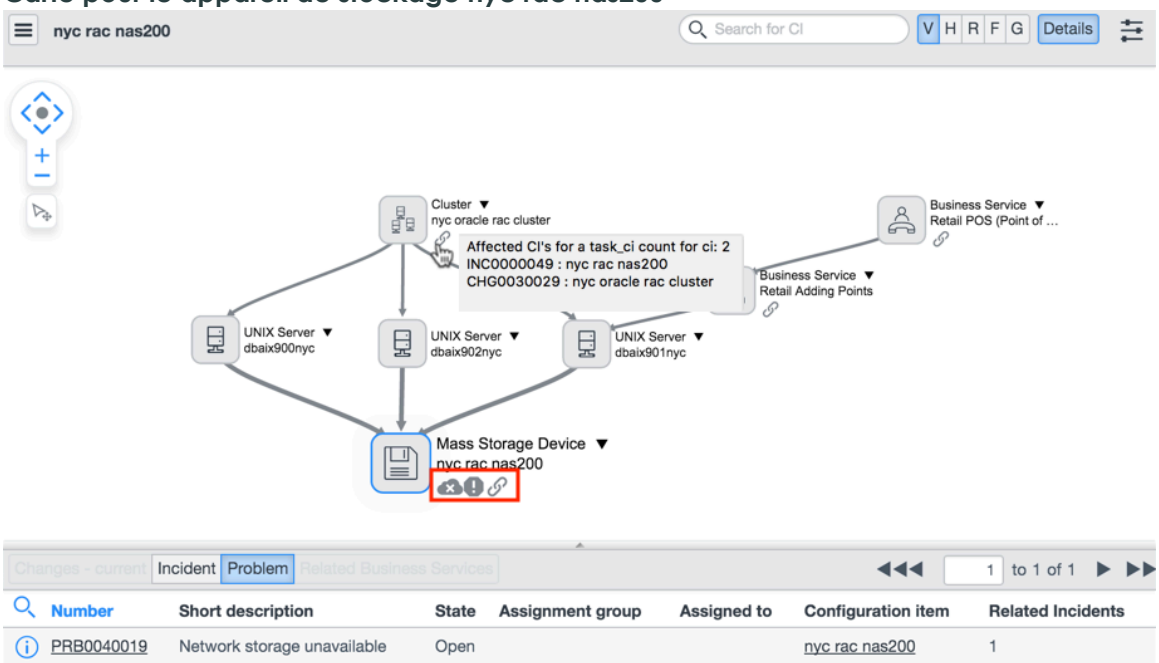
Carte Vue des dépendances

La carte Vue des dépendances fournit une représentation visuelle des éléments de configuration et de leurs relations et affiche des informations sur les problèmes liés.

Par exemple, l'image suivante est une carte pour le CI **nyc rac na200**, qui est un appareil de stockage de masse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte pour le appareil de stockage nyc rac nas200



Les icônes en regard des CI indiquent les informations suivantes. Vous pouvez afficher les informations pour le CI sélectionné en cliquant sur **Détails** dans l'en-tête du formulaire ou en pointant vers l'icône et en affichant une boîte contextuelle.

- L'icône de cloud **x** indique que le CI présente un problème associé, qui est répertorié dans le volet de détails **Problème**.
- L'icône **(!)** indique qu'il existe un incident connexe.
- L'icône de lien indique que des tâches sont associées et qu'il peut s'agir d'incidents, de problèmes ou de changements. Si vous sélectionnez le CI, le volet Détails affiche les enregistrements associés.

Pour ouvrir l'enregistrement d'incident ou de problème, cliquez sur le numéro du volet Détails.

La carte affiche les relations en amont et en aval du CI. Le problème de l'appareil de stockage peut être un changement incorrect de l'un des serveurs UNIX.

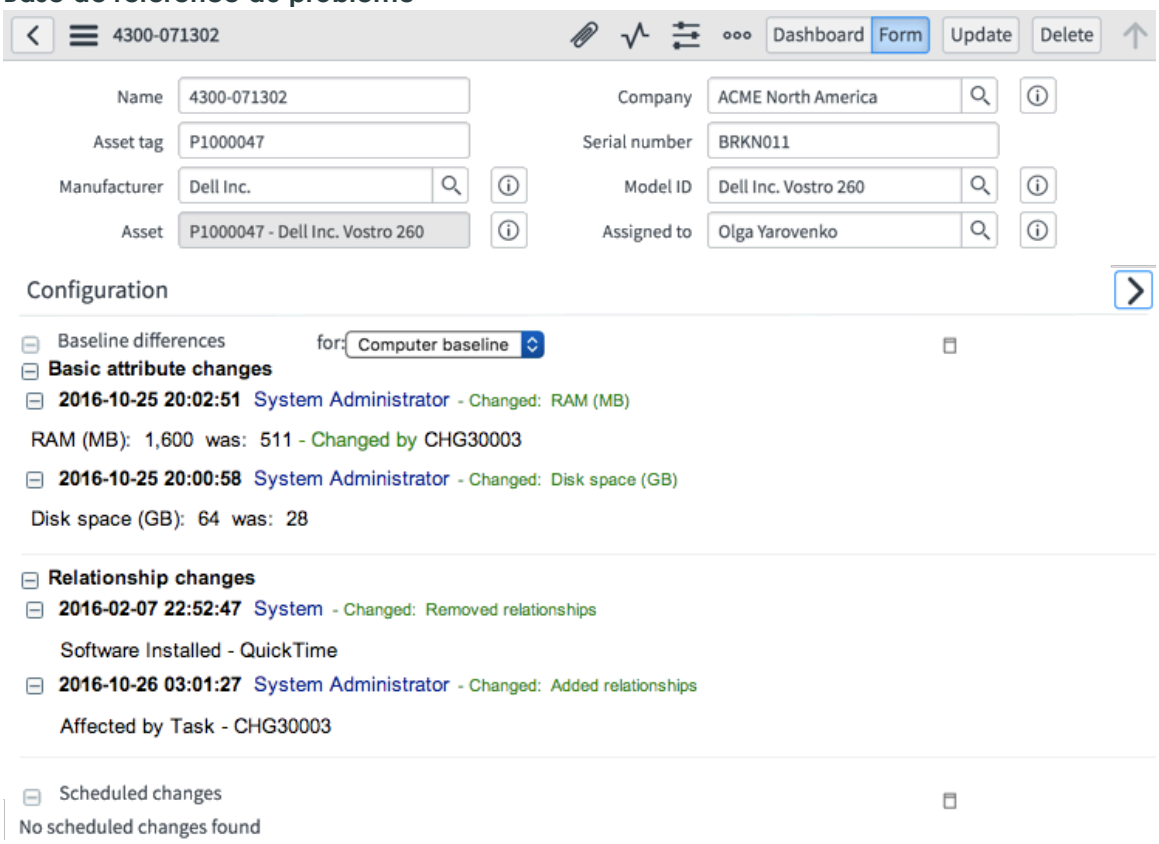
Historique de la base de référence CMDB

Si une base de référence est générée, les changements planifiés ou non planifiés sont suivis au sein du système. Une cause courante de problèmes est les changements mal exécutés et l'examen de l'historique des changements apportés à un CI aide à suivre les problèmes causés par des changements incorrects.

Pour vérifier la base de référence CMDB, affichez l'enregistrement de CI et vérifiez les éléments **Différences de bases de référence** et **Changements planifiés**. L'administrateur peut utiliser le concepteur de formulaire pour ajouter ces formateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base de référence du problème



Dans l'exemple ci-dessus, le changement de la RAM est associé à une demande de changement. Vous pouvez examiner le changement et voir ce qui a été planifié et ce qui a été implémenté. La suppression du logiciel QuickTime a été enregistrée comme un changement non planifié.

Synchronisation entre les enregistrements d'incidents et de problèmes

Un changement dans un enregistrement de problème influe sur les enregistrements d'incidents associés. Une notification est envoyée à l'utilisateur pour chaque mise à jour.

Lorsque vous activez les modules d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) et Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model), les changements dans un enregistrement de problème influent sur les incidents qui sont associés à ce problème.

Impact sur les enregistrements d'incidents

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution de contournement**	• La solution de contournement est copiée dans le champ **Notes de travail**. Une notification est envoyée aux utilisateurs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
`com.snc.best_practice.problem.madrid`				répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de notes de travail**. La notification n'est envoyée que lorsque l'état de l'incident est Nouveau, En suspens ou En cours. • La solution de contournement est copiée dans le champ **Commentaires supplémentaires**. Si **Erreur connue** est sélectionnée dans le champ **Code de résolution** de l'incident, une notification est envoyée à l'appelant et aux utilisateurs répertoriés dans les champs **Affecté à** et **Liste de surveillance**.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid `com.snc.best_practice.problem.madrid`	Tout état d'incident autre que résolu, fermé ou annulé.	N'importe lequel	Cliquez sur le lien connexe **Communiquer la solution**	• La solution est copiée dans le champ **Notes de travail**de l'enregistrement d'incident. • Une notification est envoyée aux utilisateurs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				répertoriés dans les champs de liste **Affecté à** et **Notes de travail** de l'enregistrement d'incident.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Correctif appliqué**	N/A	• Les **notes de résolution** sur le formulaire d'incident affichent le message `Problème connexe INCxxxx fermé. Veuillez consulter les commentaires supplémentaires pour les notes sur les correctifs`, où INCxxxx est le numéro d'incident à partir duquel le problème a été créé. • L'état de l'incident devient **Résolu**. • Le **code de résolution** est remplacé par **Résolu par problème**. • Une notification par e-mail est envoyée à l'appelant et

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Impact sur les enregistrements d'incidents (suite)

Module d'extension	État de l'incident	État du problème	Action sur le problème	Action sur l'incident
				à l'utilisateur affecté à l'incident.
Module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid — State Model `com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model`	Les champs **En suspens** et **Motif de la mise en suspens** sont **En attente du problème**	L'état du problème est **Fermé** ou **Résolu** et le **Code de résolution** du problème est **Risque accepté**	N/A	• Les informations du champ **Motif de l'acceptation du risque** du formulaire Problème sont copiées vers le champ **Notes de travail** du formulaire Incident. • Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur affecté à l'incident.

Travailler avec Recherche contextuelle

Recherche contextuelle affiche les résultats sur les formulaires et les créateurs d'enregistrement en fonction du texte que vous fournissez dans un champ.

Remarque : Recherche contextuelle est disponible pour les problèmes dans les instances à partir de la mise en production Madrid. Les utilisateurs existants peuvent demander l'activation du module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).

Vous pouvez :

- Trouver des articles à l'aide du champ **Recherche connexe**. Les articles peuvent être basés sur n'importe quelle catégorie que vous sélectionnez dans la liste de choix.
- Utiliser la liste de choix en regard du champ de **Recherche connexe** pour sélectionner la catégorie, par exemple **Connaissances (Toutes)**, **Articles épinglés**, **Incidents**, **Problèmes ouverts** et **Problèmes résolus**.
- Joindre l'article dans **Notes** > **Notes de travail** si votre résultat de recherche affiche des articles de connaissances.

Information associée

Présentation de Recherche contextuelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des mises en production

L'application v2 ServiceNow® Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

L'application v2 Gestion des mises en production gère les mises en production à l'aide du système d'enregistrement des tâches. Chaque fonctionnalité planifiée est générée par divers moyens en tant qu'enregistrement de tâche, contenant les informations pertinentes dans les champs individuels. Ces tâches peuvent être affectées aux membres appropriés de l'équipe de gestion des mises en production, qui s'occupent des tâches le cas échéant jusqu'à ce que la version soit correctement déployée.

Gestion des mises en production permet de coordonner les mises en production en servant de moyen de planification des mises en production, composé d'éléments de travail individuels (projets, épopées, stories et problèmes). Une fois le champ d'application de la mise en production (projets, stories, etc.) finalisé, vous pouvez générer des éléments de changement et les associer à la mise en production, ce qui permet de gérer l'implémentation et le déploiement de la mise en production dans le cadre du processus de gestion des changements.

Activer Gestion des mises en production

Activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) avec le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Composants installés avec Gestion des mises en production

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension v2 Gestion des mises en production, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur de mise en production [release_v2_admin]	Peut accéder à l'intégralité de l'application.	release_v2_user
Utilisateur de mise en production [release_v2_user]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et modules liés aux tâches, mais ne peut pas mettre à jour le contenu, quel qu'il soit.	Aucun

Tables installées

L'application Gestion des mises en production v2 contient avec un produit flexible, la mise en production, la phase, les éléments de travail de la mise en production et la mise en page de la table hiérarchique des tâches pour permettre des mises en production de complexité variable.

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.
Tâches de mise en production [rm_task]	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle de parties prenantes de l'entreprise pour Gestion des mises en production

Utilisez le rôle de partie prenante de l'entreprise pour lire et récupérer des données à partir de n'importe quelle table de l'application Gestion des mises en production afin de générer des rapports.

Lorsque vous activez le module d'extension Business Stakeholder (com.snc.business_stakeholder) dans votre instance ServiceNow, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont également activés. Ce module d'extension fournit un rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) qui vous permet d'accéder à toutes les tables de l'application Gestion des mises en production. Vous pouvez affecter ce rôle à n'importe quel utilisateur de votre organisation qui est une partie prenante de l'entreprise.

Disponibilité du module d'extension

Si vous êtes un nouveau client, les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles) sont activés sur zBoot. Toutefois, le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) n'est disponible que lorsque vous activez le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_read_roles).

Si vous êtes un client de mise à niveau, vous devez activer manuellement les rôles de lecture seule pour le module d'extension Gestion des mises en production et le module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2).

Tables Gestion des mises en production accessibles aux utilisateurs ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise

Lorsque les rôles de lecture seule du module d'extension Gestion des mises en production (com.snc.release_management_v2) sont actifs dans votre instance ServiceNow, l'utilisateur ayant le rôle de partie prenante de l'entreprise (sn_release_read) a un accès en lecture aux tables suivantes.

Tables Gestion des mises en production

Table	Description
Produit [rm_product]	Représente les produits entiers dont les mises en production sont actuellement gérées. L'utilisation de la construction du produit est facultative. Une mise en production générique peut également être définie sans produit spécifique.
Version [rm_release]	Représente les mises en production individuelles du produit.
Phase de mise en production [rm_release_phase]	Représente les différentes étapes de travail requises pour réaliser une mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Gestion des mises en production (suite)

Table	Description
Tâches de mise en production [rm_task]	Représente les tâches d'une phase pour les activités de phase.
Éléments de mise en production [rm_m2m_release_task]	Représente les éléments de travail et les enregistrements de changements associés à la mise en production.

Séparation de domaine dans Gestion des mises en production

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de Gestion des mises en production. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Information associée

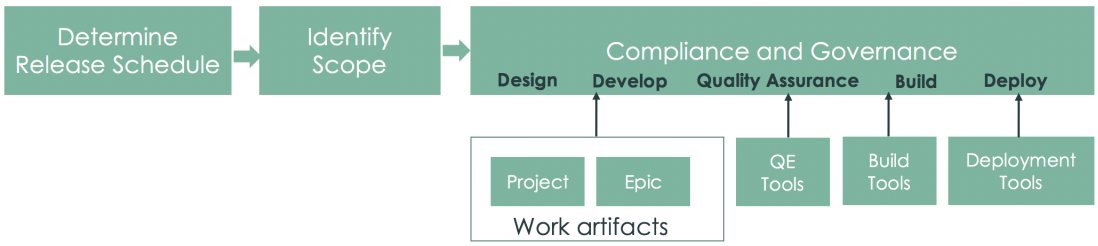
Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Concepts Gestion des mises en production

L'application Gestion des mises en production comprend la planification, la conception, le développement, la configuration et l'essai de mises en production matérielles et logicielles pour créer un ensemble défini de composants de version.

La gestion des mises en production comprend une série d'activités exécutées pour s'assurer que les changements sont appliqués avec succès dans les environnements de pré-production et de produits.

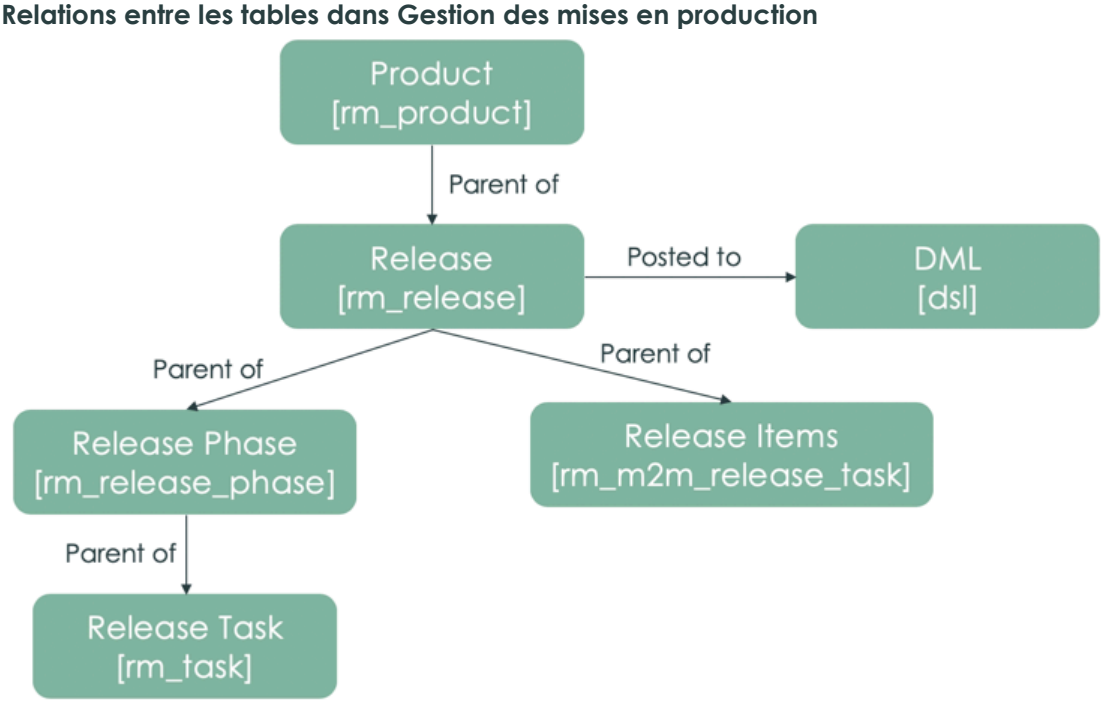
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Concepts Gestion des mises en production

Concept	Description
Produits	Représente le matériel ou le logiciel pour lequel les mises en production sont développées. Un produit peut être lié à un service d'entreprise dans la CMDB pour le relier à d'autres processus ITIL.
Versions	Regroupe tout le travail effectué (projets, épiques, stories, améliorations, défauts, problèmes, incidents, etc.) pour des produits ou des services et s'assure que ces éléments de travail sont développés, testés et déployés sur des environnements de non-production et/ou de production.
Étapes de mise en production	Représente les phases prévues d'une mise en production qui sont utilisées pour regrouper les tâches requises pour réaliser la mise en production. Par exemple, la collecte des besoins, la planification, la conception, le développement, les tests et le déploiement.
Tâches de mise en production	Représente toute tâche requise pour implémenter une fonctionnalité d'un produit.

Relations entre les tables dans Gestion des mises en production



Remarque : Les tables Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité d'une mise en production ne sont pas supprimées. Si vous utilisez déjà Fonctionnalité et Tâche de fonctionnalité pour une mise en production, vous pouvez continuer à le faire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories d'états par défaut pour les tables Mise en production et Tâche de mise en production

Découvrez comment les différents états des tables Mise en production [rm_release] et Tâche de mise en production [rm_task] sont configurés par défaut. Utilisez ces informations pour personnaliser les états en fonction des processus de mise en production organisationnelle.

Catégories d'états pour la table Mise en production

Catégorie	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2, 4, 10
skipped_states	4, 7

Catégories d'états pour la table Tâche de mise en production

Catégorie	Numéro d'état
completed_states	3
close_states	3, 4, 7
default_close_state	3
default_work_state	2
default_open_state	1
default_skipped_state	7
default_pending_state	-5
pending_states	-5
open_states	1
work_in_progress_states	2
skipped_states	4, 7

Utiliser v2 Gestion des mises en production

Le module d'extension Gestion des mises en production v2 (com.snc.release_management_v2) fournit des tables de mise en production qui stockent des informations sur la mise en production planifiée et les tâches qui sont nécessaires pour exécuter la mise en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Produit

Utilisez un enregistrement de produit dans Gestion des mises en production pour stocker des informations sur un produit à des fins de référence et regrouper toutes les mises en production et artefacts de travail du produit.

Vous pouvez utiliser le champ de référence **Éléments de configuration** pour lier le produit à un CI correspondant dans la CMDB. Chaque CI conserve des informations sur la façon dont il se rapporte à d'autres CI et peut suivre tous les incidents, problèmes et changements qui lui sont liés. Spécifier un CI pour le produit relie les informations du processus de mise en production à d'autres processus de l'instance.

La définition d'un produit n'est pas obligatoire pour gérer le processus de mise en production. Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou elle peut être associée à plus d'un produit. Dans un cas comme dans l'autre, la définition d'un produit n'est pas obligatoire.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe Hiérarchie de produits affiche la hiérarchie, les phases et les tâches de mise en production associées au produit.

Version

Une fois qu'un produit est défini, vous pouvez planifier et exécuter une mise en production. Commencez par définir une mise en production pour le produit, puis ajoutez-y des phases de mise en production enfants. Définissez ensuite le champ d'application de la mise en production en spécifiant les artefacts de travail de la mise en production.

Phase de mise en production

Définissez plusieurs phases de mise en production pour une gouvernance et une exécution fluide de la mise en production.

Par exemple, si la mise en production est gérée plutôt comme un processus de cascade, les phases de mise en production pourraient être la collecte des besoins, la conception, le développement, les tests, la construction, l'acceptation et le déploiement. Pour chaque phase, des tâches de mise en production peuvent y être associées. La phase est terminée lorsque toutes les tâches de la phase sont terminées. Les gestionnaires de mise en production doivent tenir les phases de mise en production à jour.

Si la mise en production est divisée en plusieurs fusions, les phases peuvent être fusion 1, fusion 2, fusion 3, etc. Le type et le nombre de phases dépendraient du processus de gestion des mises en production de votre organisation.

Définition du champ d'application d'une mise en production

Avant de commencer l'exécution de la mise en production, vous devez définir son champ d'application. La définition du champ d'application d'une mise en production inclut les artefacts de travail (projets, épopées, stories, améliorations, défauts, etc.) qui font partie de la mise en production.

Par exemple, une mise en production mineure peut avoir uniquement quelques problèmes et améliorations alors que plusieurs projets ou épiques peuvent être associés à une mise en production majeure.

Important : La définition du champ d'application d'une mise en production à l'aide de SDLC ou Scrum (Agile Development 1.0 (com.snc.sdlc.scrum.pp)) n'est plus disponible à partir de la mise en production New York.

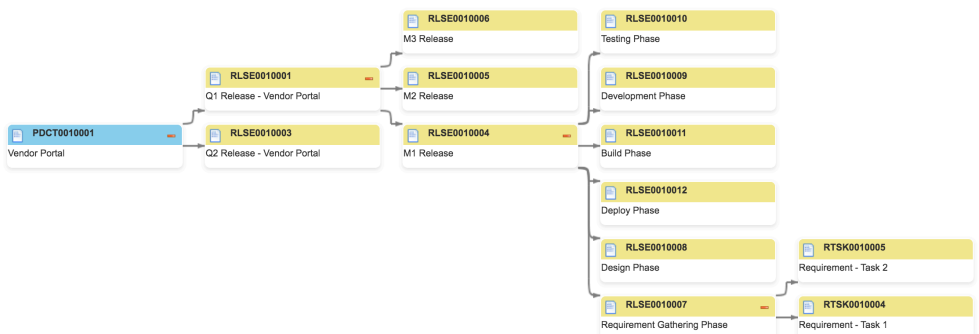
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher la mise en production sous forme de hiérarchie, vous pouvez utiliser la liste connexe de Hiérarchie des mises en production dans la vue du formulaire de mise en production lors de la définition du champ d'application d'une mise en production.

Hiérarchie de produits dans Gestion des mises en production

Une mise en production peut être une mise en production d'entreprise, dans laquelle elle est associée à tous les produits ou services ou à plus d'un produit. Dans les deux cas, il n'est pas nécessaire de définir un produit.

Une fois que les mises en production d'un produit ont été définies, le lien connexe **Hiérarchie de produits** affiche la hiérarchie des mises en production, les phases et les tâches de phase associées au produit.



Définir un produit dans Gestion des mises en production

Définissez un produit dans l'application Gestion des mises en production pour faciliter la gestion d'un processus de mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Valeur d'entrée
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour le produit.
Élément de configuration	CI correspondant au produit.
Groupe d'affectation	Groupe responsable du produit.
Affecté à	Utilisateur responsable du produit.
Brève description	Brève description du produit.
Description	Description détaillée du produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur d'entrée
Notes de travail	Un champ journal pour les notes de journalisation sur le produit.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une mise en production dans Gestion des mises en production

Au cours du processus de planification de la mise en production, les gestionnaires de mise en production définissent le type de mise en production (majeure, mineure, etc.), le calendrier de la mise en production (dates de début et de fin prévues), la phase requise, les tâches de phase et le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Produits**.
2. Ouvrez le produit auquel vous souhaitez ajouter une mise en production.

   Si une mise en production n'appartient à aucun produit ou si elle appartient à plusieurs produits, vous pouvez accéder directement à **Mise en production** > **Mises en production** pour définir la mise en production. Vous n'avez pas besoin de définir une mise en production dans le contexte d'un produit.

3. Dans la liste connexe des **Mises en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique généré automatiquement pour la mise en production.
Type de mise en production	Type de mise en production (majeure, mineure, mise à niveau, correctif, etc.).
Priorité	Priorité de la mise en production (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la mise en production (brouillon, travail en cours, test, etc.). Si vous souhaitez personnaliser les options de cette liste, contactez votre administrateur. Il est possible d'ajouter des états personnalisés en fonction des catégories d'état par défaut de la table de mise en production. En savoir plus sur les états par défaut de la table de mise en production.
Pourcentage terminé	Progression globale de la mise en production en pourcentage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Brève description	Brève description de la mise en production. Cette description permet d'identifier la mise en production à partir d'une liste de mises en production.
Description	Détails de la mise en production.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la mise en production.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la mise en production.
Durée estimée	Durée de la mise en production en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Joignez des documents à une mise en production, par exemple les plans de mise en production et de déploiement, les manuels d'installation et les documents de formation.

  Pour en savoir plus, consultez la rubrique Ajouter et gérer les pièces jointes.

- Les mises en production peuvent avoir des mises en productions enfants. Ainsi, vous pouvez regrouper des mises en production mineures dans des mises en production majeures.

  Ajoutez une mise en production enfant en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Mises en production du formulaire de mise en production.

- Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production.
- Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production.

Définir une phase de mise en production dans Gestion des mises en production

Définit une phase de mise en production pour représenter les différentes étapes de travail requises pour réaliser votre mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Mises en production**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production à laquelle vous souhaitez ajouter une phase de mise en production.
3. Dans la liste connexe **Phases de mise en production**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mise en production

Champ	Description
Priorité	Priorité de la phase (critique, élevée, modérée, etc.).
État	État de la phase (brouillon, travail en cours, test, etc.).
Pourcentage terminé	Progression globale de la phase en pourcentage.
Brève description	Brève description de la phase. Cette description permet d'identifier cette phase à partir d'une liste de phases de mise en production.
Description	Détails de la phase.
Date de début planifiée	Date de début provisoire de la phase.
Date de fin planifiée	Date de fin provisoire de la phase.
Durée estimée	Durée de la phase en jours. Lorsque vous soumettez ce formulaire, ce champ se remplit automatiquement en fonction des valeurs Date de début planifiée et Date de fin planifiée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir le champ d'application d'une mise en production dans Gestion des mises en production

Ajoutez des projets, des épiques, des stories, des améliorations et des défauts pour définir le champ d'application d'une mise en production.

Avant de commencer

Rôle requis : release_v2_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mise en production** > **Mises en production**.
2. Cliquez sur le numéro de la mise en production pour laquelle vous souhaitez définir le champ d'application.
3. Dans le formulaire de mise en production, accédez à l'une des listes connexes suivantes.
   - Projets
   - Scrum Epics
   - Scrum Stories
   - Épiques SAFe
   - Fonctionnalités SAFe
   - SAFE Stories
   - Défauts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliorations
- Incidents
- Problèmes
- Changements

Remarque : Pour afficher les éléments de travail respectifs, assurez-vous que les modules d'extension Agile Development 2.0, Gestion des portefeuilles de projets, Essential SAFe et Portfolio SAFe sont activés.

4. Ajoutez une tâche à la liste connexe.
   a. Cliquez sur **Joindre la tâche**.
   b. Localisez la tâche requise en cliquant sur l'icône de recherche ().
   c. Ajoutez la tâche en tant que tâche de mise en production en cliquant sur le numéro de la tâche.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Contrôle de la distribution de logiciels

L'application permet à l'équipe Gestion des mises en production de contrôler la distribution des logiciels en créant une Definitive Media Library (DML) stockée dans la CMDB.

La table DML [dsl] se compose d'un magasin physique et d'un magasin logique.

- Le magasin physique contient les copies d'origines de tous les supports logiciels. Il s'agit généralement d'un logiciel fourni par une source externe.
- Le magasin logique est l'index de tous les logiciels et mises en production, versions, etc., qui met en évidence l'emplacement du support physique. Le magasin logique peut également être utilisé pour stocker les logiciels qui sont développés dans l'organisation.

Les logiciels stockés physiquement et logiquement sont représentés comme des enregistrements dans la table DML [dsl].

Cadre de travail des recommandations

ServiceNow® Cadre de travail des recommandations fournit un cadre de travail avec des recommandations pertinentes, contextuelles et exploitables pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez les concepts et fonctionnalités de Cadre de travail des recommandations.	Configurez l'environnement et les propriétés.	Intégrez Cadre de travail des recommandations à d'autres applications.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Explorer Cadre de travail des recommandations

Un cadre de travail réutilisable permettant de fournir des recommandations basées sur les résultats pour un utilisateur dans un espace de travail configurable.

Les recommandations sont disponibles dans plusieurs zones d'un espace de travail configurable.

Recommandations dans un panneau contextuel

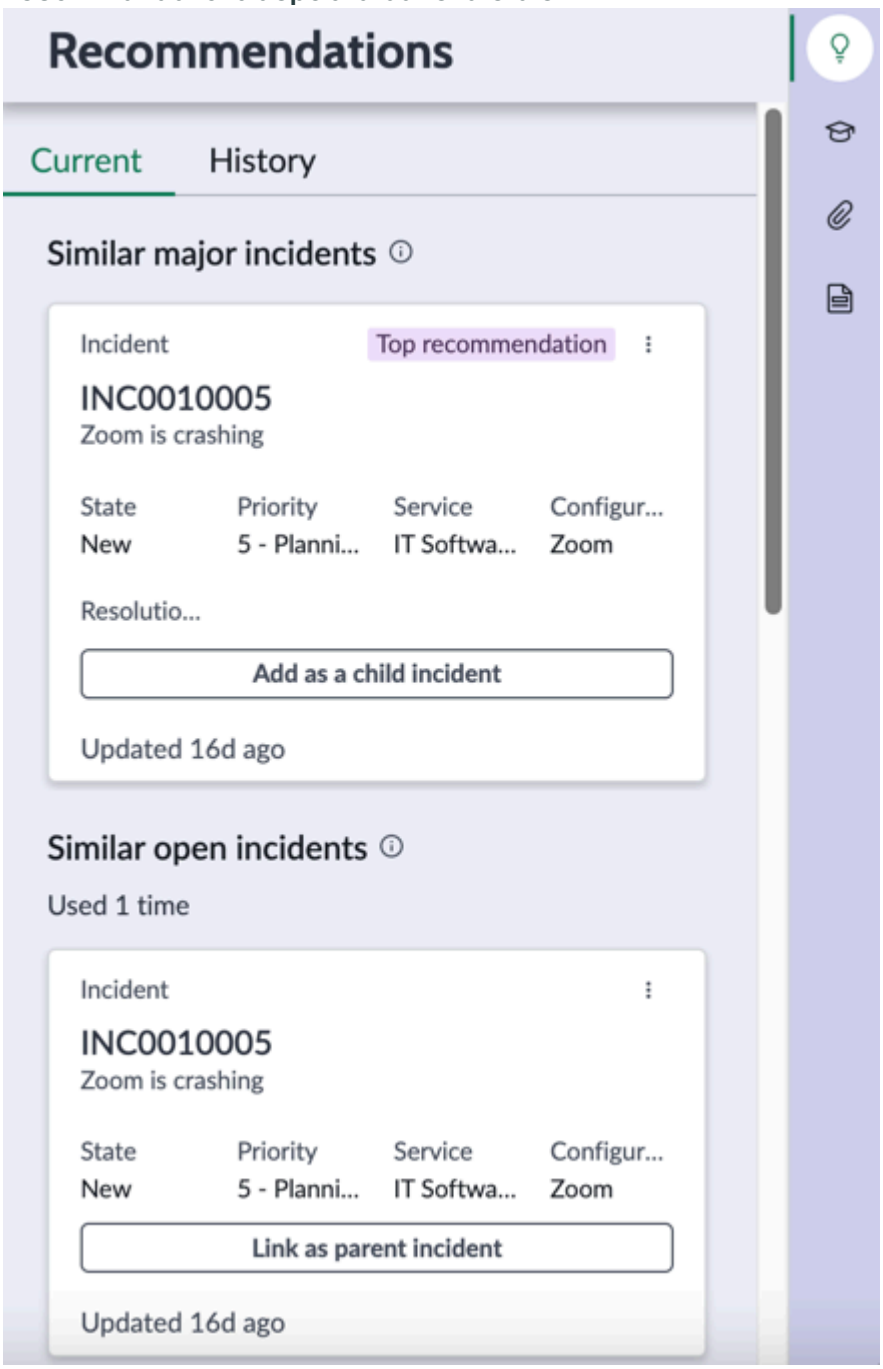
Vous pouvez configurer des recommandations dans un panneau contextuel, par exemple, le panneau **Recommandations** accessible à partir de la barre latérale d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Les recommandations peuvent être configurées et regroupées dans l'un des formats suivants.

- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et des actions correspondantes est disponible. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur** pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque : toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts similaires**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

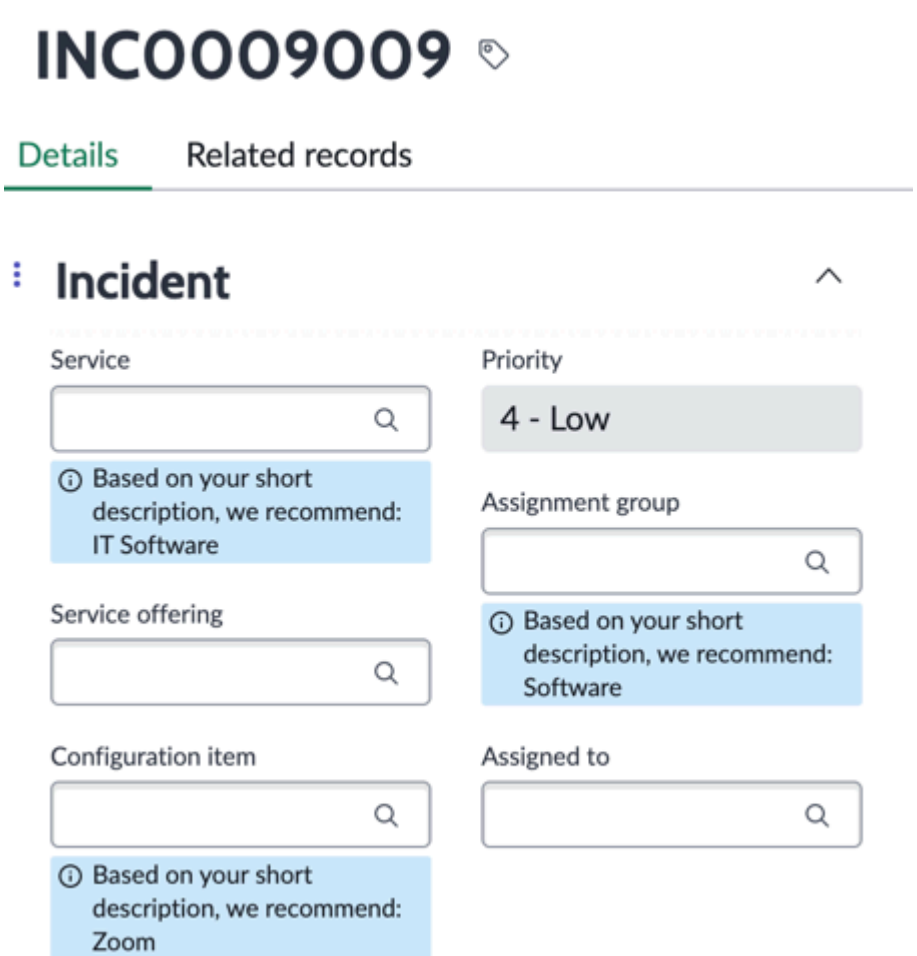
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

Recommandations au niveau du champ

Une valeur prévue s'affiche au niveau du champ en fonction de la règle de recommandation correspondante. Pour en savoir plus sur ces règles pour un incident, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour en savoir plus sur ces configurations pour un incident, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Configurer Cadre de travail des recommandations

Configurez Cadre de travail des recommandations pour que les utilisateurs puissent examiner les recommandations et effectuer une action dans un espace de travail configurable.

Pour en savoir plus sur la façon de configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Cadre de travail des recommandations avec d'autres applications

Cadre de travail des recommandations s'intègre à Espace de travail pour l'exploitation des services pour fournir des recommandations dynamiques et contextuelles à un agent pendant qu'il travaille sur un incident.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Gestion des requêtes

Gestion des requêtes permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

Information associée

- Explorer Catalogue de services
- Concepteur de catalogue

Architecture de Gestion des requêtes

Gestion des requêtes permet de demander des éléments de catalogue et d'y répondre en fonction des flux définis.

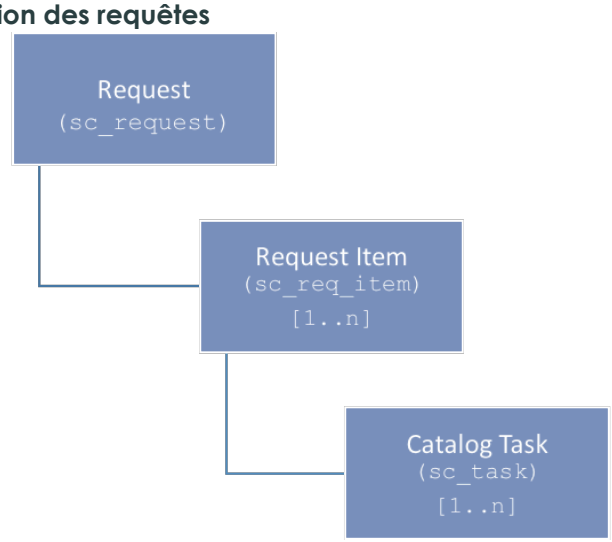
Hiérarchie de Gestion des requêtes

Catalogue de services est le point de départ du processus de gestion des requêtes. Le processus de gestion des demandes n'est déclenché que lorsqu'un élément de catalogue de la table Élément de catalogue [sc_cat_item] est demandé.

Lorsqu'un utilisateur envoie une demande pour un élément de catalogue, les enregistrements sont générés dans la hiérarchie suivante.

Remarque : les variables sont uniquement associées à la table Élément demandé [sc_req_item]. Les variables ne sont pas prises en charge pour les tables étendues.

Hiérarchie de Gestion des requêtes



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : lorsque vous configurez Gestion des requêtes :

- Le modèle de données ne prend pas en charge le créateur d'enregistrement qui génère des objets de la gestion des demandes tels que la demande, l'élément de demande et la tâche du catalogue. Par conséquent, n'utilisez pas de créateur d'enregistrement pour insérer des enregistrements dans les tables Gestion des requêtes suivantes ou leurs extensions :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Tâche du catalogue [sc_task]
- N'écrivez pas de règles métier avec le déclencheur `avant` pour les tables suivantes :
  - Demande [sc_request]
  - Élément de demande [sc_req_item]
  - Panier [sc_cart]
  - Élément du panier [sc_cart_item]

Processus de Gestion des requêtes

L'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier

Lorsqu'un élément de catalogue est commandé ou demandé directement sans avoir été ajouté au panier, le processus est le suivant :

1. Un panier temporaire, sc_cart, est créé.
2. L'élément de catalogue ainsi que les variables (valeurs saisies par l'utilisateur) sont ajoutés au panier temporaire en tant qu'enregistrement dans la table Élément du panier [sc_cart_item].
3. Les variables sont enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom].
4. Le panier temporaire est alors vérifié de la manière suivante.
   a. Un enregistrement de la table Demande [sc_request] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   b. Un enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est initialisé mais n'est pas validé dans la base de données.
   c. La référence de la demande de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est mise à jour avec l'enregistrement de la table Demande [sc_request].
   d. Les variables enregistrées dans les tables Options [sc_item_option] et Propriété de variable [sc_item_option_mtom] sont mises à jour en fonction de l'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item].
   e. L'enregistrement de la table Élément de demande [sc_req_item] est validé dans la base de données.
   f. L'enregistrement de la table Demande [sc_request] est validé dans la base de données.

La demande est envoyée après l'ajout de l'élément au panier

Si un élément de catalogue est ajouté au panier et que la demande est envoyée à l'aide du processus de validation, le panier par défaut est vérifié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables. Toutefois, si plusieurs éléments de catalogue sont ajoutés au panier, l'étape b à l'étape e sont répétées pour chaque élément.

La demande est envoyée à l'aide d'un guide de commande

Pour une validation avec un guide de commande en deux étapes, le panier temporaire est utilisé pour tous les éléments. Pour une validation avec un guide de commande en trois étapes, le panier par défaut est utilisé pour les éléments.

Toutes les étapes mentionnées dans le scénario précédent, l'élément de catalogue est commandé directement sans l'ajouter au panier, sont applicables.

Remarque : le workflow du système de base joint à la demande est données de démonstration.

Information associée

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent

Créer une demande depuis Demande universelle

Séparation de domaine dans Gestion des requêtes

Il s'agit d'un aperçu de Séparation de domaine dans Gestion des requêtes. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Informations sur l'activation

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé pour activer Séparation de domaine dans Gestion des requêtes. Pour savoir comment demander l'activation de ce module d'extension, consultez Demander Séparation de domaine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement de Séparation de domaine dans Gestion des requêtes

Les prestataires ne voient que les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue qui ont été créés dans le domaine (locataire) sur lequel le prestataire a une visibilité. Pour en savoir plus sur la visibilité dans les hiérarchies de domaines, consultez Domaines de visibilité et domaines de contenu.

Tables séparées par domaine

- Demande [sc_request]
- Élément demandé [sc_req_item]
- Tâche de catalogue [sc_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur appartenant au domaine « Initech » envoie une demande. Seuls les prestataires appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cette demande.
- Un prestataire appartenant à un domaine parent peut aussi voir les demandes, les éléments demandés et les tâches du catalogue de tous ses domaines enfants.
- Un prestataire appartenant à un domaine spécifique peut créer des demandes uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes

Espace de travail d'agent pour Gestion des requêtes intègre la fonctionnalité de la plateforme spécifique aux agents de niveau 1 dans une interface intuitive. Cette interface à plusieurs onglets aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes du catalogue et tâches du catalogue. Le module d'extension ITSM Workspace (com.snc.agent_workspace.itsm) qui active automatiquement le module d'extension Catalogue de services - Workspace (com.glideapp.servicecatalog.workspace) doit être activé pour les flux Gestion des requêtes dans l'espace de travail.

Catégories Gestion des requêtes dans l'espace de travail

- **Demande** : affiche les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : affiche les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et à au moins un des groupes d'affectation de l'utilisateur.

Formulaires Gestion des requêtes dans l'espace de travail

Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Gestion des requêtes suivants dans la plateforme sont également disponibles dans les formulaires de l'espace de travail correspondants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

Remarque : un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires de la plateforme.

Si vous souhaitez modifier la vue de n'importe quel formulaire d'espace de travail, personnalisez la vue de l'espace de travail depuis le formulaire Gestion des requêtes correspondant dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent pour rejoindre le flux de Catalogue de services depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail d'agent pour rejoindre le flux de Catalogue de services depuis un flux différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident. Cela vous aide à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

- Pour associer une demande à n'importe quel enregistrement de table parent, la configuration de mappage correspondante doit être disponible dans le sous-module **Administration du catalogue** > **Mappage du parent de la demande**.
- Pour associer une demande de créateur d'enregistrement à l'enregistrement de la table parente, récupérez les paramètres *sysparm_parent_sys_id* et *sysparm_parent_table* à partir de l'URL à l'aide de la méthode RP.getParameterValue() dans le champ **Script** du créateur d'enregistrement.
- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Interaction [interaction], les valeurs de champ doivent être les suivantes :
  - **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
    var result = g_form.submit('sysverb_ws_save');
    if (!result) {
        // failed form submission
        return;
    }
    result.then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "interaction";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1',
 params);
    });
}
```

- Pour les actions d'interface utilisateur **Créer une demande** dans l'espace de travail de la table Incident [incident], les valeurs de champ doivent être les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Condition** : `current.incident_state != global.IncidentState.CLOSED && gs.hasRole("itil")`
- **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick() {
    g_form.submit('sysverb_ws_update').then(function () {
        var params = {};
        params.sysparm_parent_table = "incident";
        params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getUniqueValue();
        g_service_catalog.openCatalogItem('sc_cat_item', '-1',
 params);
    });
}
```

Procédure

1. Initiez une demande du catalogue en utilisant l'une des options suivantes.

Option	Étapes
Depuis un incident utilisant l'action d'interface utilisateur Créer une demande	**a.** Depuis le panneau Liste, sélectionnez un incident ouvert. **b.** Dans l'onglet **Détails**, à partir du menu **Plus d'actions d'interface utilisateur**, sélectionnez **Créer une demande**. La page des catégories de Catalogue de services s'affiche avec les catégories disponibles. **c.** Accédez à l'élément de catalogue, au guide de commande ou au créateur d'enregistrement que vous souhaitez commander. **Remarque :** vous pouvez commander des éléments uniquement dans les catalogues accessibles.
Depuis un incident à l'aide de l'assistant d'agent	**a.** Depuis le panneau Liste, sélectionnez un incident ouvert. **b.** Dans l'onglet **Détails**, cliquez sur la **barre latérale activable/désactivable**. **c.** Depuis l'**assistant d'agent** dans la barre latérale contextuelle, recherchez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement que vous souhaitez demander. **d.** Cliquez sur **Commander**.
Depuis un enregistrement d'interaction	**a.** Sélectionnez **Ajouter nouveau** > **Interaction**. **b.** Dans le menu **Plus d'actions d'interface utilisateur**, sélectionnez **Créer une demande**. La page des catégories de Cata-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
	logue de services s'affiche avec les catégories disponibles. **c.** Accédez à l'élément de catalogue ou au guide de commande que vous souhaitez commander. **Remarque :** vous pouvez commander des éléments uniquement dans les catalogues accessibles.

2. Cliquez sur **Commander maintenant**.
   La fenêtre de confirmation de commande s'affiche.

   Remarque : La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :
   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.

3. Facultatif : Indiquez les **Informations de livraison** et les **Instructions spéciales**.
4. Cliquez sur **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
5. Cliquez sur **Fermer**.
6. Facultatif : Pour afficher la demande créée, cliquez sur **Afficher les détails**.

Intégration de Gestion des requêtes avec Demande universelle

L'intégration de Gestion des requêtes à l'application Demande universelle étend les options d'Demande universelle et permet à vos employés et agents de créer une demande universelle en soumettant une demande à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement. Cette intégration fournit une expérience de création de tickets cohérente et facilite les transferts de demandes inter-départements.

Remarque : pour utiliser cette option, activez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sous les propriétés de Demande universelle dans l'application Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

Configurez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle. L'élément demandé associé (pour l'élément de catalogue) ou l'enregistrement basé sur la tâche (pour le créateur d'enregistrement) devient le ticket principal pour cette demande universelle. Pour en savoir plus sur l'application Demande universelle, consultez la rubrique Explorer l'application Demande universelle.

Avantages de l'intégration à Demande universelle

L'intégration vous permet d'effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une demande directement à partir de l'application Demande universelle à l'aide de l'option **Créer une demande**.
- Transférez une demande à un autre département ou de nouveau à la file d'attente Demande universelle en utilisant l'option **Transférer**.
- Configurez un élément de catalogue en tant que demande universelle et associez automatiquement la demande comme ticket principal de la demande universelle. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle.
- Affichez l'ensemble des demandes et éléments de demande associés sous forme de liste connexe d'une demande universelle.
- Les employés peuvent consulter les détails relatifs à leur demande universelle depuis Centre des employés.

Configuration requise pour intégrer Gestion des requêtes à Demande universelle

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) pour créer une demande universelle à partir d'un élément de demande.

Une fois les modules d'extension installés, dans les propriétés de l'application Demande universelle, définissez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sur true. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

Créer une demande depuis Demande universelle

En tant qu'agent d'acheminement, créez une demande depuis une demande universelle, puis affectez-la au groupe d'affectation approprié. Le gestionnaire de demandes gère les éléments demandés et prend des mesures supplémentaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés.

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Module d'extension Gestion des requêtes (com.sn_cs_sm_request)

Remarque : une demande n'est associée à l'enregistrement de demande universelle parent que lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété système *glide.sc.use_cart_layouts* est définie sur vrai.
- La case **Utiliser la disposition du panier** d'un élément de catalogue individuel est cochée.

Rôle requis : agent d'acheminement

Procédure

1. Accédez à **Demande universelle** > **Toutes**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer une demande.
3. Sélectionnez **Créer une demande**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une demande est créée et affectée automatiquement au groupe d'affectation approprié. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des détails au formulaire Élément demandé.

Sur le formulaire Élément demandé, le numéro de la demande universelle utilisé pour créer la demande s'affiche. Le numéro de l'élément de demande (n° RITM) apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire Demande universelle ainsi que sous la liste connexe Demandes associées.

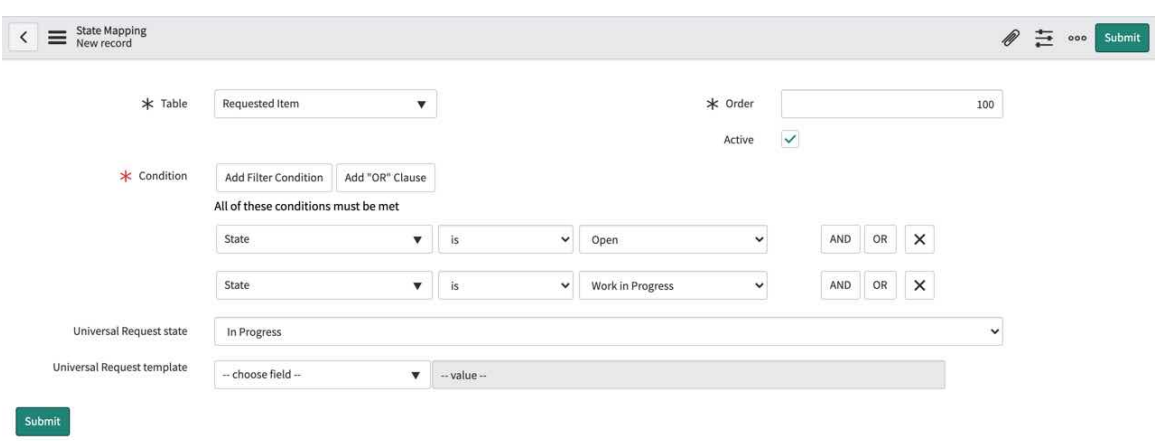
Mappage de l'état de l'élément demandé

Mappez les états des éléments demandés aux états des demandes universelles pour fournir une meilleure expérience utilisateur pendant la transition d'état de l'élément demandé et suivre la progression de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le mappage des états de l'élément demandé à l'état de la demande universelle garantit que l'état de la demande se répercute également sur l'état de la demande universelle. À mesure que la demande passe par différentes étapes du cycle de vie, l'état de la demande universelle est également mis à jour pour refléter le changement.

Par exemple, imaginez qu'une demande universelle a un élément demandé comme ticket principal. Lorsque l'état de la demande passe de **Ouvert** à **Travail en cours**, l'état de la demande universelle passe de **Nouveau** à **En cours**.



Le tableau suivant répertorie le mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles.

Mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles

État de l'élément de demande	État de demande universelle
Ouvert	En cours
En cours de résolution	En cours
En attente	En cours
Fermé terminé	Fermé
Fermé ignoré	Fermé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage par défaut de l'état de l'élément demandé avec les états des demandes universelles (suite)

État de l'élément de demande	État de demande universelle
Fermé incomplet	Fermé

Si vous modifiez l'état de la demande sur Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé sans transférer la demande à nouveau dans la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, l'une des actions suivantes est effectuée :

- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** est sélectionnée sur la demande universelle, l'état de la demande passe à Fermé incomplet, Fermé ignoré ou Fermé terminé et le motif de l'état de la demande universelle passe à Confirmer la réponse.
- Si l'option **Nécessite un examen de résolution** n'est pas sélectionnée sur la demande universelle, la demande est fermée en fonction du mappage d'état.

Remarque : Par défaut, l'option **Nécessite un examen de résolution** est définie sur false pour la demande universelle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Demande universelle** > **Administration** > **Mappage de l'état**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Formulaire Mappage de l'état.

Transférer une demande à un autre département

Transférez une demande vers un autre département avec ou sans résolution pour exécuter la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, routing agent, sn_request_write ou sn_hr_core_case_writer

Configurez la propriété sn_uni_req.transfer_type sur la page des propriétés de Demande universelle afin de déterminer comment gérer les transferts de demande. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

L'agent peut transférer une demande pour l'un des motifs suivants :

Transférer avec résolution

La demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique. Les agents peuvent sélectionner cette option lorsque l'aide d'un autre département est requise pour répondre à la demande.

Transférer sans résolution

La demande n'est pas résolue ou ne correspond pas au département spécifique et est renvoyée à une Demande universelle, à un département spécifique ou à un service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Ouvrir les enregistrements** > **Éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de demande que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour transférer une demande, vous devez faire partie du groupe d'affectation ou la demande doit vous avoir été affectée.

4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, renseignez les détails.

Boîte de dialogue Transférer le ticket

Champ	Description
Département	Département auquel vous souhaitez transférer la demande.
Motif du transfert	Motif pour lequel vous transférez la demande au département.
Remarques sur le transfert	Brève description du motif du transfert du ticket principal. Ces remarques sont lues par l'agent d'acheminement UR qui gère les demandes universelles.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Option permettant de copier les commentaires et les pièces jointes de cette demande lors du transfert. L'option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

5. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats
L'élément de demande est transféré au département sélectionné. La demande est transférée en fonction des mappages de transfert direct dans les configurations de mappage et de type de transfert. Pour en savoir plus sur la configuration de l'acheminement, reportez-vous à Configuration du transfert.

Demander ITSM Roles - Gestion des requêtes

Demandez au module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) d'activer le module d'extension ITSM Roles — Gestion des requêtes (com.snc.itsm.roles.request_management) pour obtenir davantage de contrôle sur l'accès auquel les différents agents, techniciens et gestionnaires du Centre de services disposent dans votre processus Gestion des requêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) inclut un modèle de sécurité supplémentaire. Le modèle de sécurité offre des rôles plus granulaires entre les applications ITSM et à l'intérieur de celles-ci, ce qui vous offre une meilleure flexibilité pour la configuration des contrôles d'accès. Le module d'extension ITSM Roles est disponible par défaut dans les nouvelles instances. Les utilisateurs effectuant une mise à niveau depuis la version Madrid ou une version antérieure doivent demander le module d'extension.

Modules d'extension pour ITSM Roles

Module d'extension	Adds roles
Parties prenantes de l'entreprise	business_stakeholder

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour ITSM Roles (suite)

Module d'extension	Adds roles
[com.snc_business_stakeholder]	**Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.
ITSM Roles — Gestion des incidents [com.snc.itsm.roles.incident_management]	• sn_incident_read • sn_incident_write
ITSM Roles — Gestion des problèmes [com.snc.itsm.roles.problem_management]	• sn_problem_read • sn_problem_write
ITSM Roles — Gestion des changements [com.snc.itsm.roles.change_management]	• sn_change_read • sn_change_write
ITSM Roles — Gestion des requêtes [com.snc.service_management.roles.request_management]	• sn_request_read • sn_request_write • sn_request_comment_write **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous avez besoin d'un accès en écriture pour la table.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

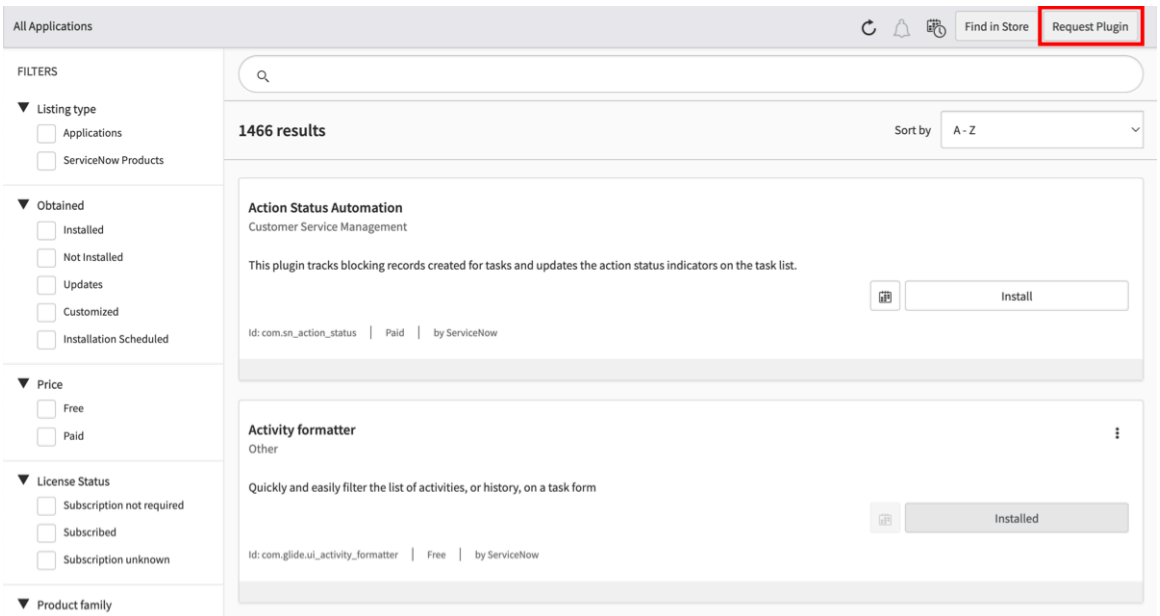
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Remarque : Activez le module d'extension ITSM Roles dans un environnement de sous-production et testez sa fonctionnalité avant de demander l'activation dans l'environnement de production. Pour obtenir de l'aide, contactez l'équipe des services professionnels ServiceNow.

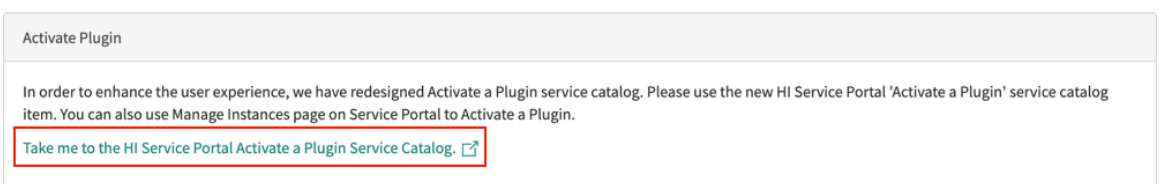
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Sélectionnez votre instance.
5. Sélectionnez **Actions > Activer le module d'extension**.
6. Sur le formulaire **Activer le module d'extension**, fournissez les informations suivantes.

Formulaire Activer le module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Quel module d'extension voulez-vous activer	Nom du module d'extension à activer.

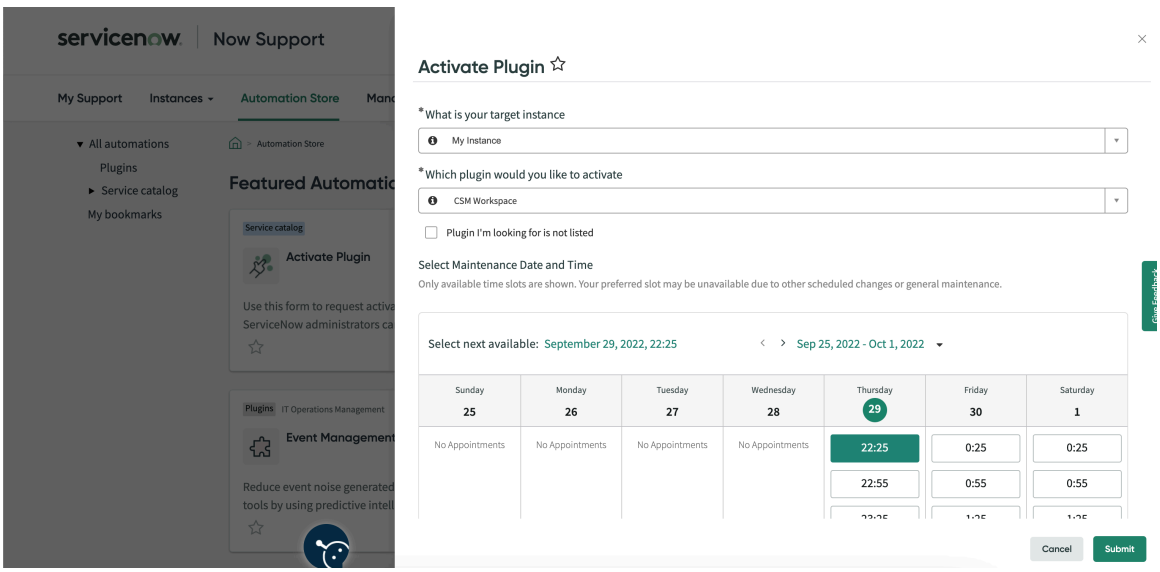
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si le système ne répertorie pas le module d'extension que vous souhaitez ou si vous activez le module d'extension sur une instance OEM ou sur site, cochez la case **Le module d'extension que je recherche n'est pas répertorié** puis saisissez le nom du module d'extension.
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

Example

Par exemple, consultez le formulaire suivant pour activer le module d'extension CSM Workspace sur une instance nommée Mon instance.

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez l'article Requesting a Plugin from the Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec ITSM Roles — Gestion des requêtes

Plusieurs rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension ITSM Roles - Gestion des requêtes (com.snc.itsm.roles.request_management).

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
sn_service_desk_agent	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	sn_request_write
sn_request_read	Lisez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item) uniquement pour un utilisateur qui est aussi l'approbateur de la demande ou de l'élément demandé. **Remarque :** Comme des mises à jour futures sont attendues pour le rôle sn_request_read, ne l'affectez pas aux utilisateurs sans le rôle business_stakeholder.	N/A
sn_request_write	Écrivez l'accès à la demande (sc_request) ou à l'élément demandé (sc_req_item).	• task_editor • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • cmdb_query_builder_read • sn_request_read
sn_request_comment_write	Accès en écriture aux commentaires de l'élément demandé (sc_req_item). **Remarque :** comme le rôle sn_request_comment_write seul ne donne pas accès à l'écriture des commentaires, vous aurez besoin d'un accès en écriture pour la table.	N/A

Activer Parties prenantes de l'entreprise

Activez le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module dextension installe le rôle Partie prenante de lentreprise. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements à tous les niveaux des produits ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

> **Remarque :** Assurez-vous que le module d'extension Rôles ITSM (com.snc.itsm.roles) est activé avant d'activer le module d'extension Personnes concernées de l'entreprise. Pour plus d'informations sur l'activation du module d'extension Rôles ITSM, consultez Demander ITSM des rôles - Gestion des changements.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   > **Remarque :** Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Rôle installé avec le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise

Le module d'extension Parties prenantes de l'entreprise (com.snc.business_stakeholder) installe le rôle Partie prenante de l'entreprise lorsqu'il est activé.

> **Remarque :** La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

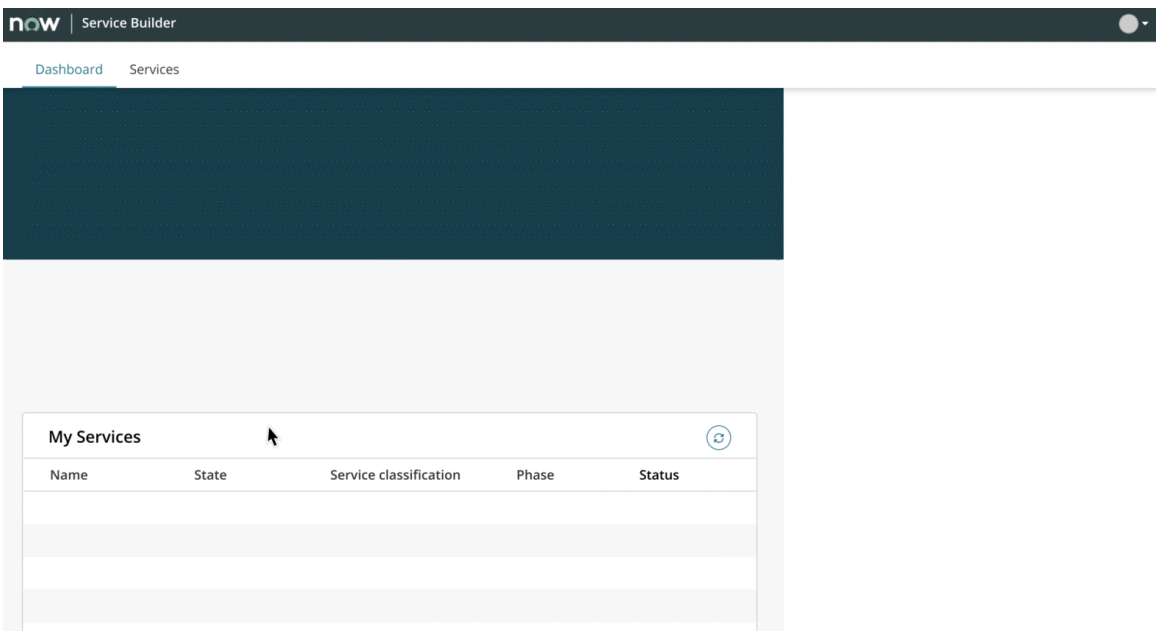
Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Partie prenante de l'entreprise [business_stakeholder]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et approuver les enregistrements dans tous les produits ITSM. **Remarque :** Le rôle business_stakeholder englobe les rôles ITSM suivants : sn_incident_read, sn_problem_read, sn_change_read, sn_request_read et approver_user.	• pa_viewer.business_stakeholder • approver_user.business_stakeholder • cmdb_read.business_stakeholder

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générateur de services

Créez et modifiez des services et des offres de service à l'aide de l'application ServiceNow® Générateur de services. Générateur de services est une expérience guidée interactive qui vous permet de créer et de modifier les détails des services et des offres de service. Même si Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services, son module d'extension fait partie de la liste des produits Gestion de portefeuille digitale dans le ServiceNow Store.



Conseil : actualisez le navigateur pour lire à nouveau la vidéo de démonstration.

Vue d'ensemble de Générateur de services

Créez et gérez les définitions de vos offres et services d'entreprise et techniques grâce à une expérience guidée dans Générateur de services. Vous pouvez modifier les définitions de service à tout moment avant la publication et mettre à jour les services déjà publiés à l'aide du contrôle de version.

Une fois vos services et offres publiés, vous pouvez les afficher et les modifier dans l'onglet **Services** de Générateur de services ou dans son application Gestion des portefeuilles de services parente.

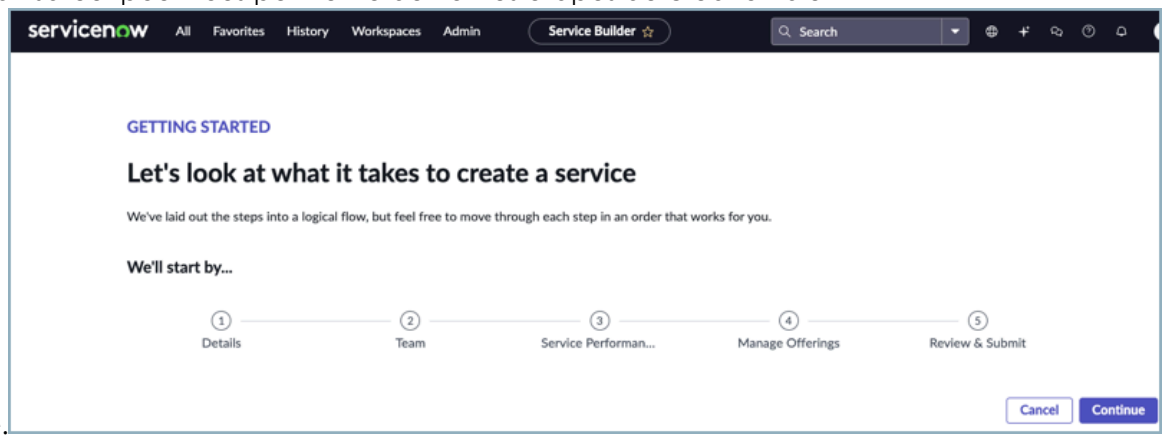
Expérience de visite guidée avec des conseils contextuels

Générateur de services fournit des conseils contextuels pour chaque onglet d'étape lorsque vous créez vos services et offres de service. Dans l'onglet Générateur de services **Tableau de bord**, créez un service en sélectionnant l'une des deux options suivantes :

- **Créer un service d'entreprise**
- **Créer un service technique**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez sélectionné une option, Générateur de services fournit un organisateur pour vous permettre de voir les étapes de création d'un service.



Sélectionnez **Continuer** pour accéder à chaque étape, en commençant par l'onglet **Détails**, comme décrit dans le tableau des onglets Générateur de services ci-dessous.

Onglets de Générateur de services

Onglet	Définition
Détails	Informations générales sur le service, telles que son nom, son type et sa classification.
Équipe	Informations sur l'équipe de service, y compris le propriétaire, le délégué et les contacts professionnels.
Performances du service	Critères de mesure de la performance de service.
Gérer les offres	Informations générales sur l'offre de service. Cet onglet possède son propre ensemble d'onglets permettant de saisir ou de modifier les détails, l'équipe, les opérations, les finances et les critères de performance de l'offre.
Examiner et soumettre	Vue complète des services et des offres que vous avez créés. Vous pouvez y apporter des modifications, si nécessaire. Après vérification, envoyez pour publication.

Vous pouvez modifier vos services et vos offres à tout moment. Vous pouvez également les dupliquer (en créer une copie) pour modifier les services au besoin, afin de créer rapidement d'autres services et offres. Les conseils contextuels de l'expérience vous guident tout au long de l'exécution de ces tâches.

Après avoir modifié un service ou une offre, la version publiée reste active jusqu'à ce que le brouillon sur lequel vous travaillez soit la nouvelle version publiée. Pour plus d'informations, consultez Flux d'approbation Générateur de services.

Onglets de la page d'accueil de Générateur de services

Onglet de la page d'accueil	Description
Tableau de bord	La page de destination par défaut, à partir de laquelle vous pouvez créer un service d'entreprise ou un service technique. Vous pouvez également afficher les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets de la page d'accueil de Générateur de services (suite)

Onglet de la page d'accueil	Description
	services avec lesquels vous avez interagi au cours des derniers jours à partir de la vue de tableau de bord.
Services	Liste de tous les services avec leur état, leur classification, leur phase, leur statut et leur propriétaire. Si vous avez l'autorisation de modifier les services et les offres de service, vous pouvez le faire à partir de cet onglet.

Information associée

- Flux d'approbation Générateur de services
- Créer un service dans Générateur de services
- Créer une offre de service dans Générateur de services

Installer Générateur de services

Vous pouvez installer l'application Générateur de services (sn_service_builder) à l'aide du rôle administrateur. L'application installe les modules d'extension connexes qui n'ont pas encore été installés. Elle installe également le module d'extension Générateur de services Components permettant d'activer les composants d'interface utilisateur pour le produit.

Avant de commencer

Vérifiez que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Recherchez Générateur de services.
3. Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

   Si l'application ne figure pas dans les résultats de la recherche, demandez-la auprès de ServiceNow Store.

   - Accédez au site Web ServiceNow Store.
   - Recherchez Générateur de services.
   - Suivez les instructions qui s'affichent à l'écran pour installer l'application.
     - Si la version de **compatibilité** diffère de celle souhaitée, sélectionnez **Other App Versions** (Autres versions de l'application).
     - Ouvrez la version souhaitée, puis sélectionnez **Afficher les détails**.
     - Sélectionnez **Installer** et suivez les instructions qui s'affichent à l'écran.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Générateur de services

Des rôles sont ajoutés à Générateur de services avec l'activation de ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services.

Rôles

Rôles de Générateur de services

Rôle	Description
Administrateur de service	Le rôle d'administrateur de service peut créer des services et modifier tous les services, même ceux qu'il n'a pas créés lui-même.
Auteur de service	Le rôle d'auteur de service peut créer des services et modifier les services qu'il a créés lui-même.
Éditeur de service	Le rôle d'éditeur de service peut modifier les services dont il est propriétaire. Il ne peut pas créer de services.

Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services. Son module d'extension (sn_service_builder) est activé dans le système de base et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Remarque : Même si Générateur de services est une fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services, son module d'extension fait partie de la liste des produits Gestion de portefeuille digitale dans le ServiceNow Store.

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Flux d'approbation Générateur de services

Lorsque vous créez et modifiez des services et des offres de service dans Générateur de services, différents états sont affectés et changent en cours de publication (approbation) des services. Les administrateurs activent le flux d'approbation standard et peuvent même le personnaliser à l'aide de l'option de flux secondaire dans Studio de workflow.

Flux d'approbation standard

Par défaut, le flux d'approbation dans Générateur de services est défini pour approuver automatiquement les services.

Lors de la modification d'un service ou d'une offre dans Générateur de services, le flux d'approbation standard est le suivant :

- Lorsque vous modifiez un service ou une offre, il se trouve à l'état **Brouillon**.
- Une fois que vous avez soumis votre service ou votre offre, son état passe à **En attente d'approbation**.
- Une fois votre offre ou votre service approuvé, son état passe à **Publié**.

Vous pouvez modifier (extraire) un service ou une seule offre, un par un. Vous pouvez également modifier un service sans extraire ses offres enfants : les offres restent à l'état **Publié** jusqu'à ce qu'elles soient extraites séparément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous extrayez une offre pour la modifier, l'offre et son service parent sont tous deux extraits. Les autres offres enfants de ce service parent restent à l'état **Publié** . Une fois que vous avez modifié l'offre, soumettez-la au service parent afin que l'offre puisse être republiée (les offres sont publiées via le service parent).

États des services

Consultez la table suivante pour chaque état du flux d'approbation du service standard et de l'offre de service.

État	Description
Publié	Lorsqu'un nouveau service ou une nouvelle offre est créé et soumis dans Générateur de services, l'élément passe par un processus d'approbation avant d'être affecté à l'état **Publié**. L'état **Publié** indique que l'élément est la version utilisée par l'application et disponible aux autres utilisateurs. Lorsque vous modifiez un élément publié, Générateur de services l'extrait automatiquement pour vous et crée une copie sur laquelle vous pouvez travailler. La copie est définie sur l'état **Brouillon**.
Brouillon	Un élément de service est à l'état **Brouillon** dans l'un des scénarios suivants : • Un nouveau service ou une nouvelle offre est en cours de création dans Générateur de services et n'a pas encore été soumis. • Une offre ou un service publié existant a été extrait pour modification dans Générateur de services. ◦ Lorsque l'élément est en cours de modification, Générateur de services extrait l'élément et crée une copie de celui-ci et de ses enregistrements connexes (offres et abonnés). ◦ La copie se trouve à l'état **Brouillon**. **Remarque :** à l'état **Brouillon** (extrait), l'élément s'affiche à la fois dans Générateur de services et dans Gestion des portefeuilles de services d'une ou plusieurs des façons suivantes : ▪ Le mot [BROUILLON] se trouve devant le nom de l'élément extrait. ▪ Un point rouge ( ) se trouve en regard de l'élément, ce qui signifie qu'il est en lecture seule. ▪ Un symbole d'avertissement triangulaire clair (⚠) se trouve en regard du nom de l'élément, ce qui signifie que la nouvelle copie (BROUILLON) est utilisée. ◦ L'élément publié reste à l'état **Publié** et le champ **Extrait** est défini sur **True**. ◦ Une fois l'élément modifié et soumis, les modifications apportées au brouillon sont fusionnées avec l'élément publié associé, puis la version brouillon est supprimée.
En attente d'approbation	Une fois votre offre de service ou votre service soumis, la soumission passe par un processus d'approbation. Le flux d'approbation de votre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description
	organisation confirme que le service est créé conformément aux normes telles que les conventions de dénomination, les descriptions, l'utilisation appropriée des engagements et les indicateurs clés de performance (KPI). Il active également un contrôle qualité pour s'assurer que les services ne sont pas dupliqués. La liste suivante répertorie les tâches pour chaque profil du flux d'approbation : • Les propriétaires de services créent ou modifient des services et des offres à l'état **Brouillon**, puis les soumettent pour approbation. • Les propriétaires de processus et les propriétaires de portefeuilles examinent et approuvent les services et les offres avant d'en approuver la publication. • Les administrateurs et les propriétaires de processus peuvent accéder au flux secondaire « Publier le générateur de services » dans Studio de workflow pour configurer et modifier le flux d'approbation en fonction des besoins de l'organisation.

Important :

- Vous ne pouvez modifier un élément que lorsqu'il est défini sur l'état **Brouillon**. Vous ne pouvez pas modifier un élément publié qui a été extrait.
- Un élément à l'état **Brouillon** est toujours inactif et n'apparaît pas dans une recherche ou lorsque vous naviguez.
- Vous ne pouvez pas modifier le marqueur **Actif** d'un élément à l'état **Brouillon**.
- Le processus d'approbation est disponible depuis la version Utah. Selon votre organisation, le processus d'approbation peut prendre un certain temps. Contactez votre administrateur en cas de questions à propos de la durée du processus d'approbation.

Activer et personnaliser un flux d'approbation

Les administrateurs activent le flux d'approbation fourni avec le système de base en mettant à jour le flux secondaire « Publier le générateur de services » dans Studio de workflow.

Les administrateurs peuvent également créer le flux d'approbation personnalisé qui répond le mieux aux besoins de votre organisation. Consultez les sections suivantes pour en savoir plus sur ces tâches dans Studio de workflow :

- Modifier un flux
- Demander une action d'approbation
- Créer un flux dans Studio de workflow

Créer un service dans Générateur de services

Créez un service dans Générateur de services pour modéliser, mapper et documenter vos propres offres et services techniques et d'entreprise associés à vos données dans Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_admin, service_author, portfolio_admin ou portfolio_editor

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le cadre de travail Générateur de services vous offre la possibilité de créer un service d'entreprise ou un service technique. Une fois que vous avez sélectionné le type de service que vous souhaitez créer, le workflow vous guide dans le processus d'ajout d'informations dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Gérer les offres**
4. **Examiner et publier**

Conseil : Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**). Pour revenir à la page d'accueil à tout moment lors de la création ou de la modification d'un service, sélectionnez l'icône Accueil  .

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Générateur de services**.
2. À partir de la page de destination, sélectionnez le type de service que vous souhaitez créer : **Entreprise** ou **Technique**.
3. Examinez l'écran de Mise en route, puis sélectionnez **Continuer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Conseil : lorsque vous extrayez un service qui a déjà été créé (pour le réviser ou le modifier), le mot [BROUILLON] s'affiche devant son nom. Une fois le service réenregistré, le mot [BROUILLON] ne figure plus devant son nom.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de service	Nom unique qui reflète la nature du service. Le nom doit être agnostique en matière de technologie.
Type de consommateur	Définition des destinataires du service.
Portefeuille	Une catégorisation hiérarchique des services qui vous permet d'organiser vos services et d'en rendre compte à chaque niveau de la taxonomie du portefeuille.
Nœud	Les nœuds de taxonomie vous permettent d'organiser et de catégoriser les services dans votre portefeuille. Les services peuvent uniquement être ajoutés au nœud de taxonomie de plus bas niveau du portefeuille.
État du cycle de vie	Étape et état du service que vous créez. Si vous avez installé le module d'extension Activation de CSDM [com.snc.cmdb.csdm.activation], les champs de cycle de vie conformes à CSDM s'affichent. Si le module d'extension n'est pas installé, les champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services hérités s'affichent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur les différents types de champs, consultez Appliquer les directives de CSDM à Gestion de portefeuille digitale.
Description	Une description succincte de votre service qui soit facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle pour le service : • **1 – Très critique** • **2 – Assez critique** • **3 – Peu critique** • **4 – Non critique**
Besoin de votre entreprise	Justification commerciale du service. Par exemple : la manière dont il réduit les coûts, la façon dont il augmente la productivité des employés, etc.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou **Continuer vers Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Équipe à partir de

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable du service et pouvant modifier ce service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Délégué	Personne qui peut modifier ce service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent disposer du rôle service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion et de la prestation quotidiennes de ce service.
Business Relationship Manager	Personne qui fournit les besoins commerciaux au propriétaire de service. Cette personne aide à définir la vision, la stratégie et les résultats souhaités pour le service. Elle travaille en étroite collaboration avec le propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne qui participe aux besoins commerciaux du service ou qui a un intérêt particulier dans les performances de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge ce service ou fournir les outils ou la technologie nécessaires pour proposer ce service.
Parties prenantes	Personnes qui ont un intérêt particulier pour ce service.

7. Sélectionnez l'onglet **Gérer les offres** ou sur **Continuer vers Gérer les offres**.
   L'**onglet Gérer les offres** affiche les offres pour lesquelles ce service est fourni et la façon dont il leur est fourni. Vous pouvez y modifier une offre ou en créer une nouvelle. Il contient des onglets pour les détails de l'offre, l'équipe, les opérations, les finances et la performance. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Sélectionnez une info-bulle ( ) pour obtenir une description des champs de chaque onglet.
8. Sélectionnez **Continuer vers Examiner et soumettre**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Faites défiler la page vers le bas pour examiner et, si nécessaire, modifier vos entrées.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une offre de service dans Générateur de services

Créez une offre de service pour définir et afficher les produits ou applications qui composent votre service Générateur de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_author ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une offre de service représente la façon dont un service est fourni, ainsi que la ou les personnes à qui il s'adresse. Un service doit avoir au moins une offre pour être publié. Le workflow vous guide dans la création d'une offre de service dans un ordre logique :

1. **Détails**
2. **Équipe**
3. **Opérations**
4. **Financials**

Conseil : Vous pouvez annuler la création d'un service à tout moment en sélectionnant le bouton **Annuler** (en regard du bouton **Enregistrer**). Pour revenir à la page d'accueil à tout moment lors de la création ou de la modification d'un service, sélectionnez l'icône Accueil .

Pour créer un service et une offre de service, le rôle service_author doit vous être attribué. Pour modifier (pas créer) un service ou une offre de service, le rôle service_editor doit vous être attribué.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Générateur de services**.
2. Pour ajouter ou modifier une offre de service, sélectionnez le service, puis sélectionnez l'onglet **Gérer les offres**.
3. Pour ajouter une nouvelle offre de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails

Champ	Description
Nom de l'offre	Nom unique pour l'offre qui s'associe au service parent.
Type de consommateur	Le type de consommateur détermine si le service est fourni en interne au business ou aux employés, ou en externe aux clients, ou aux deux. Les options sont les suivantes : • Interne • Externe • Interne et externe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Criticité opérationnelle	Indique l'importance de cette offre pour les opérations business. La valeur de ce champ peut être utilisée pour déclencher une logique métier. Par exemple, vos offres les plus critiques peuvent justifier un traitement spécial pour la récupération d'urgence.
Phase	La phase de l'offre : • **Pipeline** : l'offre est en cours de conception et un dossier métier est en cours de création. • **Catalogue** : l'offre a été approuvée et est en cours de conception ou opérationnelle. • **Mis hors service** : l'offre ne fait plus partie des opérations.
État	L'état permet un workflow d'état unique qui vous permet de suivre chaque étape du cycle de vie de l'offre de service.
Description	Description succincte de l'offre de service, facile à comprendre pour l'utilisateur final ou le consommateur du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe** ou cliquez sur **Continuer vers Équipe**.

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Équipe

Champ	Description
Propriété de	Personne responsable de l'offre de service et pouvant modifier le service à tout moment. Cette personne est le propriétaire de service. Les propriétaires de services doivent disposer du rôle service_editor.
Délégué	Personne qui peut modifier l'offre de service et agir au nom du propriétaire de service. Les délégués doivent se voir attribuer le rôle de service_editor.
Responsable de livraison	Personne responsable de la gestion quotidienne et de la livraison de l'offre de service.
Groupe de support	Groupe qui fournit une assistance d'expert pour cette offre de service. Il s'agit généralement d'une équipe d'assistance de niveau 2.
Modifier le groupe	Équipe chargée de la gestion du changement pour l'offre de service.
Fournisseur	Fournisseur qui peut aider à fournir et à prendre en charge l'offre de service. Ce champ permet d'afficher et de suivre la responsabilité en matière de fourniture d'offres de services.
Parties prenantes	Personnes qui ont un intérêt particulier pour l'offre de service.

7. Sélectionnez l'onglet **Opérations** ou sélectionnez **Continuer vers Opérations**.

8. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Opérations

Champ	Description
Groupes sélectionnés	Groupes d'abonnés qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Départements sélectionnés	Départements qui ont un intérêt pour l'offre de service.
Emplacements sélectionnés	Utilisateurs par site.
Utilisateurs sélectionnés	Personnes concernées par l'offre de service.
Sociétés sélectionnées	Personnes concernées par l'offre de service qui sont définies par la table de société principale. Ces personnes représentent tous les utilisateurs associés à une société donnée. **Remarque :** Si nécessaire, faites défiler le formulaire vers le bas pour voir les autres champs.
Engagements sélectionnés	Sélectionnez des engagements, par exemple des accords sur les niveaux de service et des engagements de disponibilité. Les engagements peuvent être définis dans un contrat pour l'offre de service ou en fonction de normes définies par votre société.
Exigences de niveau de service	Exigences de niveau de service pour l'offre de service.
Contrat actif	Contrat actif pour tenir compte des engagements de service.
Contrats supplémentaires	Sélectionnez les contrats supplémentaires, secondaires ou passés liés à l'offre de service.
Éléments de catalogue sélectionnés	Élément de catalogue pour suivre l'activité de demande pour tous les éléments de catalogue associés à cette offre. Une seule offre peut avoir plusieurs éléments de catalogue.
Offres dont je dépends	Autres offres de service dont dépend votre offre de service. Par exemple, si une panne survient au niveau d'une autre offre, la disponibilité de votre offre peut être impactée ou dégradée en conséquence.
Services d'application dont je dépends	S'applique aux services d'entreprise. Services d'application dont dépend l'offre de service.
Les services d'application qui m'appartiennent	S'applique aux services techniques. Services d'application pris en charge par l'offre.

9. Sélectionnez l'onglet **Indicateurs financiers** ou sélectionnez **Continuer vers Indicateurs financiers**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaires Indicateurs financiers

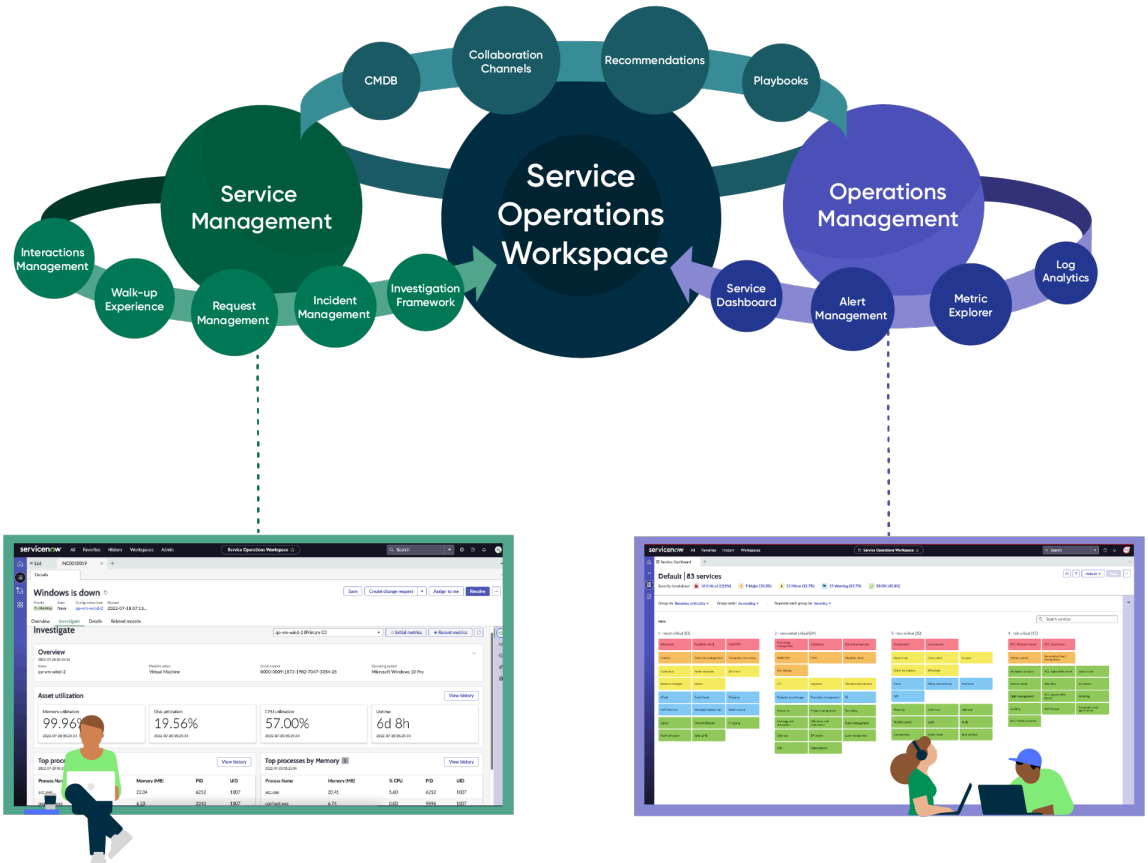
Champ	Description
Modèle de tarification	Tarification de l'offre de service. Votre sélection détermine le champ suivant à afficher.
Unité de tarification	Si le prix est défini sur **Par unité**, saisissez l'unité de tarification dans ce champ. Par exemple, licence ou abonnement.
Prix	Si le prix est défini sur **Fixe**, saisissez le prix dans ce champ. Assurez-vous également de saisir le symbole de la devise (par exemple, $ pour le dollar américain).
Description d'unité	Si le prix est défini sur **Par unité**, utilisez ce champ pour décrire ce que comprend l'unité.
Les champs suivants s'affichent sous condition, en fonction de la source de coût sélectionnée dans Gestion des portefeuilles de services. Ces champs sont activés dans le cadre du module d'extension financier facultatif pour Gestion des portefeuilles de services. Pour obtenir les informations sur les indicateurs financiers, le module d'extension requis est com.snc.financial_management_for_spm. Pour obtenir les informations sur les dépenses estimées, le module d'extension requis est com.snc.spm.spend. Les deux modules d'extension nécessitent une référence ITSM Pro.	
Modèle de coût	Modèle de coût qui détermine la méthode de calcul des dépenses estimées.
Coût de l'offre	Si le modèle de coût est défini sur **Fixe**, le coût doit représenter le coût estimé de l'offre par période.
Période	Intervalle selon lequel vous souhaitez suivre les dépenses estimées (**jour**, **mois**, **trimestre**, **année**).
Unité de coût	Si le modèle de coût est défini sur **Par unité**, le coût doit représenter le coût unitaire.
Unités par période	Nombre d'unités par période.
Dépenses estimées	Dépenses estimées pour cet élément.

11. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

ServiceNow® Espace de travail pour l'exploitation des services est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour plusieurs workflows Gestion des services IT et Gestion des opérations IT. Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur l'automatisation et l'optimisation de vos services et opérations à l'aide de Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Automatisation et optimisation de vos services et opérations à l'aide de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Terminologie utilisée dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Explorer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
En savoir plus sur les termes fréquemment utilisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	En savoir plus sur les concepts et fonctionnalités de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.	En savoir plus sur l'implémentation et les configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploiter les services IT de votre organisation	Gérer les services IT de votre organisation	Optimiser les services IT au sein de votre organisation
		
Commencer à exploiter les services IT de votre organisation	Identifier rapidement la cause première des problèmes et résoudre les incidents	Améliorer et optimiser les services IT de votre organisation

Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services for ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM.

Ressources utiles

Contact Service et assistance client

Explorer l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez bénéficier d'une expérience unifiée et fluide lors de la gestion du cycle de vie des enregistrements de tâches tels que les incidents, les demandes et les visites dans les workflows Gestion des services IT en utilisant l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM.

Vue d'ensemble de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

L'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM est un espace de travail configurable qui fournit une expérience unifiée pour différents workflows Gestion des services IT et Gestion des opérations IT. Configurez votre expérience d'agent à l'aide de l'interface intuitive de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Accéder à l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Pour en savoir plus sur l'accès à l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez Accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Utilisateurs de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Utilisateur	Description
Agent de niveau 1	Utilisateur disposant du rôle itil ou sn_sow.sow_home et appartenant à un groupe du centre de services. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Description
	• Interaction • Incident • Demande
Agent de niveau 2	Utilisateur disposant du rôle itil. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Incident • Demande • Changement • Problème • Incident majeur
Administrateur	Utilisateur qui implémente et configure l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avantages de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Page de destination adaptée aux agents de niveau 1 et de niveau 2. Cette page fournit une vue d'ensemble des pannes, des annonces de service et des affectations afin de classer efficacement votre travail par ordre de priorité. Les agents de niveau 1 peuvent afficher et gérer leurs performances et les tâches d'apprentissage affectées par leur gestionnaire.	Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent gérer efficacement les incidents avec des informations contextuelles et des actions ciblées. Rationalisez les enquêtes et accélérez la résolution des incidents grâce aux données de mesures collectées à partir d'Agent Client Collector (ACC).	Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent utiliser les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour accélérer la résolution des incidents.	Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.	Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents peuvent collaborer facilement avec le demandeur et des pairs directement à partir de la messagerie instantanée Microsoft Teams.	Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace	Agents de niveau 1 et de niveau 2

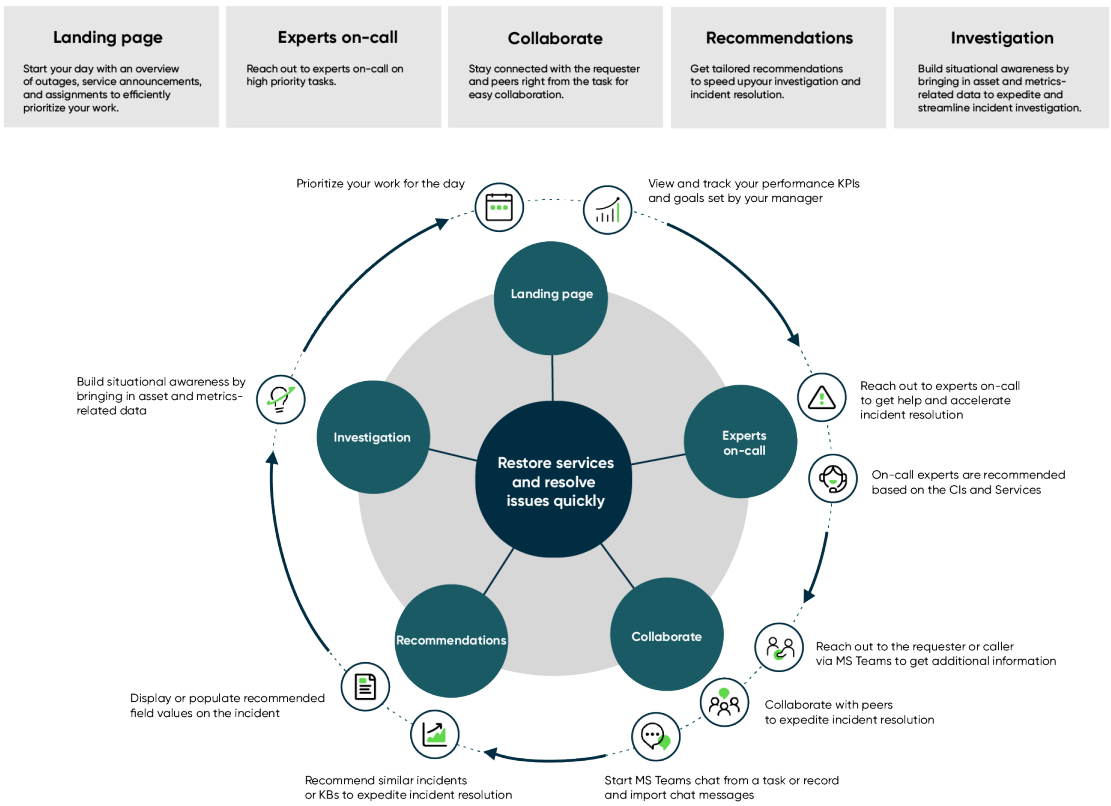
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	de travail pour l'exploitation des services	
Les agents peuvent créer des demandes à partir d'incidents et d'interactions. Ils peuvent également gérer l'ensemble du cycle de vie des demandes.	Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les agents et les administrateurs peuvent examiner et gérer les interactions de visite, les rendez-vous, les entrepôts et les guichets à l'emplacement du service de visite.	Gestion de Expérience de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Tous les utilisateurs connectés peuvent afficher les fonctionnalités clés pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.	Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM	Agents de niveau 1 et de niveau 2
Les administrateurs peuvent recevoir des instructions guidées sur la configuration initiale de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.	Utiliser la configuration guidée	Administrateur
Les agents peuvent bénéficier d'une expérience unifiée pour les services et les opérations sur une plateforme unique en s'intégrant à l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM.	Automatisation et optimisation de vos services et opérations à l'aide de Espace de travail pour l'exploitation des services	Agent de niveau 1, agent de niveau 2 et opérateur IT

Pour en savoir plus sur les fonctionnalités principales de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pour un agent



- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser des visites guidées pour en savoir plus sur l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Utilisez une visite guidée, composée d'une série d'étapes interactives, pour guider un agent dans le cadre d'un processus ou d'une tâche spécifique au sein de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour accéder aux visites guidées, sélectionnez l'icône Afficher l'aide dans la barre de navigation et faites défiler vers le bas pour trouver l'option **Suivre une visite guidée** ou **Sélectionner une visite guidée**. Pour plus d'informations sur les visites guidées, consultez Effectuer une visite guidée dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Important :

- Une visite guidée peut ne pas fonctionner si vous personnalisez l'un de ses éléments d'interface utilisateur associés dans votre instance. Assurez-vous donc de mettre à jour vos visites guidées en conséquence. Pour plus d'informations sur la mise à jour des visites guidées, consultez Modifier une visite guidée.
- L'option **Suivre une visite guidée** ou **Sélectionner une visite guidée** n'est disponible que lorsqu'une visite guidée est disponible pour cette page de l'interface utilisateur.

Utiliser la fonction Configuration guidée pour implémenter Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

La fonction Configuration guidée de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM fournit une séquence de tâches destinées à aider un administrateur à configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM sur votre instance ServiceNow. Pour utiliser la fonction Configuration guidée de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, accédez à **Tout** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée.

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez :

- Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM
- Exploiter les services IT de votre organisation
- Gérer les services IT de votre organisation
- Optimiser les services IT au sein de votre organisation

Information associée

Liste des espaces de travail

Accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Bénéficiez d'une expérience unifiée et fluide lors de la gestion du cycle de vie des enregistrements de tâches tels que les incidents et les demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Dans le menu **Espaces de travail**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Interface utilisateur de Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez parcourir Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir une vue d'ensemble de la façon dont un agent peut classer les tâches par ordre de priorité et fournir une résolution.

Page de destination

Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez accéder à la page de destination en sélectionnant l'icône Accueil ( ) dans le volet de navigation de gauche.

Un agent peut analyser les affectations, et afficher les annonces et les tâches à venir. Les agents de niveau 1 peuvent également analyser les performances et afficher les cours affectés. Pour en savoir plus sur la page de destination, reportez-vous à la rubrique Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

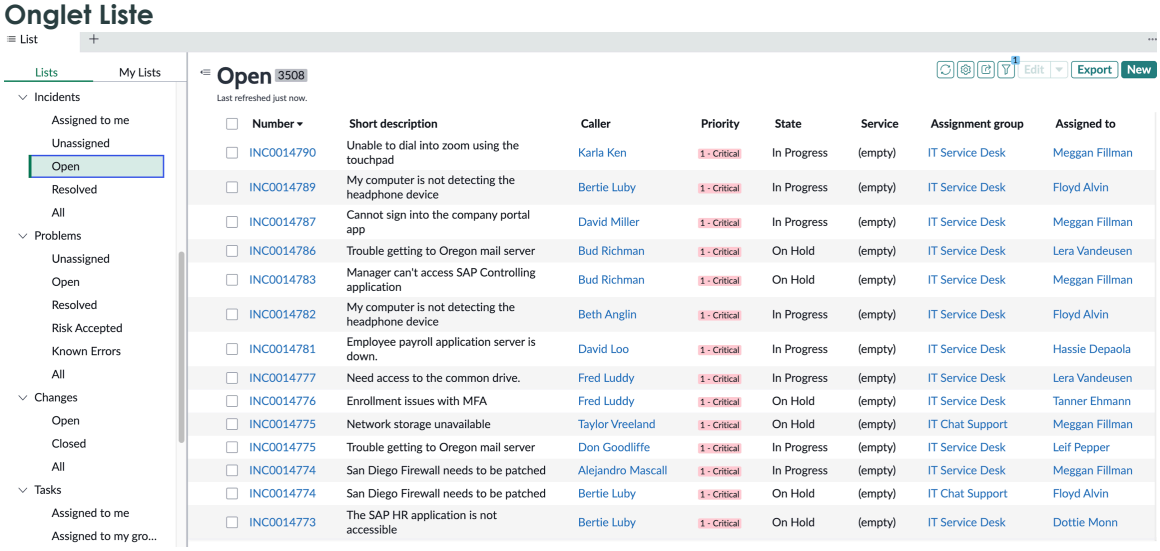
Listes

Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez accéder aux listes en sélectionnant l'icône Liste ( ) dans le volet de navigation de gauche.

Un agent peut analyser les listes individuelles d'incidents, de tâches du catalogue, de demandes, de problèmes, etc., et prendre les mesures appropriées.

À partir de l'onglet **Mes listes**, un agent peut créer une liste distincte ou une autre version de la liste existante. Pour en savoir plus sur la création d'une liste, reportez-vous à la rubrique Créer une liste dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Liste



Boîte de réception

Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez ouvrir la boîte de réception à partir du volet de navigation de gauche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

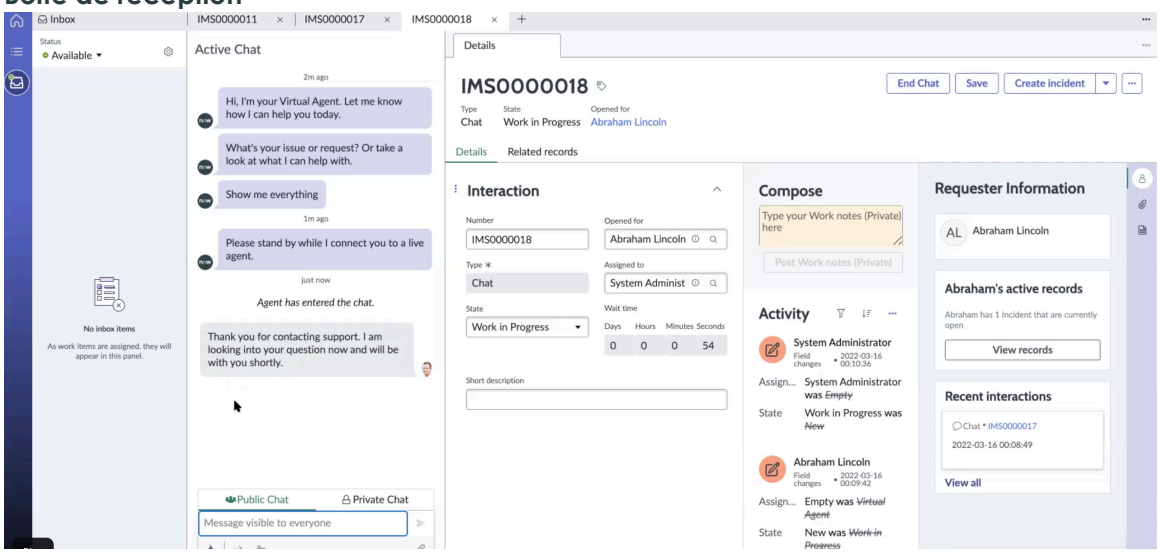
Un agent peut définir l'état sur Disponible ou Absent pour ouvrir ou fermer la boîte de réception des demandes de messagerie instantanée. Lorsqu'un demandeur lance une conversation de messagerie instantanée à partir d'une page Portail de services, l'interaction de messagerie instantanée apparaît dans la boîte de réception de tous les agents configurés en tant que membres du groupe pour la file d'attente de Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus sur la configuration de la boîte de réception, reportez-vous à la rubrique Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les cas de figure suivants peuvent se présenter lors de l'affectation de conversations de messagerie instantanée à un agent :

- Lorsque l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée est activée, la conversation de messagerie instantanée est automatiquement affectée à l'agent, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services, et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée. En fonction des options sélectionnées dans la règle d'affectation Messagerie instantanée - La plupart des capacités, les interactions peuvent s'ouvrir en tant qu'onglets non actifs dans la boîte de réception. Pour plus d'informations sur l'activation de l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée à l'aide de cette règle d'affectation, consultez la rubrique Activer l'affectation automatique des interactions à un agent.
- Si l'affectation automatique de conversations de messagerie instantanée n'est pas activée, l'agent peut approuver ou rejeter la conversation de messagerie instantanée. Lorsque l'agent accepte la conversation de messagerie instantanée, un enregistrement d'interaction est créé dans Espace de travail pour l'exploitation des services et l'agent peut poursuivre la conversation de messagerie instantanée.

Lorsque le demandeur dans Portail de services ou l'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services met fin à la conversation de messagerie instantanée, l'interaction est fermée.

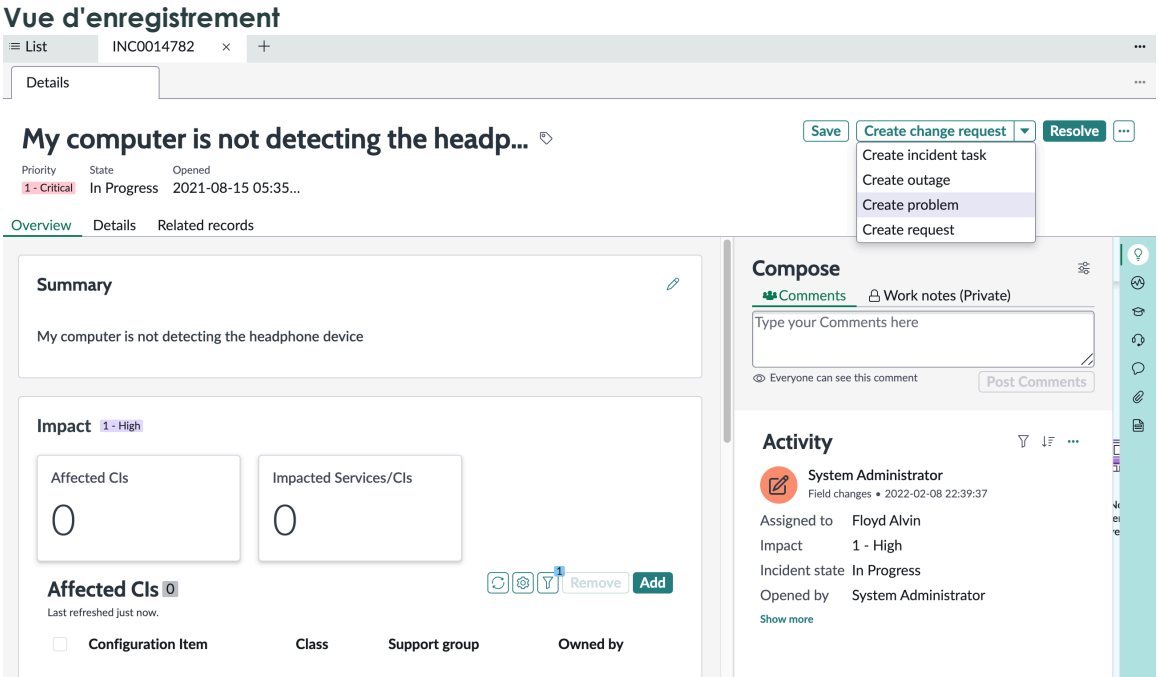
Boîte de réception



Vue d'enregistrement

Dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de tâche à partir de la page de destination ou de la liste associée. La vue d'enregistrement fournit des informations complètes sur l'enregistrement de tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Un agent peut obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté, consulter les annonces et afficher les tâches à venir.

Rôles requis pour accéder à la page de destination

Un utilisateur doit avoir le rôle itil pour accéder à la page de destination. Un agent de niveau 1 est un utilisateur ITIL qui appartient à un groupe Centre de services. Un agent de niveau 2 est un utilisateur ITIL qui n'appartient pas à un groupe Centre de services. Pour en savoir plus sur la redirection des agents de niveau 1 et de niveau 2 vers la page de destination respective, consultez Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Cas d'utilisation

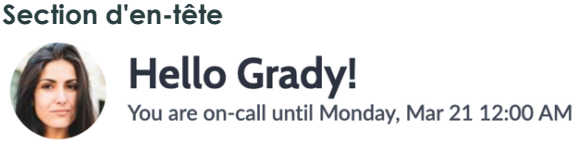
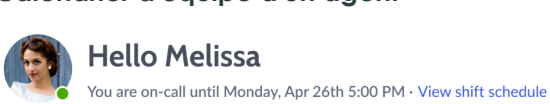
Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent cette page de destination, consultez les cas d'utilisation suivants. Sauf indication contraire, les agents de niveau 1 et de niveau 2 ont accès à différentes sections de la page de destination.

Utilisateur	Cas d'utilisations
Agent de niveau 1	• Obtenez une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent ou à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée. • Analysez les incidents et les tâches du catalogue à surveiller, et accédez aux enregistrements à traiter. • Surveillez les incidents avec des accords sur les niveaux de service (SLA) qui ont été violés ou en péril, des incidents P1 ouverts ou ceux qui n'ont pas été mis à jour depuis 24 heures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Cas d'utilisations
	Pour utiliser les fonctionnalités d'Optimisation des effectifs pour ITSM, reportez-vous à la section **Explorer les principales fonctionnalités d'***Optimisation des effectifs pour ITSM*.
Agent de niveau 2	• obtenir une visibilité rapide sur le travail affecté à l'agent et à l'équipe de l'agent avant de commencer la journée ; • analyser les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les tâches à surveiller, et accéder aux enregistrements à traiter ; • afficher les tâches et les annonces à venir ; • accéder aux éléments récemment consultés.

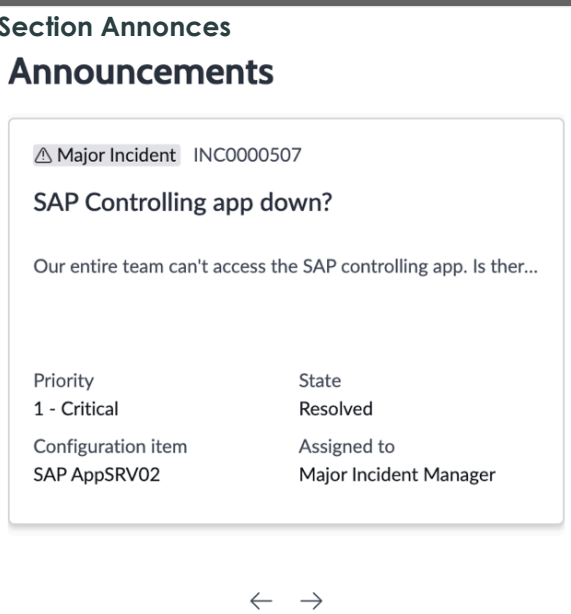
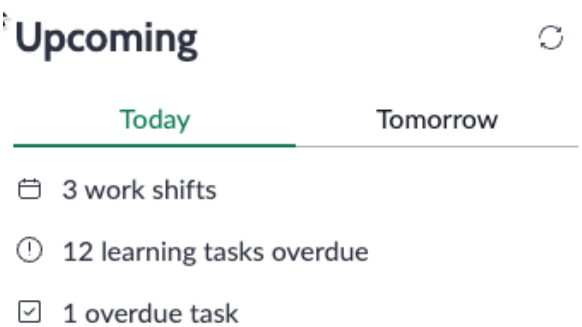
Sections de la page de destination

Section	Description
En-tête	Cette section affiche le texte du message d'accueil et les détails de l'équipe de l'agent. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer le message d'en-tête de la page de destination. L'image figurant sur la bannière de la section d'en-tête de la page de destination SOW prend en charge les thèmes personnalisés pour une expérience plus personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'image de l'astronaute sur la page de destination. La notification d'alerte affichée sur la bannière des pages de SOW est automatiquement développée pour s'adapter au message complet. Pour plus d'informations, consultez Configurer le message d'en-tête de la page de destination. **Section d'en-tête**  **Remarque :** un agent de niveau 1 disposant du rôle sn_shift_planning.agent peut accéder au calendrier d'équipe lorsque l'application Planification de l'équipe pour l'espace de travail configurable (sn_uib_agent_sp) est activée. **Calendrier d'équipe d'un agent** 
Vue d'ensemble	Dans cette section, un agent peut obtenir une vue d'ensemble des différentes affectations à partir des anneaux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Important : • Un agent de niveau 1 peut obtenir une vue d'ensemble des tâches du catalogue et des incidents non résolus affectés à l'agent ou au groupe de l'agent. • Un agent de niveau 2 peut obtenir une vue d'ensemble des problèmes, demandes de changement, tâches du catalogue et incidents non résolus affectés à l'agent ou au groupe de l'agent. • Un agent de niveau 1 ou de niveau 2 peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs. Lorsqu'un agent sélectionne une partie de l'anneau, les enregistrements associés s'affichent dans une vue de liste. Lorsqu'un agent sélectionne le centre de l'anneau, tous les enregistrements associés à cette carte s'affichent dans une vue de liste. Dans ces vues de listes, vous pouvez prévisualiser et mettre à jour les informations d'enregistrement dans la vue de l'espace de travail pour les enregistrements suivants en plaçant le curseur sur un enregistrement et en sélectionnant l'icône d'aperçu (ⓘ) : • Incident • Problème • Interaction • Changement • Demande Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, voir Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 1.
Annonces	Cette section informe un agent de toute annonce. L'agent peut les afficher dans une vue de liste ou une vue de grille. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section Annonces sur la page de destination.

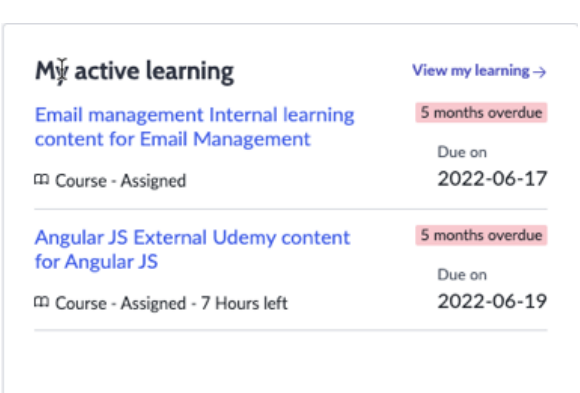
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	Section Annonces 
À venir	Cette section rappelle aux agents les tâches à venir le jour même et le jour suivant. Vous pouvez sélectionner le lien pour accéder à la tâche. S'il n'existe qu'un seul enregistrement pour le type de tâche, cet enregistrement s'ouvre. S'il existe plusieurs enregistrements pour le type de tâche, la liste de tous les enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet. **Remarque :** un agent peut afficher les tâches déléguées à l'agent par d'autres utilisateurs.  • L'onglet **Aujourd'hui** répertorie les tâches que vous souhaitez peut-être effectuer le jour même. • L'onglet **Demain** répertorie les tâches à venir du lendemain. Lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé, cette section vous permet également de consulter les informations relatives à votre équipe à venir ainsi que les tâches suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	• Événements : nombre d'événements tels que la formation et les congés liés à vos équipes. **Remarque :** si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO. • Équipes : nombre d'équipes de travail. • Demandes d'examen des compétences : nombre de demandes d'examen de vos compétences par votre gestionnaire. • Inscriptions d'équipes : équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire et qui sont dues le jour même et le lendemain. Pour en savoir plus sur Optimisation des effectifs pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : calendriers. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Configurer la section À venir sur la page de destination.
Liens rapides	Cette section affiche les liens rapides configurés. Pour en savoir plus sur la personnalisation de cette section, reportez-vous à la rubrique Ajouter un lien rapide propre à l'utilisateur sur la page de destination ITSM. **Section Liens rapides** **Quick links** Google Maps
Explorer les fonctionnalités clés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services	Cette section fournit une expérience d'intégration en spécifiant toutes les principales fonctionnalités pour démarrer avec Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM. **Section Intégration** **Explore key features in Service Operations Workspace** We have redesigned every detail to make it better for you Learn more
Votre dernier applaudissement	Vous pouvez analyser les cinq derniers applaudissements que vous avez donnés ou reçus. **Important :** • Cette section ne s'affiche que lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé. • Si vous avez accès à Espace de travail pour l'exploitation des services et que vous êtes un utilisateur applaudi, vous pouvez utiliser Applaud.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	• Pour accéder à votre page de profil, sélectionnez **Profil de l'espace de travail**. • Pour accéder aux flux de reconnaissance, sélectionnez **Reconnaissance**. • Pour applaudir un ou plusieurs coéquipiers, sélectionnez **Applaudir**. Pour plus d'informations, consultez Applaudir vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Mes performances	Analysez les cibles de performances définies par votre responsable. **Important :** Cette section ne s'affiche que lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.
Section Mon apprentissage actif	Surveillez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir. Cette section affiche jusqu'à trois tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours qui sont nouveaux, arrivent bientôt à échéance ou sont en retard. Ces tâches sont celles qui vous ont été affectées ou celles que vous avez choisies pour vous inscrire automatiquement. Les tâches sont triées par date d'échéance et sont mises en surbrillance en rouge lorsqu'elles sont en retard. Vous pouvez également voir la durée restante pour accomplir une tâche que vous pouvez sélectionner et terminer. **Important :** Cette section ne s'affiche que lorsque le module d'extension Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) est activé.  Pour en savoir plus, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services : apprentissage.

Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Actions recommandées pour ITSM vous permet de configurer et d'appliquer des recommandations exploitables en temps réel pour accélérer le processus de triage et résoudre rapidement les problèmes entre différents enregistrements dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident , Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Actions recommandées pour ITSM

Les recommandations apparaissent de deux manières : sous forme de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral et sous forme de recommandations au niveau des champs lors de la mise à jour ou de la création d'enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

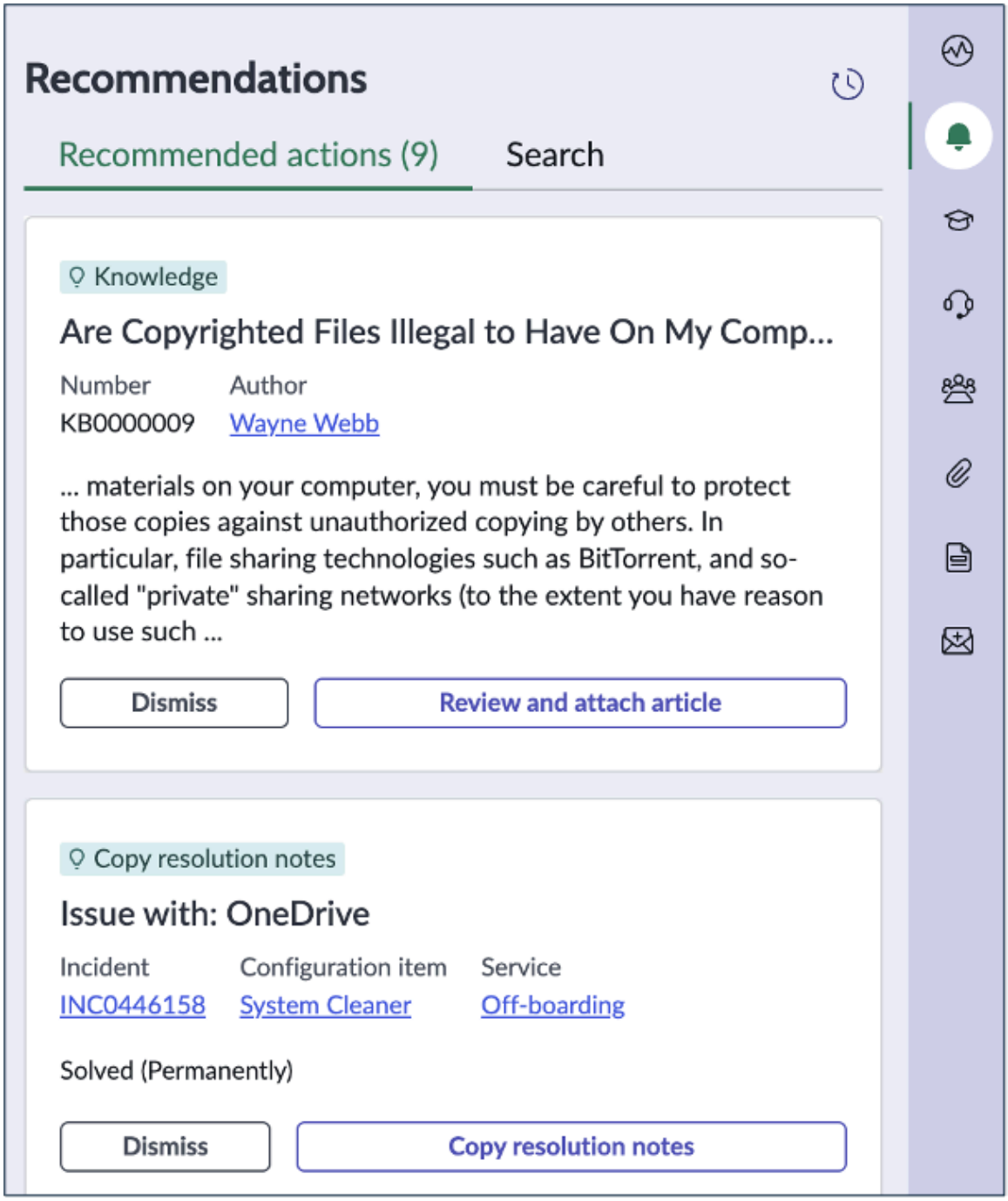
Remarque : Les recommandations au niveau du champ ne sont disponibles que pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les agents peuvent accéder aux actions recommandées dans Espace de travail pour l'exploitation des services en sélectionnant l'icône **Recommandations** ( ) dans le panneau latéral. Ils peuvent également rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA pour trouver rapidement des solutions. Ces résultats de recherche sont disponibles dans les enregistrements suivants :

- Incident
- Tâche d'incident
- Problème
- Tâche de problème
- Demande de changement
- Tâche de changement
- Interaction
- Demande

Pour les enregistrements d'incidents, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher les sous-onglets **Actions recommandées** et **Rechercher**, comme illustré dans le diagramme suivant.

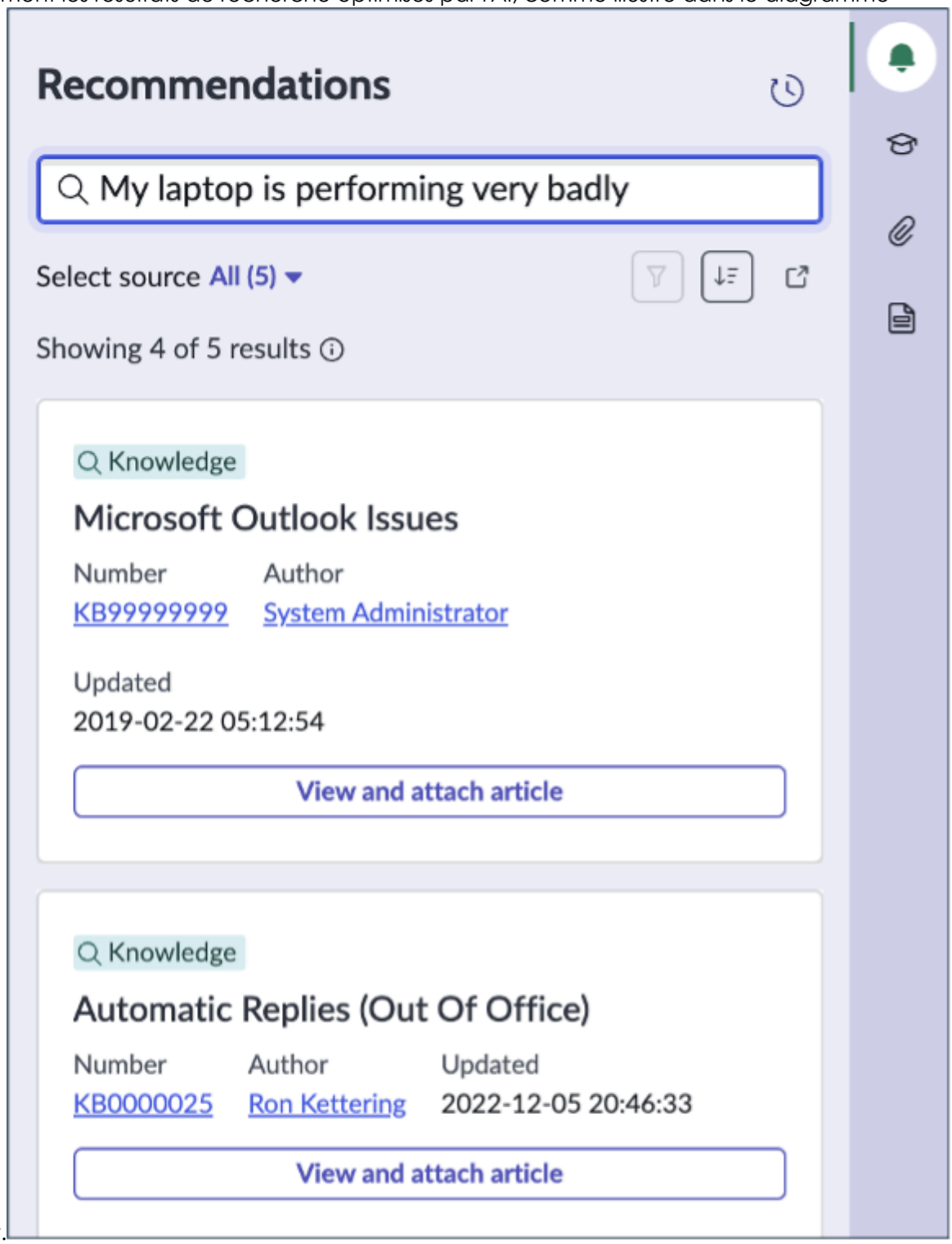
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Le sous-onglet **Rechercher** vous permet de rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les autres enregistrements, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher uniquement les résultats de recherche optimisés par l'AI, comme illustré dans le diagramme suivant.

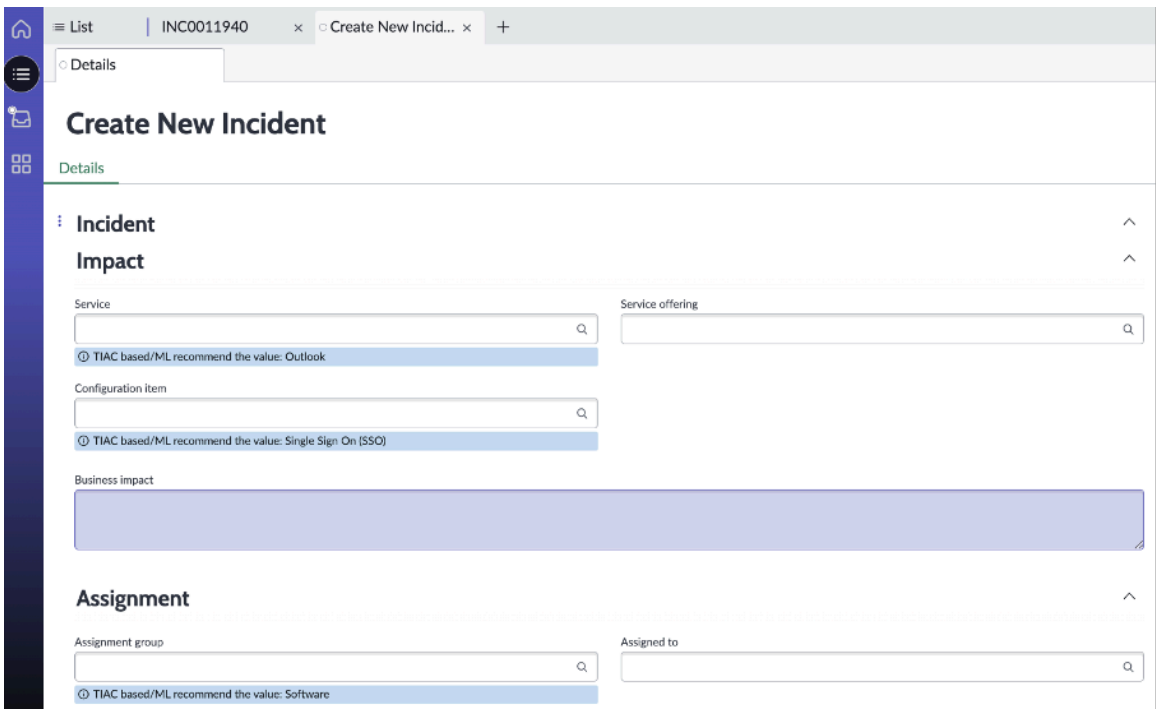


Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations basées sur des conseils.

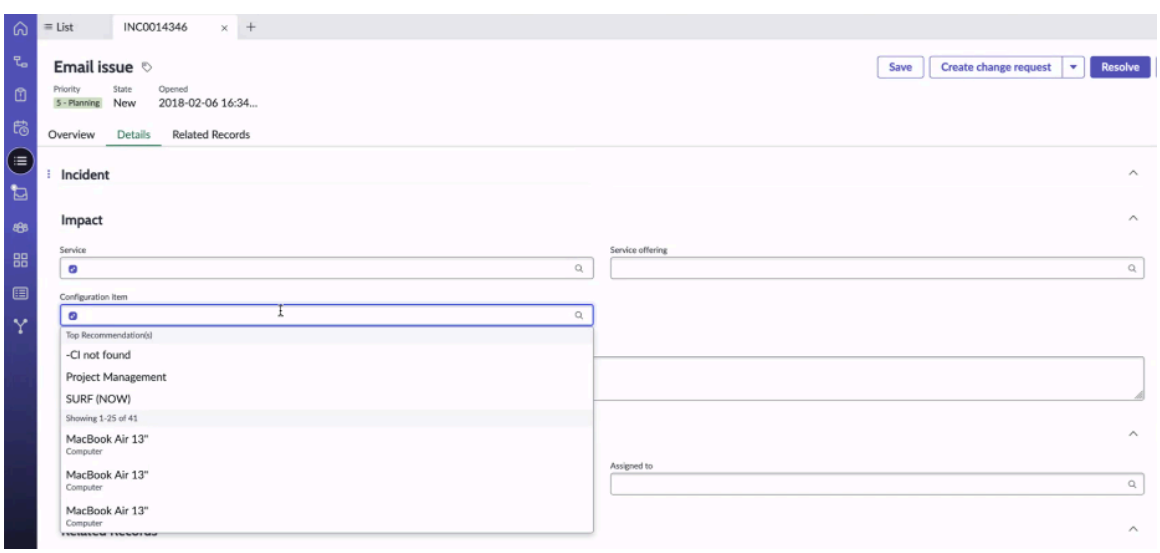
Les agents peuvent afficher des recommandations au niveau des champs dans les champs d'un formulaire d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.2, les recommandations apparaissent sous forme de messages sous le champ.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : À partir de la version 4.2, les recommandations au niveau des champs apparaissant sous forme de messages sous le champ ne seront plus prises en charge afin d'éviter les problèmes de performances.



À partir de la version 4.2, les recommandations au niveau des champs apparaissent dans une liste déroulante lorsque vous cliquez dans un champ. Pour plus d'informations, consultez Obtenir des recommandations de champ.



Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les https://www.servicenow.com/docs/bundle/store-release-notes/page/release-notes/store/sn-store-release-notes.html.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'application Actions recommandées pour ITSM

Pour en savoir plus sur la configuration de Actions recommandées pour ITSM, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM.

Workflow Actions recommandées pour ITSM

Le workflow pour Actions recommandées pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Contexte d'utilisation : utilisez l'un des contextes suivants pour trouver et utiliser les recommandations dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.
   - Incident
   - Tâche d'incident
   - Problème
   - Tâche de problème
   - Demande de changement
   - Tâche de changement
   - Interaction
   - Demande

   Remarque :
   - Pour les incidents, vous pouvez utiliser des recommandations basées sur des conseils dans le sous-onglet **Actions recommandées** ou rechercher manuellement des recommandations pilotées par l'IA dans le sous-onglet **Rechercher**.
   - Les résultats de la recherche optimisée par l'IA sont disponibles dans les huit types d'enregistrements suivants : Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

2. Définir une règle : configurez les recommandations pour les rôles et conditions requis.
3. Créer des recommandations : créez des recommandations dans lesquelles vous sélectionnez un générateur de ressources et des types d'actions.
   - Créer un générateur de ressources : les générateurs de ressources fournissent des informations que vous pouvez utiliser en guise d'entrées dans des actions telles que des conseils de recommandations et des recommandations de champs. Les modèles de solutions d'apprentissage machine formés, configurés dans Intelligence prédictive ou Intelligence des tâches pour ITSM sont utilisés comme solutions dans le type de générateur afin d'obtenir les recommandations requises pour les formulaires d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

     Remarque :
     - La **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** et les **Incidents similaires (TI)** sont les seules recommandations d'où proviennent le modèle formé de Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Intelligence des tâches pour ITSM.
     - Toutes les recommandations restantes utilisent le modèle formé de Intelligence prédictive. Pour plus d'informations, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un type d'action : configurez les actions qu'un agent peut effectuer pour obtenir des conseils Actions recommandées. Mettez à jour les éléments suivants :
  - Entrée : sélectionnez les champs d'entrée.
  - Sortie : sélectionnez les options permettant de choisir l'apparence des recommandations dans les champs d'entrée.
  - Action : sélectionnez les actions présentées à l'agent en matière de conseils.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM.

4. Bénéficiez de recommandations au niveau des champs ou basés sur des conseils pour les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de Actions recommandées pour ITSM

Gestion des services IT (ITSM) comprend les composants système de base suivants utilisés pour configurer Actions recommandées pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Contextes dans Actions recommandées pour ITSM

Un contexte permet aux agents d'afficher des recommandations pour un type d'enregistrement spécifique lorsque certaines règles sont remplies. Ces recommandations peuvent aider les agents en suggérant des actions à effectuer en fonction du contexte de l'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Contextes dans Actions recommandées.

Le système de base d'ITSM inclut les contextes suivants :

- Incident
- Tâche d'incident
- Problème
- Tâche de problème
- Demande de changement
- Tâche de changement
- Interaction
- Demande

Pour en savoir plus sur la description des champs de ce contexte, reportez-vous à Contextes dans Actions recommandées pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Le composant Actions recommandées fournit désormais du contexte pour la table d'interaction.

Pour obtenir le contexte approprié avec le composant Actions recommandées, vous devez configurer la propriété **ID système de contexte** sur la page d'enregistrement Actions recommandées du Générateur d'IU dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour configurer l'ID de contexte, consultez **Configurer un enregistrement de contexte pour le composant Actions recommandées** dans Créer un contexte dans Actions recommandées.

Règles dans Actions recommandées pour ITSM

Une règle est un ensemble de conditions qui s'applique à un contexte. Une règle affiche des recommandations aux agents ayant certains rôles pour les enregistrements répondant à certaines conditions. Pour plus d'informations, consultez Règles dans Actions recommandées.

Le système de base ITSM inclut les règles suivantes :

- Incident actif
- Incident non-enfant non MI actif
- Recherche IA
- Incident majeur sans enregistrement de problème

Remarque : Ces règles ne sont disponibles que pour le contexte d'incident.

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces règles, reportez-vous à Règles dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque : pour créer une règle, reportez-vous à Créer une règle dans Actions recommandées.

Recommandations dans Actions recommandées pour ITSM

Une recommandation est un moyen de suggérer une action utile à un agent. Une recommandation inclut l'action et toutes les ressources et entrées pertinentes. Pour plus d'informations, consultez Recommandations dans Actions recommandées.

Pour en savoir plus sur les types de recommandations, reportez-vous à Recommandations dans Actions recommandées.

Remarque : pour créer une recommandation, reportez-vous à Créer une recommandation dans Actions recommandées.

Le système de base ITSM comprend des recommandations basées sur des conseils et des types de recommandations au niveau des champs.

Recommandations basées sur des conseils

Le système de base ITSM inclut ces recommandations basées sur des conseils :

- Recommandation de Recherche IA
- Créer un enregistrement de problème pour un incident majeur
- Incidents ouverts (CI et service)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- PRB ouverts (CI et service)
- Incidents similaires (TI)
- Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
- Proposer un incident majeur (tendance)
- Incidents majeurs similaires (tendance)
- Incidents ouverts similaires (similarité)
- PRB ouverts similaires (similarité)
- Incidents résolus similaires (CI et service)
- Incidents résolus similaires (similarité)

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces recommandations basées sur des conseils, reportez-vous à Recommandations basées sur des conseils dans Actions recommandées pour ITSM.

Recommandations au niveau des champs

Le système de base ITSM inclut les recommandations suivantes au niveau des champs :

- Recommandations basées sur Intelligence prédictive :
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
- Recommandation basée sur Intelligence des tâches pour ITSM : prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)

> **Remarque :** toutes les recommandations basées sur Intelligence prédictive incluses dans le système de base ITSM sont inactives par défaut. Pour les activer, accédez à l'écran Recommandations, modifiez la colonne Active correspondant à la recommandation requise **vraie**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs des recommandations au niveau des champs, consultez Recommandations au niveau des champs dans Actions recommandées pour ITSM.

> **Remarque :** pour créer des recommandations basées sur des conseils et au niveau des champs, reportez-vous à Création de conseils et de recommandations de champs dans Actions recommandées.

Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM inclut les générateurs de ressources suivants :

- Générateur de ressources pour la recherche IA
- Groupe d'affectation utilisant une classification
- Élément de configuration utilisant une classification
- Prédictions des champs d'incident (TI)
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- PRB ouverts utilisant le CI et service

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Proposer un incident majeur utilisant une tendance
- Service utilisant une classification
- Bases de connaissances similaires utilisant une similarité
- Incident majeur similaire utilisant une tendance
- Incidents ouverts similaires utilisant une similarité
- Incidents ouverts similaires avec le même CI et service
- Incidents similaires utilisant une similarité TI
- PRB similaires utilisant une similarité
- Incidents résolus avec le même CI et service
- Incidents résolus similaires utilisant une similarité

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces générateurs de ressources, reportez-vous à Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM.

Pour en savoir plus sur les types de générateurs de ressources, consultez Générateurs de ressources dans Actions recommandées.

Remarque : pour créer un générateur de ressources, reportez-vous à Créer un générateur de ressources dans Actions recommandées.

Conseils

Le système de base ITSM inclut les conseils suivants :

- Lier à l'incident majeur
- Proposer un incident majeur
- Examiner et joindre l'article pour l'incident
- Afficher la demande de changement [aucune action]
- Afficher le résultat Genius [aucune action]
- Afficher le problème [aucune action]
- [Incident] Joindre l'article de la base de connaissances
- [Incident] Copier la résolution
- [Incident] Lier l'incident ouvert
- [Incident] Lier le problème ouvert
- [Interaction] Examiner et joindre l'article
- [Non ML] Copier la résolution
- [Non ML] Créer un problème
- [Non ML] Lier l'incident ouvert
- [Non ML] Lier le problème ouvert
- [Tâche] Lier la demande de changement
- [Tâche] Lier l'incident
- [Tâche] Lier la panne
- [Tâche] Lier le problème
- [Tâche] Commander l'élément

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la description des champs de ces conseils, reportez-vous à Conseils dans Actions recommandées pour ITSM.

Remarque : pour créer des conseils, reportez-vous à Créer un conseil dans Actions recommandées.

Mappages des résultats de la recherche

Les mappages des résultats de la recherche apparaissent dans les résultats de la recherche IA pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Le système de base Gestion des services IT inclut les mappages des résultats de recherche suivants en fonction du type de contexte :

- **Incident** : Panne [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Incident [incident] - Résultat Genius pour les utilisateurs Pro plus, Problème [problem]
- **Tâche d'incident** : Knowledge [kb_knowledge], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Problème** : Panne [cmdb_ci_outage], Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Tâche de problème** : Knowledge [kb_knowledge]
- **Demande de changement** : Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Tâche de changement** : Knowledge [kb_knowledge], Demande de changement [change_request], Incident [incident], Élément de catalogue [sc_cat_item], Problème [problem]
- **Interaction** : Knowledge [kb_knowledge], Élément de catalogue [sc_cat_item]
- **Demande** : Knowledge [kb_knowledge], Élément de catalogue [sc_cat_item]

Configuration de l'application de recherche

Le système de base Gestion des services IT inclut l'application **[AIS] Actions recommandées pour la configuration de recherche ITSM**. Cette application prend en charge la recherche IA pour divers enregistrements dans Service Operations Workspace, y compris Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de demande de changement, Interaction et Demande.

Explorer une planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Planification d'astreinte vous permet de vous assurer que les membres de l'équipe de support dédiée sont toujours disponibles pour résoudre les problèmes à mesure qu'ils se produisent. Vous pouvez configurer des calendriers d'astreinte, des rotations de liste et des politiques d'escalade, escalader des notifications pour un groupe et déterminer le contact actuel pour une escalade.

Vous pouvez accéder à vos équipes et calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide des options **Calendriers**.

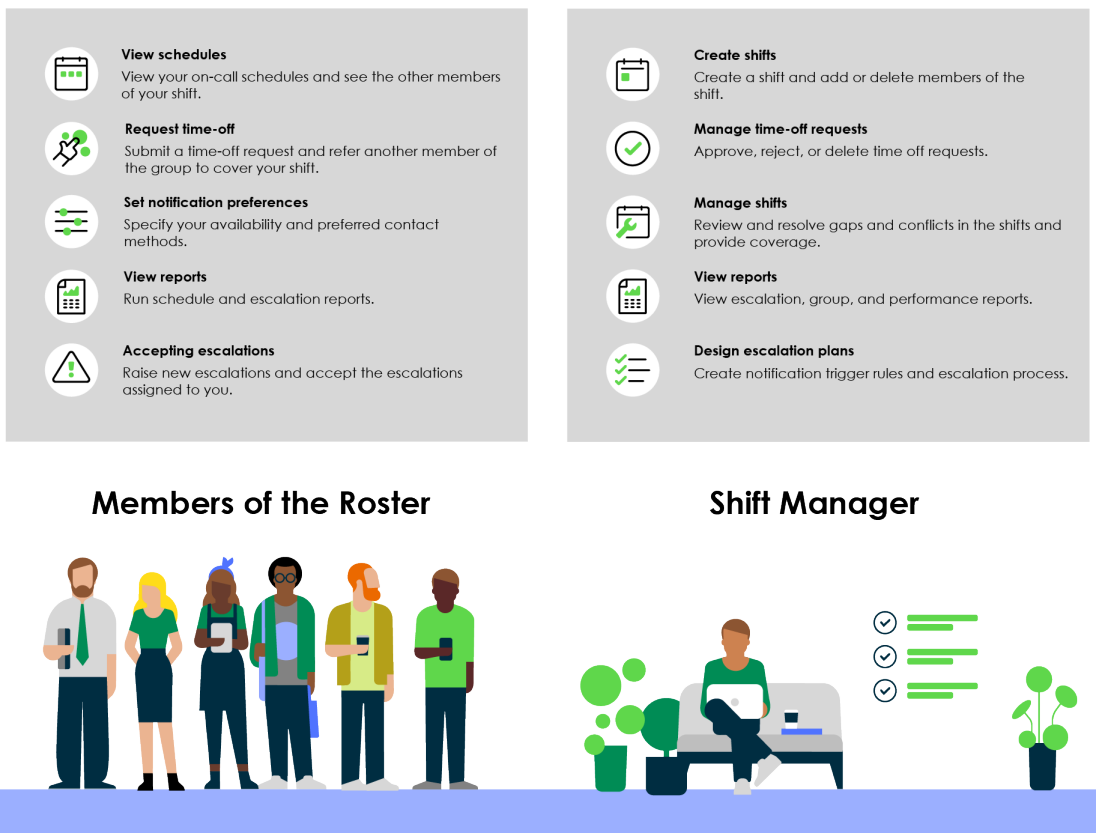
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les gestionnaires peuvent également utiliser le menu **Équipes** pour effectuer toutes les tâches administratives.

Reportez-vous à la rubrique Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour en savoir plus.

Workflow Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les différents membres d'une organisation utilisent Planification d'astreinte pour collaborer. Exemple de workflow de bout en bout :



1. L'administrateur d'équipe crée des modèles d'équipe et de groupe.
2. L'administrateur d'équipe affecte un rôle et configure des règles de déclencheur d'escalade. Voir Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et Affectation de rôles Planification d'astreinte
3. Le chef d'équipe crée une équipe et y ajoute ou en supprime des membres.
4. Le chef d'équipe conçoit l'ensemble du processus d'escalade de la nouvelle équipe.
5. Un membre de la liste affiche ses calendriers d'astreinte et découvre les autres membres de son équipe.
6. Un membre de la liste peut spécifier sa disponibilité et ses méthodes de contact préférées parmi celles qui sont configurées par l'administrateur d'équipe.
7. Un membre de la liste peut soumettre une demande de congé et recommander un autre membre du groupe pour un poste.
8. Un membre de la liste affiche les détails de liste et d'escalade pour une équipe.
9. Un membre de la liste consulte les rapports d'astreinte et reçoit des rappels.
10. Le chef d'équipe approuve ou rejette les demandes de congé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Le chef d'équipe examine les calendriers d'astreinte de ses groupes pour détecter les écarts et les demandes de congé.
12. Le chef d'équipe fournit, remplace ou supprime les demandes de couverture et de congé.
13. Un membre de la liste reçoit des notifications d'escalade d'astreinte pour confirmer les tâches ou les demandes de conférence.
14. Le chef d'équipe affiche les rapports d'escalade, de groupe et de performance de ses équipes d'astreinte.

Remarque : Pour afficher la matrice de compatibilité des versions, consultez les dernières notes de version.

Planification d'astreinte avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une équipe, affectez des membres à l'équipe, définissez les préférences d'équipe telles que les rotations et les niveaux de répondeur.	Créer et modifier une équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services	itil, rota_manager (Chef d'équipe)
Gérez votre équipe en acceptant ou en rejetant des demandes de congé. Résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture. Affectez des heures supplémentaires aux membres de l'équipe.	Gérer les équipes dans l'Espace de travail de l'exploitation des services	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin
Créez vos propres politiques d'escalade et votre propre chemin d'accès. Planification d'astreinte vous permet de créer une règle de déclencheur d'escalade à l'aide des modèles disponibles, selon vos besoins.	Déclencheurs et politiques d'escalade	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin, administrateur
Créez et modifiez les préférences de notification pour toute une équipe.	Modifier les préférences de l'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes	itil, rota_manager (Chef d'équipe), rota_admin
Utilisez l'un des multiples canaux tels que Slack, Microsoft Teams, les messages push mobiles, les SMS et les messages	Modifier le canal de livraison Pour configurer les canaux de livraison, voir :	rota_admin, administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
vocaux à définir en tant que méthode de contact préférée pour la réception des notifications.	• Pour Slack : Configuration de Slack en tant que méthode de contact • Pour les SMS et les messages vocaux : Configuration des SMS et de la messagerie vocale en tant que méthodes de contact • Pour les équipes : Microsoft Teams • Pour les notifications push mobiles : Configurer les notifications push mobiles comme méthode de contact pour une escalade d'astreinte	

Remarque : Pour plus de détails sur les rôles d'utilisateur, voir Affectation de rôles Planification d'astreinte.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Vous pouvez configurer Espace de travail pour l'exploitation des services de manière à ce les agents puissent gérer plus efficacement le volume de traitement informatique.

Migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez facilement migrer les personnalisations et configurations courantes pour diverses fonctionnalités de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM à l'aide de l'utilitaire de migration à l'écran. Avec cette migration, vous n'aurez pas à reconstruire ces fonctionnalités dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour ces fonctionnalités, vous pouvez migrer un type d'enregistrements et éléments spécifique, ou tous les migrer.

Processus de migration

Important : Vous devez exécuter la migration dans votre instance de non-production. Si la migration vers SOW pour ITSM fonctionne comme prévu dans l'instance de non-production, vous pouvez déplacer les changements de migration vers une instance de production à l'aide d'un ensemble de mises à jour.

Effectuez les étapes suivantes dans votre instance de non-production.

1. Installez l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Consultez Installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Si une table personnalisée ITSM doit être migrée, spécifiez la table dans la propriété système *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables* pour migrer la catégorie et les modules de liste associés, les actions de liste, les actions de liste connexes et les éléments de menu Nouvel enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Consultez Configurer la migration d'une table ITSM personnalisée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une configuration d'authentification de base (sys_auth_profile_basic) pour authentifier l'API de table que l'utilitaire de migration utilise pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements. Consultez Créer une configuration d'authentification de base à migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
4. Créez un ensemble de mises à jour pour enregistrer toutes les modifications apportées à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pendant la migration. Consultez Créer et sélectionner un ensemble de mises à jour comme ensemble actuel.
5. Migrez de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM à l'aide de l'utilitaire de migration. Consultez Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
6. Si la migration vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM fonctionne comme prévu dans votre instance de non-production, déplacez vos changements de migration vers une instance de production à l'aide de l'ensemble de mises à jour.

Remarque : les informations d'identification de l'utilisateur administrateur connecté doivent correspondre aux informations d'identification utilisées pour configurer l'authentification de base afin d'effectuer correctement la migration d'Espace de travail d'agent pour ITSM vers l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Information associée

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour installer l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration) installe l'utilitaire de migration à l'écran qui facilite le processus de migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

La table Demande de migration de l'espace de travail d'agent (sn_sow_migration_aw_migration_request) est installée avec l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette table stocke les détails de demande de migration suivants :

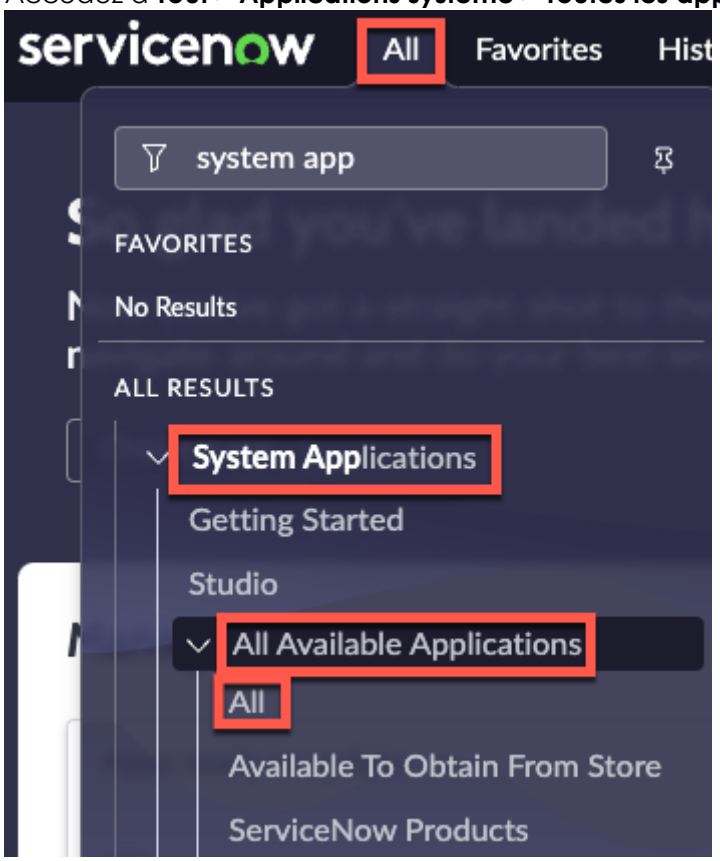
- Personnalisations et configurations sélectionnées pour diverses fonctionnalités
- État de la migration (qu'elle soit terminée ou en cours)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résultat de la migration (personnalisations ou configurations correctement migrées ou ayant échoué)
- Tout message postérieur à la migration pour les personnalisations ou configurations sélectionnées

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'utilitaire de migration pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_migration).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer la migration d'une table ITSM personnalisée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Si vous disposez d'une table ITSM personnalisée devant être migrée, vous devez activer la migration des catégories et modules de liste associés, des actions de liste, des actions de liste connexes et des éléments de menu Nouvel enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, saisissez **sys_properties.list** dans le filtre de navigation.
2. Recherchez la propriété système *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.
3. Dans le champ **Valeur**, ajoutez l'ID de la table ITSM personnalisée à la liste séparée par des virgules.
   Par défaut, le champ **Valeur** contient toutes les tables ITSM dont les catégories et modules de liste, actions de liste, actions de liste connexes et éléments de menu Nouvel enregistrement doivent être migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une configuration d'authentification de base à migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Authentifiez l'API de table que l'utilitaire de migration utilise pour créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette configuration doit contenir les informations d'identification d'un utilisateur de compte de service (accès à l'API Web uniquement) disposant du rôle administrateur.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, saisissez **sys_auth_profile_basic.list** dans le filtre de navigation.
2. Sur la page Configuration de l'authentification de base, sélectionnez **Créer**.
3. Dans le formulaire Configuration de l'authentification de base, spécifiez le nom, le nom d'utilisateur et le mot de passe.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Suivez une série d'étapes simples pour migrer rapidement vos fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM, y compris les configurations et personnalisations, vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que le champ d'application est défini sur Espace de travail pour l'exploitation des services Core.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Centre d'administration de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble** > **Configuration initiale** > **Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW** si vous effectuez une mise à niveau à partir d'Espace de travail d'agent 2.0 ou d'une version ultérieure.

   Si vous installez la dernière version de l'utilitaire de migration, accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW**.

2. Sur la page Migrer de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW, procédez comme suit.

   a. Facultatif : Si nécessaire, créez une configuration d'authentification de base en utilisant les informations d'identification d'utilisateur existantes ou en en créant de nouvelles. Pour cela, sélectionnez **Créer des configurations d'authentification de base**.

   > **Important :**
   > - Cette configuration doit contenir les informations d'identification d'un utilisateur de compte de service (accès à l'API Web uniquement) disposant du rôle administrateur.
   > - Après avoir créé la configuration d'authentification de base, vous pouvez créer un ensemble de mises à jour pour enregistrer toutes les modifications apportées à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM dans votre instance de non-production pendant la migration. Consultez Créer et sélectionner un ensemble de mises à jour comme ensemble actuel.

   b. Dans la liste déroulante **Sélectionner une configuration d'authentification de base**, sélectionnez la configuration requise.

   c. Sélectionnez **Tester la configuration**.

   d. Passez en revue les directives mentionnées.

   e. Sélectionnez **Démarrer la migration**.

   > **Remarque :** Si votre tâche de migration précédente est inachevée, vous pouvez sélectionner **Continuer la migration** sur cette page pour reprendre le processus de migration.

3. Sur la page Fonctionnalités à migrer depuis l'espace de travail d'agent, pour chaque fonctionnalité, sélectionnez les configurations et personnalisations à migrer.
   Pour plus d'informations sur les configurations et personnalisations pouvant être migrées, consultez Configurations et personnalisations pouvant être migrées de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sur la page de confirmation de la migration, examinez les fonctionnalités sélectionnées et sélectionnez **Confirmer la migration**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La migration peut être totalement ou partiellement réussie.

- Migration complète réussie : toutes les configurations et personnalisations des fonctionnalités sélectionnées sont correctement migrées vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et capturées dans les ensembles de mises à jour spécifiés dans l'instance de non-production.
- Migration partielle : toutes les configurations et personnalisations correctement migrées des fonctionnalités sélectionnées sont capturées dans les ensembles de mises à jour spécifiés dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM dans l'instance de non-production.

6. Sélectionnez **Afficher les détails** de la migration pour examiner les informations relatives à la migration.

Que faire ensuite

Effectuez les tâches postérieures à la migration pour chaque configuration ou personnalisation que vous avez migrée. Pour plus d'informations, consultez les rubriques suivantes.

- Effectuer les tâches post-migration pour les mises en page et actions d'interface utilisateur
- Effectuer les tâches post-migration pour les rubans
- Effectuer les tâches post-migration pour les règles de vue
- Effectuer les tâches post-migration pour les nouveaux enregistrements
- Effectuer les tâches post-migration pour les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de liste
- Effectuer les tâches post-migration pour les catégories et modules de liste
- Effectuer les tâches post-migration pour les en-têtes de formulaire
- Effectuer les tâches post-migration pour les configurations de recherche
- Effectuer les tâches post-migration pour la configuration Assistant d'agent
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire déclaratives de liste connexe
- Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire des décorateurs de champ

Configurations et personnalisations pouvant être migrées de l'espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM

Plusieurs configurations et personnalisations liées à diverses fonctionnalités de l'Espace de travail d'agent ITSM qui peuvent être migrées vers SOW pour ITSM.

Migration des actions d'interface utilisateur et des mises en page de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des actions d'interface utilisateur et des enregistrements de mise en page éligibles pour les migrations, ainsi que le processus de migration.

Actions d'interface utilisateur

Les actions d'interface utilisateur s'affichent sous la forme de boutons de formulaire ou d'éléments de liste dans le menu Action d'interface utilisateur. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur dans Espace de travail d'agent pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ITSM, consultez Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace.

L'en-tête du formulaire affiche un groupe d'actions d'interface utilisateur sous un bouton de menu unique ou un bouton de division.

Pour regrouper les actions d'interface utilisateur, une mise en page est requise, qui agit comme un conteneur pour le groupe. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur de groupe dans l'espace de travail d'agent, consultez Actions d'interface utilisateur de groupe dans legacy workspace.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Action d'interface utilisateur [sys_ui_action]	Contient les configurations des mises en page et des actions d'interface utilisateur à migrer.
Mise en page de l'action d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout]	Contient un ensemble d'enregistrements (système de base ou personnalisé) associés à l'espace de travail d'agent. L'utilitaire de migration considère ces enregistrements comme éligibles à la migration. Toutes les actions d'interface utilisateur de groupe spécifiées dans l'enregistrement Mise en page de l'action d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout] sont migrées.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les actions d'interface utilisateur et les mises en page pour la migration ?

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services identifie l'ensemble éligible d'actions d'interface utilisateur à migrer en fonction des éléments suivants :

- Enregistrements de la table Action d'interface utilisateur [sys_ui_action] mappés sur les enregistrements de la table Actions de formulaire UX [sys_ux_form_action].
- Enregistrements de la table Élément de mise en page d'actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item] mappés sur les enregistrements de la table Actions de formulaire UX [sys_ux_form_action].
- Enregistrements de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] mappés sur la table d'entrée.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les actions d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il recherche les enregistrements de table Mise en page des actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout] mappés sur les enregistrements du groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_group].
2. Il recherche les enregistrements de la table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_group] mappés sur les enregistrements de la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

table Mise en page des actions d'interface utilisateur [sys_aw_form_uiaction_layout]. L'ensemble des actions d'interface utilisateur et le type de regroupement doivent être identiques pour ces enregistrements.

3. Si aucun enregistrement n'est trouvé, il crée un enregistrement de table pour le groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_group].

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des servicesutilise la séquence suivante pour migrer les mises en page de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par le système.

1. Il recherche les enregistrements de table Groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_ux_form_action_layout_group] mappés sur les enregistrements de la table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item].
2. Si aucun enregistrement n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Groupe de mises en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout_item] et les mappe sur l'enregistrement de la table Groupe d'actions d'interface utilisateur [sys_ux_form_action_layout_group].

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les tables d'entrée de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par le système.

1. Il recherche un enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout].
2. Si aucun enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] n'est trouvé, il effectue la migration et affiche les actions d'interface utilisateur groupées dans la page d'enregistrement en tant qu'actions d'interface utilisateur non groupées.

   Remarque : Les actions d'interface utilisateur ne sont regroupées que si un enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] est trouvé.

3. Si un enregistrement est trouvé, il procède à la migration en suivant la séquence suivante :
   a. Il vérifie si l'enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout] est unifié.

      Pour les enregistrements unifiés, le champ **use_layout_items_only** est sélectionné.

   b. Il procède à la migration si l'enregistrement n'est pas unifié.
   c. Il recherche les enregistrements de la table Élément de mise en page d'actions Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item] mappés sur l'enregistrement de la table Mise en page des actions de formulaire UX [sys_ux_form_action_layout].
   d. Si aucun enregistrement mappé n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Élément de mise en page d'actions Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_action_layout_item].

Effectuer les tâches post-migration pour les mises en page et actions d'interface utilisateur

Vérifiez que les mises en page et actions d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des mises en page et actions d'interface utilisateur migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Mises en page et actions d'interface utilisateur** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Mises en page et actions d'interface utilisateur** de Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Dans SOW, ouvrez un enregistrement correspondant à une table dont les mises en page et actions d'interface utilisateur sont migrées.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de migration des mises en page et actions d'interface utilisateur pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Passez en revue les mises en page et actions d'interface utilisateur migrées de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

   d. Si vous souhaitez réorganiser l'ordre des mises en page et actions d'interface utilisateur, accédez à **Tout** > **sys_ux_form_action_layout.list**.

   e. Recherchez et sélectionnez la table dont les mises en page et actions d'interface utilisateur doivent être modifiées.
   Par exemple, Incident.

   f. Modifiez l'enregistrement.

   g. Vérifiez si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout est unifié pour la table spécifiée.
   Si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout est unifié, le bouton **Unifier l'action** n'est pas visible. Si l'enregistrement sys_ux_form_action_layout n'est pas unifié, sélectionnez l'option **Unifier l'action** pour unifier l'enregistrement. Une fois les actions d'interface utilisateur unifiées, toutes les actions d'interface utilisateur s'affichent dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX.

   h. Dans la liste connexe Éléments de mise en page de l'action de formulaire UX, modifiez l'ordre des actions d'interface utilisateur selon les besoins pour réorganiser la mise en page sur l'enregistrement de la table ciblée.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône Accéder aux journaux système (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des enregistrements de rubans pour la migration et le processus de migration.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Paramètre de ruban [sys_aw_ribbon_setting]	Contient tous les paramètres de ruban.
Configuration du ruban UX [sys_ux_ribbon_config]	Contient la configuration du ruban mappée sur un espace de travail configurable. L'utilitaire de migration utilise la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services.
Paramètre de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting]	Contient des informations de mappage entre les enregistrements de la table Paramètre de ruban [sys_aw_ribbon_setting] et de la table Configuration du ruban UX [sys_ux_ribbon_config]. Ces informations permettent de définir et d'identifier les paramètres de ruban qui s'appliquent à l'espace de travail spécifié.

Limitation

- La largeur combinée des widgets de ruban doit être égale ou inférieure à 12 pour la table et la configuration du ruban spécifiées.
- Il n'est pas possible de créer un enregistrement dans les cas suivants :
  - Les widgets de ruban sont déjà configurés pour la configuration de table et de ruban spécifiée.
  - La largeur du paramètre de ruban mappé sur la configuration du ruban ainsi que les largeurs des paramètres de ruban existants mappés sur la même configuration de ruban sont supérieures à 12.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les rubans pour la migration ?

L'utilitaire de migration recherche tous les paramètres de ruban dont l'**espace de travail** est défini sur Espace de travail d'agent pour ITSM dans la table Paramètres de ruban [sys_aw_ribbon_setting]. Ces paramètres de ruban sont candidats à la migration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les rubans de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Calcule la largeur totale des rubans existants mappés sur la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services, plus les rubans Espace de travail d'agent pour ITSM devant être migrés.
2. Si la somme des largeurs est supérieure à 12, désactivez tous les rubans existants mappés sur la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Remarque : Tous les rubans Espace de travail d'agent pour ITSM sont migrés. L'objectif de l'utilitaire de migration Espace de travail d'agent pour ITSM étant de hiérarchiser la migration des éléments de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, ce compromis est acceptable.

3. Crée un mappage entre les paramètres de ruban filtrés et la configuration du ruban Espace de travail pour l'exploitation des services dans la table Paramètre de configuration du ruban [sys_ux_ribbon_config_setting].

Effectuer les tâches post-migration pour les rubans

Vérifiez que les rubans dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des rubans migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Rubans dans le formulaire d'enregistrement** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Rubans dans le formulaire d'enregistrement** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Sélectionnez **Listes** dans le volet de navigation pour ouvrir la fenêtre **Listes** dans SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Ouvrez un enregistrement à partir des listes disponibles pour le comparer dans les deux espaces de travail.
Par exemple, sélectionnez un incident en accédant à la liste **Incidents** dans les deux espaces de travail.

d. Comparez les rubans de cet enregistrement dans les enregistrements SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

e. Pour modifier les paramètres de ruban dans SOW afin qu'ils correspondent à ceux définis sous **Tous** > **sys_ux_ribbon_config_setting.list**.
Pour plus d'informations sur la configuration des rubans, voir Configurer des rubans dans l'espace de travail.

Remarque : Vous pouvez désactiver les paramètres de ruban préconfigurés pour SOW après la migration.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des règles de vue de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des règles de vue de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables requises, l'identification des règles de vue pour les migrations et le processus de migration.

Règles des vues

Pour plus d'informations sur les règles de vue, consultez la page https://www.servicenow.com/fr/community/developer-blog/servicenow-view-and-view-rule-servicenow-tutorial-to-understand/ba-p/2333469.

Pour en savoir plus sur la création d'une règle de vue, consultez Créer une règle de vue.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
Règle de vue [sysrule_view_workspace]	Contient toutes les règles de vue.
Configuration des règles de vue UX [sys_ux_view_rules_configuration]	Contient la configuration de la règle de vue mappée sur l'espace de travail configurable spécifié. L'utilitaire de migration utilise la configuration des règles de vue de Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la table	Description
Configuration de la règle de vue UX de l'espace de travail Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_workspace_view_rule_ux_view_rule_config]	Contient des informations de mappage entre les règles de vue et la configuration de règles de vue. Ces informations permettent de définir et d'identifier les règles applicables pour un espace de travail.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les règles de vue pour la migration ?

L'utilitaire de migration de Espace de travail pour l'exploitation des services identifie l'ensemble de règles de vue à migrer à l'aide des informations suivantes :

- Enregistrements de la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] pour laquelle l'attribut *workspace* correspond à Espace de travail d'agent pour ITSM.
- Toutes les règles de vue spécifiées par la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration utilise la séquence suivante pour migrer les actions d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il filtre les enregistrements de la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] pour laquelle l'attribut *workspace* correspond à Espace de travail d'agent pour ITSM.
2. Il importe toutes les règles de vue spécifiées par la table Règle de vue [sysrule_view_workspace] dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Il filtre les règles de vue qui ne sont mappées sur aucune configuration de règles de vue.
4. Il crée un mappage m2m entre les configurations de règles de vue filtrées et les configurations de règles de vue Espace de travail pour l'exploitation des services afin que les règles de vue soient appliquées dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
5. Il crée une règle de vue de secours avec les valeurs de champ suivantes lors de la migration des règles de vue pour la table spécifiée.
   - *view* correspond à *workspace*.
   - *order* correspond à *99999999*.

   Remarque : La règle de vue de secours est créée, car dans l'Espace de travail d'agent pour ITSM, la vue par défaut pour toutes les tables est l'espace de travail.

   Si une règle de vue n'est pas configurée pour une table, la règle de vue Espace de travail pour l'exploitation des services compatible avec l'Espace de travail d'agent pour ITSM est migrée.

Effectuer les tâches post-migration pour les règles de vue

Vérifiez que les règles de vue dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des règles de vue dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Vues d'espaces de travail (formulaire et liste connexe) et règles des vues** pour les fonctionnalités Espace de travail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Vues d'espaces de travail (formulaire et liste connexe)** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances Espace de travail d'agent pour ITSM.
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Sélectionnez **Listes** dans le volet de navigation pour ouvrir la fenêtre **Listes** dans SOW et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   c. Ouvrez un enregistrement à partir des listes disponibles pour le comparer dans les deux espaces de travail.
   Par exemple, sélectionnez un incident en accédant à la liste **Incidents** dans les deux espaces de travail.

   d. Comparez la vue de l'enregistrement, la mise en page du formulaire, des listes connexes et de la mise en page des listes connexes, SOW et enregistrements Espace de travail d'agent pour ITSM.

   e. Vérifiez que les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients de l'enregistrement Espace de travail d'agent pour ITSM fonctionnent dans l'enregistrement SOW.
      - Les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients qui s'appliquent à l'enregistrement Espace de travail d'agent pour ITSM fonctionnent également dans l'enregistrement SOW après la migration des vues et des règles de vues.
      - Les enregistrements SOW s'ouvrent dans la même vue que les enregistrements Espace de travail d'agent pour ITSM.

   f. Pour modifier une règle de vue dans SOW afin qu'elle corresponde aux paramètres définis sous **Tous** > **sysrule_view_workspace.list**.
   Pour plus d'informations sur la configuration des règles de vue, voir Créer une règle de vue.

      Remarque : Vous pouvez désactiver les règles de vue préconfigurées pour SOW après la migration.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, l'identification des nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour les migrations et le processus de migration.

Propriété système

`sys_property: sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables`

Les enregistrements correspondant uniquement à ces tables sont migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Table utilisée pour la migration

Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item] : contient les enregistrements actifs devant être migrés de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour la migration ?

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services identifie les nouveaux éléments de menu d'enregistrement à migrer en fonction des informations suivantes :

- Enregistrements actifs de la table Espace de travail d'agent pour ITSM spécifiée par la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item].
- Les enregistrements d'une table déjà mentionnés dans la nouvelle configuration des éléments de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services ne sont pas migrés afin d'éviter les doublons.

L'utilitaire migre uniquement une copie d'un enregistrement actif si des enregistrements actifs en double sont spécifiés dans la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item].

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les nouveaux éléments de menu d'enregistrement de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Il recherche la configuration des nouveaux éléments de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

   Il interroge la table Propriété de la page UX [sys_ux_page_property] concernant les éléments suivants :

   - Page Espace de travail pour l'exploitation des services (*aa881cad73c4301045216238edf6a716* est l'enregistrement de page de *sysId* pour Espace de travail pour l'exploitation des services).
   - *chrome_tab* (nom de l'enregistrement de propriété de la page UX qui stocke un nouvel élément de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services)

2. Il utilise l'enregistrement obtenu à l'étape 1 pour rechercher les tables qui font déjà partie du nouvel élément de menu d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Il ignore les tables existantes pendant la migration pour éviter les doublons.
4. Il recherche les enregistrements de la table Nouvel élément de menu d'enregistrement [sys_aw_new_menu_item] dont les valeurs de champ sont définies comme suit :

   - *active* est *true*
   - *workspace* est *Agent Workspace*
   - *table* est l'un des *sn_sow_migration.itsm_aw_migration_tables*.

   Pour chaque enregistrement, si le nom de table ne fait pas partie de tables existantes et si le même nom de table n'est pas traité précédemment, l'utilitaire de migration crée un objet JSON.

5. Il crée un objet JSON contenant les données correspondant à chaque enregistrement, comme suit :

```
{
                    "label": {
                        "translatable": true,
                        "message": "New " + tableLabel
                    },
                    "routeInfo": {
                        "route": "record",
                        "fields": {
                            "table": table,
                            "sysId": "-1"
                        },
                        "multiInstField": "sysId"
                    },
                    "condition": {
                        "tableDescription": {
                            "table": table,
                            "canCreate": true
                        }
                    }
};
```

6. Il ajoute le code à la valeur JSON *chrome_tab* existante pour le nouveau menu d'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer les tâches post-migration pour les nouveaux enregistrements

Vérifiez que les nouveaux menus d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont compatibles avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des nouveaux menus d'enregistrement migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Nouveaux enregistrements** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Nouveaux enregistrements** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Vérifiez que les éléments de menu sont disponibles dans SOW.

      Par défaut, l'ordre est le même que celui disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM, à l'exception de certains éléments de menu qui sont disponibles dans l'instance SOW prête à l'emploi.

   c. Pour modifier l'ordre d'affichage des éléments de menu sur l'interface utilisateur, accédez à **Tout** > **sys_ux_page_property.list**.

   d. Filtrez le **nom** avec la propriété *chrome_tab*.

   e. Sélectionnez la propriété *chrome_tab* pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

   f. Dans le champ **Valeur**, sous *newTabMenu*, organisez l'objet JSON pour les tables selon vos besoins.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Accéder à **Tout** > **sys_ux_page_property.list**.

   b. Filtrez le **nom** avec la propriété *chrome_tab*.

   c. Sélectionnez la propriété *chrome_tab* pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ **Valeur**, sous *newTabMenu*, ajoutez l'objet JSON pour les tables requises dans l'élément de menu Nouvel enregistrement SOW au format spécifié.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migration des champs en surbrillance dans des listes et des formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des champs en surbrillance dans des listes et des formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, l'identification des enregistrements de champs en surbrillance éligibles pour les migrations et le processus de migration.

Champs en surbrillance dans les listes et formulaires

Utilisez des couleurs pour mettre en surbrillance les champs de liste et de formulaire afin d'attirer l'attention d'un agent ou d'un utilisateur.

Pour en savoir plus sur les champs de liste en surbrillance, consultez Mettre en surbrillance les champs de liste dans un legacy workspace.

Pour personnaliser les étiquettes en surbrillance dans les champs de formulaire, consultez Personnaliser les étiquettes en surbrillance dans les champs de formulaire.

Table utilisée pour la migration

L'utilitaire de migration utilise la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] pour la migration.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les champs en surbrillance pour la migration ?

Si la table contient un ensemble d'enregistrements (système de base ou personnalisé) pour le Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration prend en compte la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] pour la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration Espace de travail pour l'exploitation des services utilise la séquence suivante pour migrer les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

1. Il recherche les enregistrements de la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] mappés sur les enregistrements de la table Configuration des valeurs en surbrillance Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].
2. Si aucun enregistrement de la table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value] n'est trouvé, il crée un enregistrement de table Valeur en surbrillance [sys_highlighted_value].
3. Il mappe l'enregistrement de la table Configuration des valeurs en surbrillance Sys Ux M2m [sys_ux_m2m_highlighted_value_config].

Effectuer les tâches post-migration pour les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires

Vérifiez que les champs en surbrillance dans les listes et les formulaires de Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champs en surbrillance migrés dans les paramètres des listes et des formulaires de SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Champs en surbrillance dans les listes et formulaires** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Champs en surbrillance dans les listes et formulaires** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Dans SOW, ouvrez un enregistrement correspondant à la table dont les configurations des champs des listes et des formulaires en surbrillance sont migrées.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la liste en surbrillance et de la migration des champs de formulaire, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Passez en revue les champs de listes et de formulaires en surbrillance d'une liste d'enregistrements d'incidents pour vous assurer que les valeurs en surbrillance s'affichent comme dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

   d. Si les valeurs en surbrillance ne fonctionnent pas comme prévu, accédez à **Tout** > **sys_highlighted_value.list**.

   e. Recherchez les enregistrements **Table** et **Champ** qui posent problème.
   Par exemple, la table est définie sur Incident et le champ sur Priorité.

   f. S'il existe plusieurs enregistrements avec la même combinaison de **Table** et de **Champ**, ouvrez les enregistrements pour identifier les enregistrements mappés sur la configuration des valeurs en surbrillance SOW à l'aide de l'enregistrement sys_ux_m2m_highlighted_value_config dans la liste connexe Configurations des valeurs en surbrillance UX.

   g. S'il existe plusieurs valeurs sys_highlighted_value liées à la configuration des valeurs en surbrillance SOW pour cette combinaison de table et de champ, passez en revue l'ordre des conditions dans l'enregistrement de liste connexe Condition des valeurs en surbrillance (sys_highlighted_value_condition) pour chaque valeur sys_highlighted_value. L'enregistrement sys_highlighted_value_condition avec l'ordre le plus bas est prioritaire lors du rendu de la couleur en surbrillance d'un champ dans l'interface utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM comprend l'identification des tables et le processus de migration.

Actions déclaratives de liste

Le cadre de travail Action déclarative intègre les comportements d'interface utilisateur principaux tels que les actions client ou les scripts serveur dans les formulaires, champs et listes de l'espace de travail sans modifier le code.

Pour plus d'informations sur les types d'actions déclaratives et la façon de créer ces actions, consultez les pages https://www.servicenow.com/fr/community/next-experience-articles/introduction-to-declarative-actions/ta-p/2332003 et https://www.servicenow.com/fr/community/developer-blog/declarative-actions-in-servicenow-the-complete-guide/ba-p/2781607.

Table utilisée pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres d'actions de liste.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = List
workspace = Agent Workspace
table = ITSM tables {ys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd} and Global table
view != sow and sow_new_record (As we are assuming sow related view isn't
 customized in ITSM Agent Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

Les actions de liste disponibles dans Espace de travail d'agent pour ITSM sont les suivantes :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le script client pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_id* de l'enregistrement dans la liste **Actions de liste**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le script serveur pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste Collection vers la liste Configurations de l'action.
9. Enregistrez la liste **Configurations de l'action** en sélectionnant **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez les actions du client pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur `Action du client UXF`.
9. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste Collection vers la liste Configurations de l'action.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Enregistrez la liste Configurations de l'action en sélectionnant **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d'action du client est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez une clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile du bloc de code pour la table Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition].

    Cette étape n'est effectuée qu'une seule fois.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements de liste **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action du client, la carte de charge utile dans les attributs d'action doit changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

    - Configuration de l'action UX d'affectation de l'action M2m [sys_ux_m2m_action_assignment_action_config]
    - Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition]

    Remarque : Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une charge utile d'action nommée CREATE_NEW_RECORD a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le composant de l'interface utilisateur pour migrer les actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Liste. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes postérieures à la migration pour confirmer la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_id* de l'enregistrement dans la liste Actions de liste.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur `Action du client UXF`.
9. Dans la liste connexe Configuration de l'action, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers la liste Configurations de l'action.
10. Enregistrez la liste **Configurations de l'action** en sélectionnant **Enregistrer**.

> **Remarque :**
>
> Il n'est pas possible dans ce cas d'ajouter un composant Multiple Record Associator (MRA) ou Intercepteur à la liste. Si vous migrez une personnalisation avec le composant MRA ou Intercepteur, vous devez vérifier le mappage d'événements de complément pour les enregistrements du système de base. Dans le système de base, les mappages d'événements de complément pour les actions déclaratives de la liste ne sont pas spécifiés.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

    L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives MRA et Intercepteur du type de composant d'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action conformément au bloc de code, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec les attributs de composant de l'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

    Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs de composant est vide, la valeur doit être {{table}} dans la charge utile.

```
{
"label": "label",
 "extensionPoint": "extensionPoint",
 "userGivenTable": "userGivenTable",
 "hideSelectAll": "hideSelectAll",
 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 "table": "table",
 "referencedFieldName": "referencedFieldName",
 "type": "type",
 "parentFieldName": "parentFieldName",
 "columns": "columns",
 "view": "view",
 "relatedListName": "relatedListName"
 }
```

13. Pour Intercepteur, créez une charge utile d'action conformément au bloc de code de la table Définition de la charge utile de l'action [sys_declarative_action_payload_definition].

```
{
 "table": "target",
 "sysId": "-1",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",
 "referencedFieldName": "",
 "pageTitle": "Create " + tableLabel,
 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",
 "useDomain": false
}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

a. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.

b. Filtrez la table puis, à l'aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains `mra` ou `interceptor route`.

c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément pour les actions déclaratives filtrées et ajoutez-les aux actions déclaratives migrées.

d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez `targetPayload contains route=mra ou interceptor`.
Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément MRA et Interceptor. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage d'événements du complément UX.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

L'enregistrement de l'intercepteur de demande de changement [change_request] dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

Migration des sélecteurs de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

- Table Espace de travail d'agent pour ITSM : Sélecteur de types d'enregistrements d'espace de travail [aw_record_type_selector]
- Table SOW : Sélecteur de type d'enregistrement [sn_sow_interceptor_record_type_selector]

Pour une table de demande de changement [change_request] ayant une valeur standard, l'option Actif est définie sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de liste

Vérifiez que les actions de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de liste migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de liste** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

   Les actions de liste migrées s'affichent dans les formulaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Des actions de liste en double peuvent s'afficher dans le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Migration des actions de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Migration des catégories et des modules de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM comprend l'identification des tables obligatoires, les enregistrements de champ en surbrillance pour les migrations et le processus de migration.

Catégories et modules de liste

Pour plus d'informations sur la configuration des catégories de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM, voir Définir des catégories de liste dans un legacy workspace.

Pour plus d'informations sur la configuration des éléments de liste au sein des catégories de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM, voir Configurer des listes filtrées dans un legacy workspace.

Propriété système associée

Si Espace de travail d'agent pour ITSM contient des modules de liste qui utilisent des applicabilités de liste basées sur des groupes, activez uniquement la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* mentionnée dans la table Propriétés système [sys_properties].

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les catégories et les modules de liste pour la migration ?

L'utilitaire de migration pour SOW identifie les catégories de liste et les modules à migrer en fonction du type de migration.

Mappage des catégories et modules de liste

L'utilitaire de migration gère un mappage entre les catégories de liste et les modules de liste du système de base Espace de travail d'agent pour ITSM et leurs enregistrements correspondants dans le Espace de travail pour l'exploitation des services. Il identifie le mappage en vérifiant la similitude des tables, des conditions et de l'intuitivité des noms.

Critères de migration

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilitaire de migration utilise différents champs et valeurs en fonction du type de migration (catégories de listes, modules de listes, mise en page de listes, applicabilités de listes et attributs de liste).

- Les catégories de liste qui utilisent des enregistrements de la table Catégorie de liste de l'espace de travail [sys_aw_list_category] et Catégorie de liste UX [sys_ux_list_category].
- Éléments et modules de liste au sein de chaque catégorie qui utilisent des enregistrements de la table Liste d'espace de travail [sys_aw_list] et Liste UX [sys_ux_list].
- Disposition en colonnes des modules de liste
- Applicabilités de liste
- Attributs de liste

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration utilise différents champs, valeurs et étapes de migration en fonction du type de migration. Toutes ces actions sont effectuées par l'utilitaire.

Mappage et vérification

1. Il crée et vérifie un mappage complet entre les catégories ou modules de liste Espace de travail d'agent pour ITSM et les catégories ou modules de liste Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Il vérifie le mappage en fonction de la table, des conditions et de l'intuitivité dans le nom des catégories et modules de liste du système de base dans Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services.

Migration des catégories de liste

1. Il itère sur la table Catégorie de liste de l'espace de travail [sys_aw_list_category] avec la condition de filtre `espace de travail` = `Espace de travail d'agent`.
2. Vérifiez le mappage entre Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour chaque élément de liste.
3. Si un mappage est trouvé, mettez à jour les catégories de liste en copiant les champs suivants de l'enregistrement de table actuel Catégorie de liste d'espace de travail Espace de travail d'agent pour ITSM [sys_aw_list_category] sur l'enregistrement de table Catégorie de liste UX Espace de travail pour l'exploitation des services [sys_ux_list_category] mappé :
   - Actif
   - description
   - order
   - Actif
4. Si aucun mappage n'est trouvé, il crée un enregistrement dans la table Catégorie de liste UX [sys_ux_list_category].

   Si le mappage est introuvable, cela signifie que la catégorie spécifiée existe dans Espace de travail d'agent pour ITSM , mais qu'elle est manquante dans Espace de travail pour l'exploitation des services (nouvelle catégorie créée par l'utilisateur).

Migration d'éléments ou de modules de liste pour chaque catégorie

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Itère sur la table Liste de l'espace de travail [sys_aw_list] avec la condition de filtre de l'élément ou du module de liste actuel et `espace de travail` = `Espace de travail d'agent`.
2. Vérifie le mappage entre Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour chaque élément de liste.
3. Si un mappage est trouvé, met à jour les éléments de liste en copiant les champs suivants de l'enregistrement Liste de l'espace de travail Espace de travail d'agent pour ITSM [sys_aw_list] actuel sur l'enregistrement Liste UX Espace de travail pour l'exploitation des services [sys_ux_list] mappé :
   - Titre
   - order
   - Actif
   - condition
4. Si aucun mappage n'est trouvé, il crée un enregistrement dans la table Liste UX [sys_ux_list].

   Si le mappage est introuvable, cela signifie que l'élément de liste existe dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais que l'élément de liste est manquant dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Dans de tels cas, l'utilitaire de migration crée un enregistrement dans la table Liste UX [sys_ux_list] en définissant les champs suivants à partir de l'enregistrement de liste Espace de travail d'agent pour ITSM actuel et (`catégorie = catégorie d'itération actuelle, configuration = Par défaut - SOW et vue = SOW`) :
   - Titre
   - order
   - Actif
   - condition
5. Effectue la migration suivante après la migration de l'élément de liste (si le mappage est trouvé) ou après sa création (si le mappage est introuvable) :
   a. Migre l'applicabilité de la liste pour l'élément de liste migré ou créé :
      i. Crée une applicabilité de liste à l'aide de la table Applicabilité de liste [sys_ux_applicability_m2m_list] et des critères d'utilisateur (si des groupes sont spécifiés dans l'élément de liste) avec le module de liste, les rôles et les groupes Espace de travail d'agent pour ITSM correspondants.
      ii. Joint cette applicabilité de liste nouvellement créée à l'élément de liste Espace de travail pour l'exploitation des services migré ou créé.

      L'utilitaire de migration ne supprime aucune applicabilité de liste existante associée à la liste migrée.

   b. Migre la disposition en colonnes de l'élément de liste migré ou créé :
      i. Unifie la disposition en colonnes dans Espace de travail pour l'exploitation des services en fonction de la disposition du module de liste avec un élément de liste d'ordre inférieur dans la table Espace de travail d'agent pour ITSM spécifiée.
      ii. Recherchez les enregistrements avec les conditions suivantes dans la table Liste [sys_ui_list] pour définir la disposition en colonnes dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- `conditions = table` (à laquelle cet élément de liste est associé)
- `liste parente = null`

Pour cet enregistrement, l'utilitaire de migration met à jour la table Élément de liste [sys_ui_list_element] pour insérer ou mettre à jour l'ordre et les colonnes appropriés.

c. Migre les attributs de liste pour les éléments de liste migrés ou créés :

Espace de travail d'agent pour ITSM utilise les attributs de liste *`Omit Count`* et *`Disable Highlighted Values`*. Ces attributs sont associés à la table Attribut de liste d'espace de travail [sys_aw_list_attribute]. Pour l'enregistrement d'élément de liste actuel, l'utilitaire de migration :

i. itère sur la table Attribut de liste d'espace de travail [sys_aw_list_attribute_list] pour identifier les attributs de liste associés à l'enregistrement spécifié ;

ii. définit les attributs correspondants dans la table Liste UX [sys_ux_list].

Effectuer les tâches post-migration pour les catégories et modules de liste

Vérifiez que les catégories et les modules de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des catégories et modules de liste migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Catégories et modules de liste** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Catégories et modules de liste** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les catégories et modules de liste sont similaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Comparez les catégories et modules de liste dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

Assurez-vous que la disposition en colonnes et les applicabilités des listes sont correctement appliquées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les catégories de liste SOW existantes doivent être mises à jour et de nouvelles catégories doivent être créées si Espace de travail d'agent pour ITSM contient des catégories supplémentaires. L'utilitaire de migration ne supprime aucune catégorie existante ou prête à l'emploi de Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Migration des catégories et des modules de liste de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Migration des en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers pour Espace de travail pour l'exploitation des servicesITSM

La migration des en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) comprend l'identification des tables requises, des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles pour les migrations et du processus de migration. Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
sys_aw_form_header	Table contenant tous les en-têtes de formulaire.
sys_ux_header_config	Table contenant toutes les configurations d'en-tête de formulaire mappées à un espace de travail configurable particulier, notamment la configuration d'en-tête SOW.
sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config	Table contenant les informations de mappage qui existent entre les tables sys_aw_form_header et sys_ux_header_config. Cela vous permet de définir et d'identifier les en-têtes de formulaire applicables à un espace de travail particulier.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il les en-têtes de formulaire pour la migration ?

L'utilitaire de migration SOW identifie l'ensemble éligible d'en-têtes de formulaire à migrer en fonction de la séquence suivante :

1. Il filtre tous les enregistrements d'en-tête de formulaire dont **l'espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent** à partir de la table sys_aw_form_header.
2. Il filtre tous les enregistrements d'en-tête de formulaire mappés à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW de la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. En fonction des enregistrements filtrés ci-dessus, tous les enregistrements d'en-tête de formulaire dont l'**espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent** et qui ne sont pas mappés à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW sont identifiés comme éligibles à la migration.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer les en-têtes de formulaire de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

1. Il crée un mappage entre les enregistrements d'en-tête de formulaire filtrés et l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW dans la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config.
2. Il recherche l'en-tête du formulaire dont l'**espace de travail** est défini comme **Espace de travail d'agent** et qui possède la valeur d'ordre la moins élevée. L'en-tête du formulaire ayant la valeur d'ordre la moins élevée est appliqué lors de l'exécution de Espace de travail d'agent pour ITSM.
3. Il recherche l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW et possédant la valeur d'ordre la moins élevée.
4. Si la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW est inférieure à la valeur d'ordre de l'en-tête du formulaire dont l'**espace de travail** est défini comme **Espace de travail d'agent**, mettez à jour la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire mappé à l'enregistrement Configuration d'en-tête SOW avec une valeur d'ordre inférieure (par exemple, réduisez la valeur d'ordre de 10).

   Cela permet de s'assurer que l'en-tête de formulaire qui est déjà applicable à Espace de travail d'agent pour ITSM pendant l'exécution est également appliqué à SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les en-têtes de formulaire

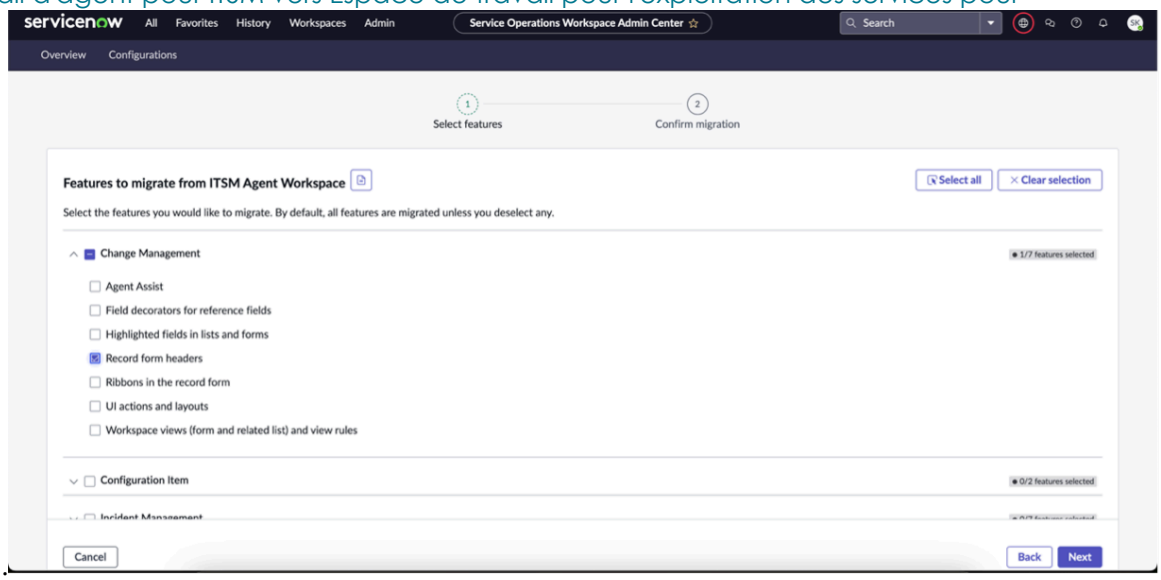
Vérifiez que les en-têtes de formulaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérents avec ceux de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres d'en-tête de formulaire migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **En-têtes du formulaire d'enregistrement** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **En-têtes du formulaire d'enregistrement** pour Gestion des changements. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.



Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la migration.

a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

- Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

b. Ouvrez un enregistrement dans SOW correspondant à une table dont les en-têtes de formulaire sont migrés.
Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la migration d'un en-tête de formulaire d'incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

c. Examinez l'en-tête du formulaire dans l'enregistrement.

Vous pouvez également afficher l'enregistrement de l'en-tête de formulaire dans sys_aw_form_header et les données de mappage dans la table sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config pour vérifier les données migrées.

d. Si la migration réussit et que l'en-tête de formulaire présent dans Espace de travail d'agent pour ITSM ne s'affiche pas dans l'enregistrement SOW, vérifiez la valeur d'ordre de l'en-tête de formulaire dans la table sys_aw_form_header pour vous assurer que la valeur d'ordre la moins élevée est spécifiée.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

Migration des configurations de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de la configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) inclut l'identification des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles et le processus de migration.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il la configuration de recherche pour la migration ?

L'utilitaire de migration de SOW identifie l'ensemble éligible d'enregistrements de configuration de recherche à migrer en fonction de la séquence suivante :

1. Filtre les enregistrements sources de recherche d'application (sys_search_source) mappés sur l'enregistrement de configuration principal Espace de travail d'agent pour ITSM à l'aide de la table m2m_search_context_config_search_source.
2. Vérifie les sources de recherche d'application mappées sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW.
3. Recherche chaque enregistrement filtré mappé sur l'enregistrement de configuration principal Espace de travail d'agent pour ITSM et vérifie si cet enregistrement n'est pas mappé sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW afin d'identifier les sources de recherche propres à Espace de travail d'agent pour ITSM et non mappées sur l'enregistrement de configuration de contexte SOW.
4. Pour tous les enregistrements de recherche uniques mappés sur Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW crée un mappage similaire à l'enregistrement de configuration de contexte SOW dans la table m2m_search_context_config_search_source.
5. Si des sources de recherche communes mappées entre Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW sont détectées et que l'ordre du mappage dans SOW diffère de celui de Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW met à jour l'ordre du mappage Espace de travail d'agent pour ITSM en fonction du mappage SOW.
6. Migre les valeurs de l'enregistrement de configuration de vue de recherche Espace de travail d'agent pour ITSM vers l'enregistrement de configuration de vue de recherche SOW.
7. Lorsque la configuration de vue de recherche et les sources de recherche sont mappées sur SOW à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM, l'utilitaire de migration SOW met à jour la propriété de page *globalSearchDataConfigIdSOW* pour refléter l'enregistrement de configuration de contexte SOW disponible dans le système de base.

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer les enregistrements de configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Il recherche dans l'enregistrement de référence la configuration des données de recherche globale et la configuration de la vue de recherche globale à l'aide de la table sys_aw_master_config dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
2. Il détermine le type de moteur de recherche dans l'enregistrement de configuration des données de recherche globale. Si le moteur de recherche est zing, la migration se poursuit. Sinon, le processus de migration s'arrête.
3. À l'aide de l'enregistrement de configuration des données de recherche globale, une requête est exécutée sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) pour récupérer toutes les sources de recherche.
4. À l'aide de la configuration du contexte de recherche SOW disponible dans le système de base, une requête est exécutée sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) pour récupérer toutes les sources de recherche.

   La configuration du contexte de recherche SOW existe sous la forme d'un enregistrement dans la table sys_search_context_config et le sys_id se trouve dans la propriété de la page SOW appelée *globalSearchDataConfigId*.
5. Il compare les sources de recherche en exécutant une requête sur la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) à l'aide de l'enregistrement de configuration des données de recherche globale (sources de recherche de l'espace de travail d'agent ITSM) et de l'enregistrement de configuration du contexte de recherche SOW (sources de recherche SOW), afin de trouver des sources de recherche uniques mappées sur l'espace de travail d'agent ITSM, mais pas sur SOW.
6. Si la valeur d'ordre d'une source de recherche SOW est différente de la valeur d'ordre de la source de recherche Espace de travail d'agent pour ITSM dans la table Sources de recherche d'application, l'utilitaire de migration SOW met à jour la source de recherche SOW avec la même valeur d'ordre que celle mappée dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
7. Il crée un enregistrement dans la table Sources de recherche d'application (m2m_search_context_config_search_source) avec l'enregistrement de configuration de contexte SOW disponible dans le système de base et il recherche les sources uniques trouvées en comparant les sources de recherche de l'espace de travail d'agent ITSM et les sources de recherche de SOW.
8. Il ouvre l'enregistrement de référence de la configuration de vue de la recherche globale récupéré à l'aide de la table sys_aw_master_config dans Espace de travail d'agent pour ITSM et il copie toutes les valeurs dans l'enregistrement de configuration de vue de SOW (propriété de la page SOW avec le nom global_search_configurations). L'enregistrement de configuration de vue SOW est disponible dans le système de base.
9. Il met à jour la propriété de page SOW *globalSearchDataConfigId* pour disposer d'un enregistrement de configuration de contexte OOB de SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les configurations de recherche

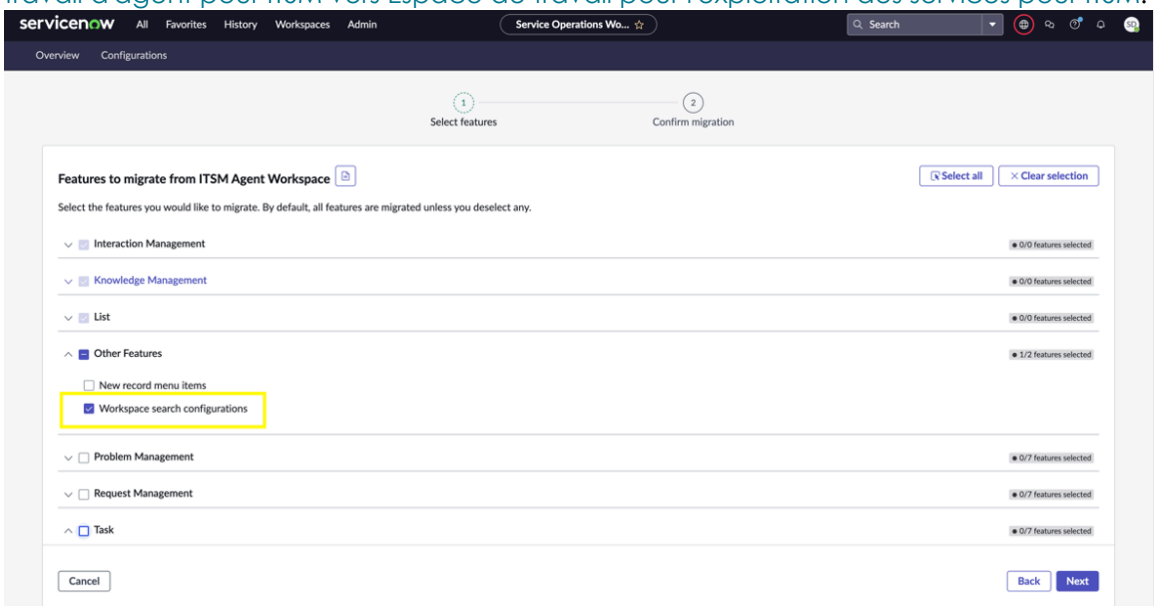
Vérifiez que les configurations de recherche dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des configurations de recherche migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Configurations de recherche de l'espace de travail** pour d'autres fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.



Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Lors de la migration de la configuration de recherche de Espace de travail d'agent pour ITSM vers *globalSearchDataConfigId*, la propriété de page SOW est mise à jour avec l'enregistrement de configuration de contexte SOW sys_id disponible dans le système de base.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier les données de migration.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

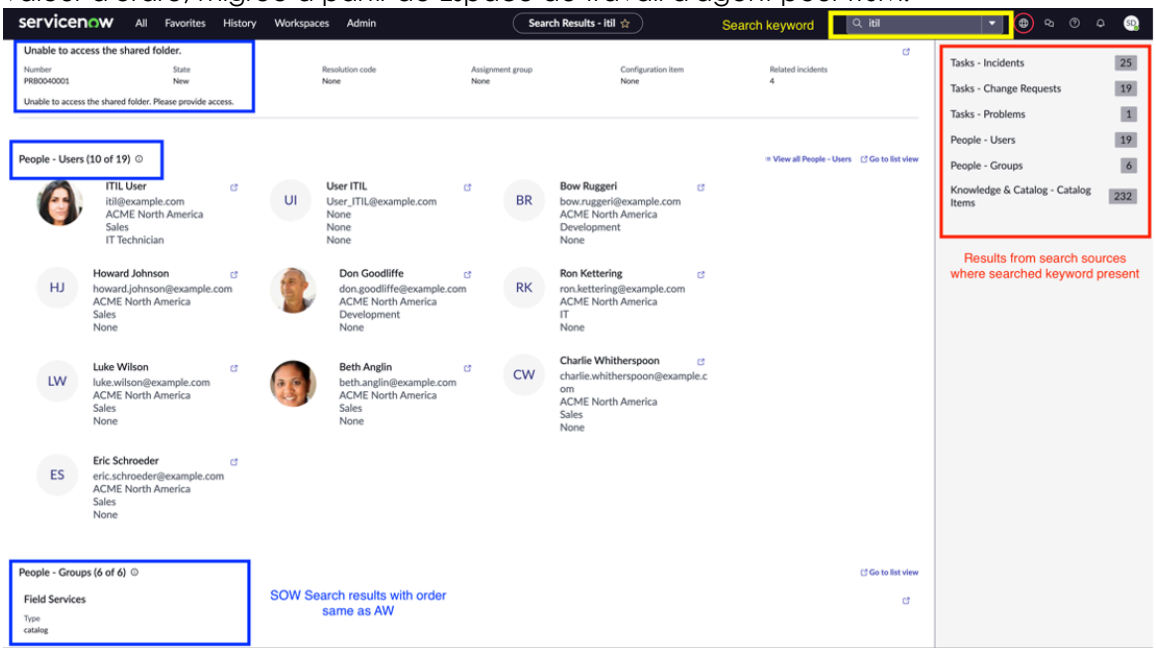
      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Utilisez la recherche globale sur la page de destination (accueil) SOW pour rechercher tous les types d'enregistrements, notamment Incident, Utilisateur ou Connaissances.

      Les résultats de la recherche affichent les enregistrements dans l'ordre spécifié dans la table de configuration de recherche SOW qui contient toutes les sources de recherche d'applications ainsi que la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

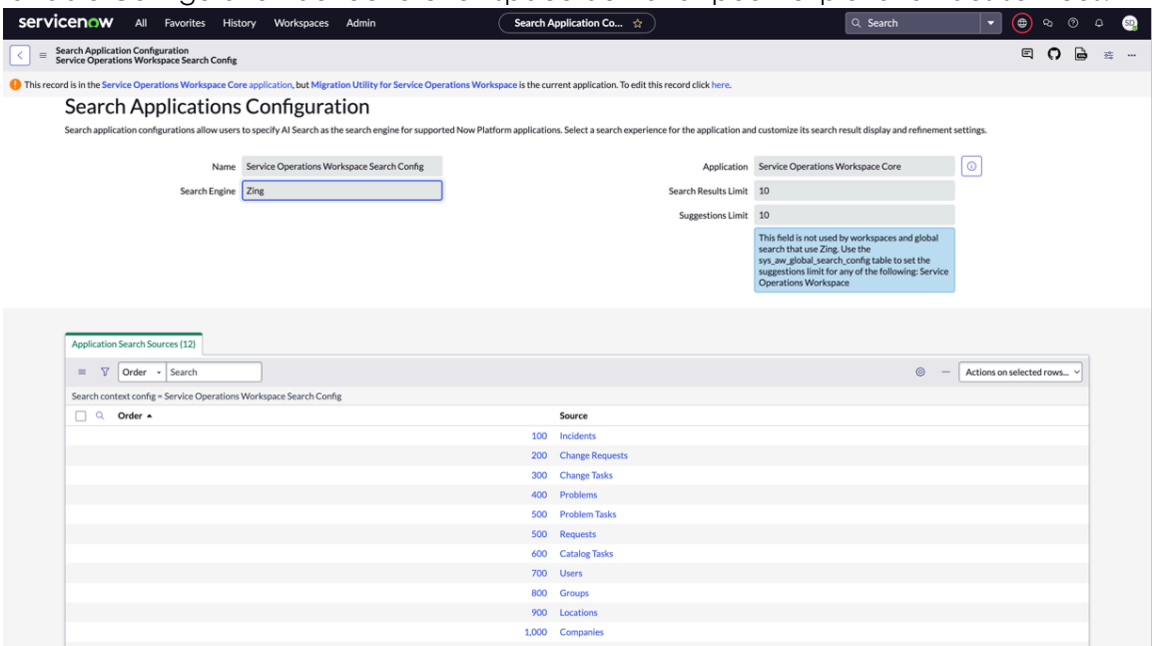
valeur d'ordre, migrée à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM.



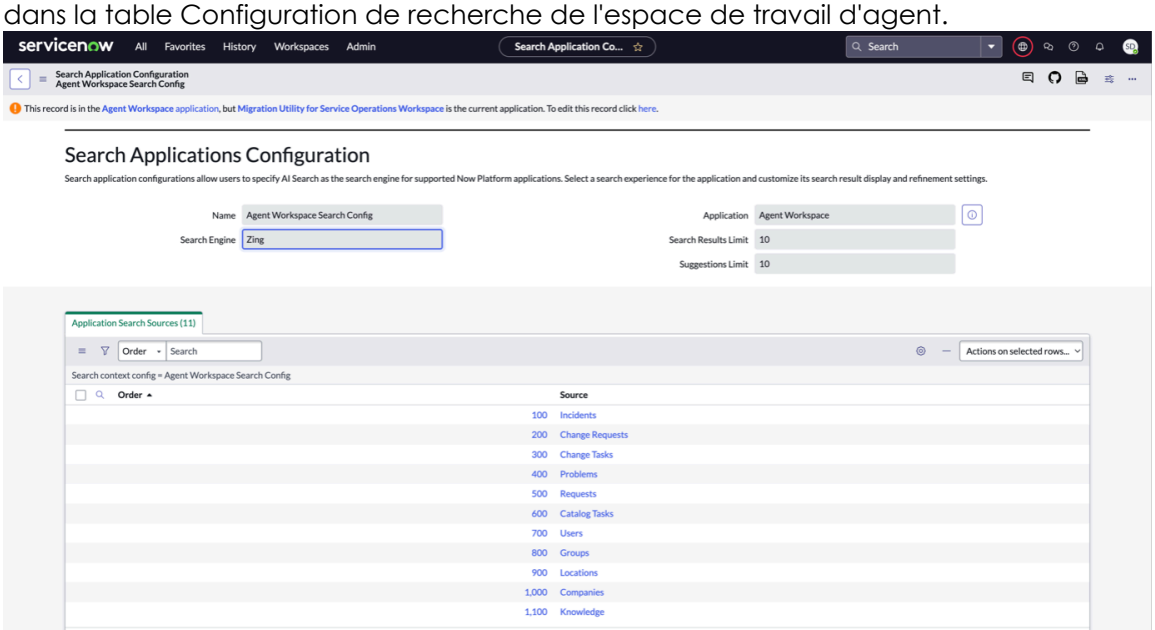
Vous pouvez également accéder à **Tout** > **sow_search_config.list** pour comparer les sources de recherche d'applications et la valeur d'ordre dans la table Configuration de recherche de l'espace de travail pour l'exploitation des services à la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent pour déterminer si la migration réussit. Les captures d'écran suivantes présentent les deux sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche Espace de travail pour l'exploitation des services et la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La capture d'écran suivante présente les sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche Espace de travail pour l'exploitation des services.



La capture d'écran suivante présente les sources de recherche d'applications dans la table Configuration de recherche de l'espace de travail d'agent.



2. Si la migration échoue, procédez comme suit.
   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.
   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).
   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.
   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure de la section Mode de fonctionnement de la migration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration de Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La migration de Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) comprend l'identification des tables requises, des enregistrements d'en-tête de formulaire éligibles pour les migrations et du processus de migration.

Tables utilisées pour la migration

Nom de la table	Description
cxs_table_config	Table contenant toutes les configurations Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.
declarative_action_assignment	Table contenant le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans les attributs du composant avec le nom de la clé cxsTableConfig dans Espace de travail d'agent pour ITSM.
sys_ux_screen	Tables contenant le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans le champ **Configuration de macroponent** de l'enregistrement SNC d'assistant d'agent (468f70f443b47110cc25ff53e9b8f296). Cet enregistrement est disponible dans le système de base.

Limitations

Lors de la migration des configurations de l'assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW, l'un des problèmes suivants peut se produire :

- Si le client a configuré plusieurs configurations Assistant d'agent sur la même table, la configuration la plus récente est migrée.
- La migration de Assistant d'agent à partir de Espace de travail d'agent pour ITSM remplace tous les changements préexistants dans SOW.

Configuration de Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW

Vous pouvez configurer Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW à l'aide des tables suivantes :

- Pour Espace de travail d'agent pour ITSM, les données de configuration de l'assistant d'agent existent dans les tables suivantes où les données de configuration sont stockées :
  - Assistant d'agent est configuré sur une table particulière à l'aide d'une action déclarative avec le composant d'interface utilisateur now-agent-assist.
  - La configuration est stockée dans la table cxs_table_config.
  - L'action déclarative sur la table stocke le sys_id de l'enregistrement cxs_table_config dans les attributs du composant avec le nom de la clé cxsTableConfig.
- Pour SOW, les données de configuration de Assistant d'agent se trouvent dans les tables suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'enregistrement de configuration de cxs_table_config est stocké dans l'enregistrement SNC de l'assistant d'agent de sys_ux_screen.
- Dans SOW, un champ nommé Configuration de macroponent contient le mappage de chaque table individuelle avec son sys_id de l'enregistrement cxs_table_config configuré.

Comment l'utilitaire de migration identifie-t-il Assistant d'agent pour la migration ?

L'utilitaire de migration SOW identifie les enregistrements de configuration de l'assistant d'agent éligibles pour la migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW uniquement si les enregistrements de configuration répondent aux conditions suivantes :

- Le champ **Espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent**.
- Le champ **ui_component** a la valeur **now-agent-assist**.
- Le champ **Table** est défini sur une valeur (table) pour laquelle la migration doit être effectuée.
- La case à cocher **Actif** est sélectionnée.

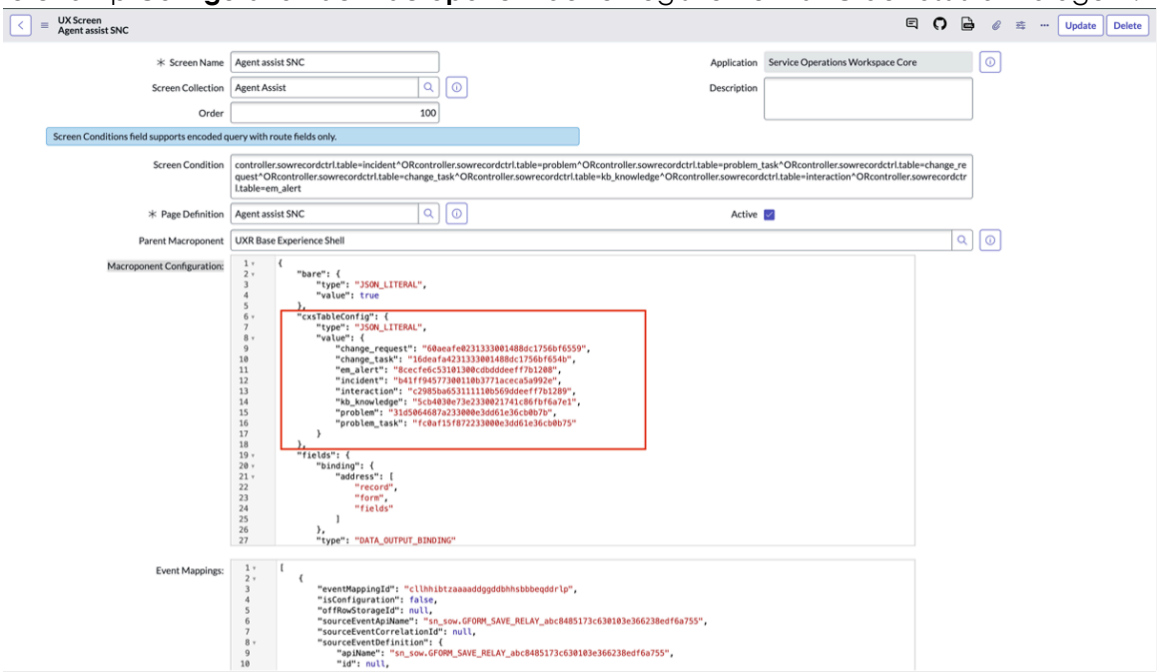
Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise la séquence suivante pour migrer Assistant d'agent de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW :

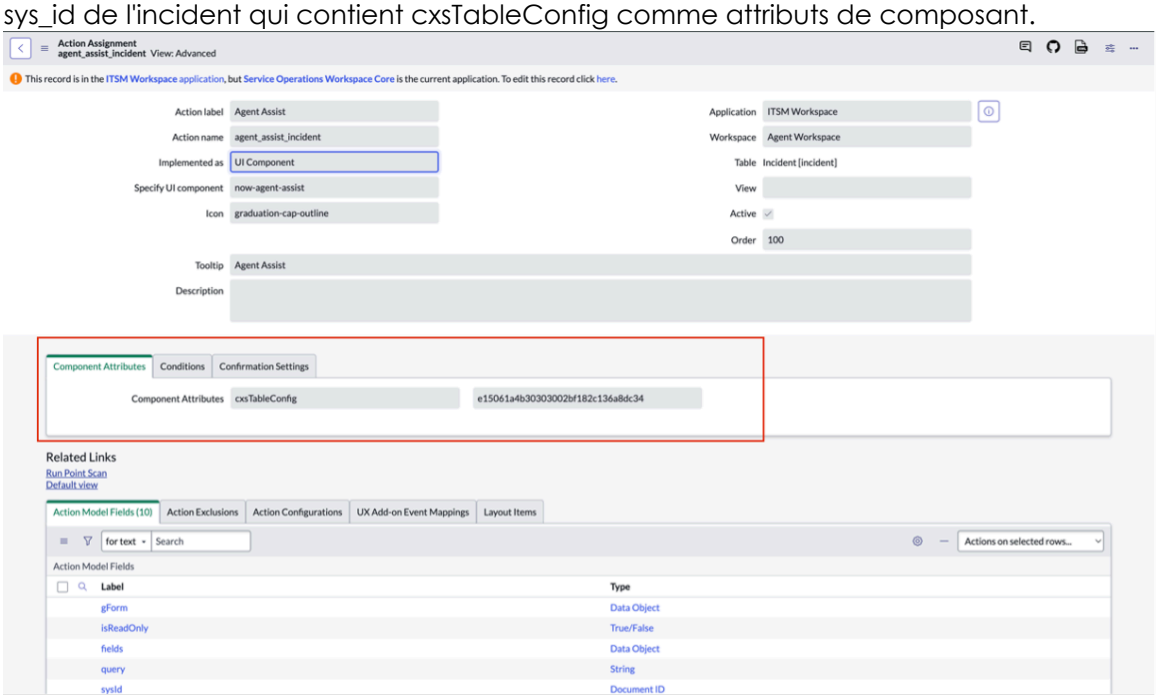
1. Il recherche la table sys_declarative_action_assignment avec les conditions suivantes et récupère uniquement l'enregistrement récemment mis à jour.
   - Le champ **Espace de travail** est défini sur **Espace de travail d'agent**.
   - Le champ **ui_component** a la valeur **now-agent-assist**.
   - Le champ **Table** est défini sur une valeur (table) pour laquelle la migration doit être effectuée.
   - La case à cocher **Actif** est sélectionnée.
2. S'il trouve l'enregistrement sys_declarative_action_assignment avec les conditions, la valeur dans cxsTableConfig est copiée dans l'enregistrement SNC Assistant d'agent à partir de sys_ux_screen par rapport à sa clé de table correspondante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La capture d'écran suivante présente le sys_id de tous les types d'enregistrements dans le champ **Configuration de macroponent** de l'enregistrement SNC de l'assistant d'agent.



La capture d'écran suivante montre l'assistant d'agent pour l'enregistrement du sys_id de l'incident qui contient cxsTableConfig comme attributs de composant.



3. S'il existe plusieurs configurations pour la même table, l'utilitaire de migration SOW migre celle qui a été mise à jour le plus récemment.
4. Si aucune configuration active n'est trouvée dans la table, la configuration SOW reste la même et n'est pas mise à jour.

Effectuer les tâches post-migration pour la configuration Assistant d'agent

Vérifiez que les configurations Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) et qu'elles sont prêtes à être utilisées dans SOW. Vous pouvez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mettre à jour les paramètres de configuration Assistant d'agent migrés dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Configuration d'Assistant d'agent** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Configuration d'Assistant d'agent** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier la configuration Assistant d'agent.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

      - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
      - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez un enregistrement dans SOW correspondant à une table pour laquelle la configuration Assistant d'agent est migrée.
   Par exemple : si vous souhaitez vérifier l'état de la migration de la configuration Assistant d'agent pour un incident, accédez à **Liste** > **Incident** > **Tous**, puis sélectionnez n'importe quel enregistrement d'incident.

   c. Sélectionnez l'icône **Assistant d'agent** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

   d. Passez en revue le panneau latéral Assistant d'agent pour vérifier que les configurations d'assistant d'agent pour toutes les tables sélectionnées sont disponibles dans SOW comme dans Espace de travail d'agent pour ITSM.

   e. Accédez à **Tout** > **sys_ux_screen.list** et assurez-vous que le champ Configuration du macroponent et les mappages sont appliqués à l'enregistrement SNC Assistant d'agent.

   f. Effectuez des tests approfondis pour confirmer que toutes les configurations migrées fonctionnent comme prévu dans SOW.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. Pour chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans la section Mode de fonctionnement de la migration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration des actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Migration des actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services, qui inclut l'identification des tables et le processus de migration.

Le cadre de travail Action déclarative est utilisé pour intégrer des comportements de l'interface utilisateur de base tels que des actions client ou des scripts serveur dans des formulaires, des champs, des listes et des listes connexes de l'espace de travail sans avoir besoin de modifier le code.

Tables utilisées pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres déclaratifs.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = Related List
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global
 table. The mapping the related list to ITSM table can be found in
 sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent
 Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise les éléments suivants pour migrer les actions déclaratives de la liste connexe ainsi que le type disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM pour SOW :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le script client pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le script serveur pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les actions client pour migrer les actions déclaratives de la liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Action du client**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur `Action du client UXF`.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d'action du client spécifiée est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez la clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile mentionnée ci-dessous dans le bloc de code de la table sys_declarative_action_payload_definition.

    Cette étape n'est effectuée qu'une seule fois.

```
{
 "route": "record",
 "fields": {
 "table": "{{table}}",
 "sysId": "-1"
 },
 "params": {
 "query": "{{query}}",
 "parentTable": "{{parentTable}}",
 "parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
 },
 "parent_table": "{{parentTable}}",
 "additional_data": {
 "query": "{{query}}"
 }
 }
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements d'actions déclaratives **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous modifiez l'action de client spécifique, la carte de charge utile dans les attributs d'action doit changer en fonction de la charge utile.

Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

Remarque : Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une nouvelle charge utile d'action nommée « CREATE_NEW_RECORD » a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le composant de l'interface utilisateur pour migrer les actions déclaratives de liste connexe de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de liste connexe**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur `Action du client UXF`.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

    L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives de MRA et d'intercepteur du type Composant de l'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec des attributs de composant d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

    Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs du composant est vide, la valeur de charge utile doit être {{table}}.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
{

"label": "label",

 "extensionPoint": "extensionPoint",

 "userGivenTable": "userGivenTable",

 "hideSelectAll": "hideSelectAll",

 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

 "table": "table",

 "referencedFieldName": "referencedFieldName",

 "type": "type",

 "parentFieldName": "parentFieldName",

 "columns": "columns",

 "view": "view",

 "relatedListName": "relatedListName"

 }
```

13. Pour l'intercepteur, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous dans la table sys_declarative_action_payload_definition.

```
{

 "table": "target",

 "sysId": "-1",

 "parentTable": "{{parentTable}}",

 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

 "referencedFieldName": "",

 "pageTitle": "Create " + tableLabel,

 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",

 "useDomain": false

}
```

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

a. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.

b. Filtrez la table puis, à l'aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains `mra` ou `interceptor route`.

c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément du DA trouvé et ajoutez-les au DA migré.

d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez targetPayload contains route=mra ou interceptor.
Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément MRA et Interceptor. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage d'événements du complément UX.

Remarque :

L'enregistrement de l'intercepteur Change_request dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

Migration du sélecteur de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

- Table Espace de travail d'agent pour ITSM : aw_record_type_selector
- Table SOW : sn_sow_interceptor_record_type_selector

Pour une table change_request qui a une valeur standard, Actif est défini sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire déclaratives de liste connexe

Vérifiez que les actions de formulaire déclaratives de liste connexe dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec celles de Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) en vue de les utiliser dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de formulaire déclaratives de liste connexe migrées dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions de formulaire déclaratives de liste connexe** pour les fonctionnalités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions de formulaire déclaratives de liste connexe** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les actions de liste connexe sont visibles sur les formulaires.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

   Les actions de liste connexe migrées s'affichent dans les formulaires.

   Des actions de liste connexe en double peuvent s'afficher dans le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

   Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. En fonction de chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans les rubriques ci-dessous.

   - Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
   - Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
   - Migrer l'action client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services
   - Migrer le composant de l'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Migration des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Migration des actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services, qui inclut l'identification des tables et le processus de migration.

Le cadre de travail Action déclarative est utilisé pour intégrer des comportements de l'interface utilisateur de base tels que des actions client ou des scripts serveur dans des formulaires, des champs, des listes et des listes connexes de l'espace de travail sans avoir besoin de modifier le code.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées pour la migration

Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] : contient tous les paramètres déclaratifs.

Conditions de migration

```
Conditions:
Action model = Field
workspace = Agent Workspace
table = {sys_id of the supported ITSM tables:
 600f5e889f320210db9f618dfa0a1cbd and <global table>}
//We support records which are mapped to ITSM tables and Global
 table. The mapping the related list to ITSM table can be found in
 sys_ui_related_list_entry.
view != sow and sow_new_record
//(Considering that sow related view isn't customized in ITSM Agent
 Workspace)
```

Mode de fonctionnement de la migration

L'utilitaire de migration SOW utilise les éléments suivants pour migrer les actions du décorateur de champ ainsi que le type disponible dans Espace de travail d'agent pour ITSM pour SOW :

- Script client
- Script serveur
- Action du client
- Composant de l'interface utilisateur

Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le script client pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le script serveur pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Script serveur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez les actions du client pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant que** sur **Action du client**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur `Action du client UXF`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.
12. Si la clé d'action du client spécifiée est **ITEM_SELECTED** ou **PREVIEW_RECORD**, créez la clé CREATE_NEW_RECORD avec la charge utile mentionnée ci-dessous dans le bloc de code de la table sys_declarative_action_payload_definition.

    Cette étape n'est effectuée qu'une seule fois.

```
{
"route": "record",
"fields": {
"table": "{{table}}",
"sysId": "-1"
},
"params": {
"query": "{{query}}",
"parentTable": "{{parentTable}}",
"parentRecordSysId": "{{parentRecordSysId}}"
},
"parent_table": "{{parentTable}}",
"additional_data": {
"query": "{{query}}"
}
}
```

13. Modifiez l'action du client créée pour les enregistrements d'actions déclaratives **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD**.

    Lorsque vous modifiez l'action du client, les attributs de la carte de la charge utile dans l'action doivent changer en fonction de la charge utile.

    Les tables suivantes sont utilisées dans le processus de migration :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sys_ux_m2m_action_assignment_action_config
- sys_declarative_action_payload_definition

Remarque : Les actions **ITEM_SELECTED** et **PREVIEW_RECORD** fonctionnent dans Espace de travail d'agent pour ITSM, mais pas dans SOW. Par conséquent, une nouvelle charge utile d'action nommée « CREATE_NEW_RECORD » a été introduite dans SOW. Bien que d'autres charges utiles d'action puissent ne pas fonctionner correctement, les actions du client du système de base pour la liste continuent de fonctionner efficacement dans SOW après la migration.

Migrer le composant d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Configurez le composant d'interface utilisateur pour migrer les actions des décorateurs de champ de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Décorateurs de champ**.
2. Filtrez les enregistrements en définissant l'option **Implémenté en tant** sur **Composant de l'interface utilisateur**.
3. Affichez le journal de l'enregistrement ayant échoué lors du processus de migration et recherchez le *sys_Id* de l'enregistrement dans les **actions de la liste connexe**.
4. Sélectionnez l'enregistrement ayant échoué avec le sys_id correspondant.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
6. Effacez les champs **Espace de travail** et **Vue**.
7. Cochez la case **Expérience restreinte**.
8. Mettez à jour la valeur du champ **Implémenté en tant que** sur `Action du client UXF`.
9. Dans la liste connexe **Configuration de l'action**, sélectionnez **Modifier**, puis sélectionnez **Actions SOW** dans la liste **Collection** vers **Configurations de l'action**.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la liste connexe **Configurations de l'action**.

    Remarque : L'ajout de MRA ou e l'intercepteur au champ n'est pas un scénario valide. S'il existe encore une personnalisation, vous devez vérifier le mappage d'événements de complément dans le système de base. Dans le système de base, les mappages d'événements de complément pour l'action déclarative de champ ne sont pas disponibles.

11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

    L'utilitaire de migration prend uniquement en charge les actions déclaratives de MRA et d'intercepteur du type Composant de l'interface utilisateur.

12. Pour MRA, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous, puis mettez à jour les valeurs dans les attributs d'action avec des attributs de composant d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si aucune valeur n'est spécifiée dans l'enregistrement d'action déclarative Espace de travail d'agent pour ITSM, spécifiez la valeur {{ key }}. Par exemple, si la table des attributs du composant est vide, la valeur de charge utile doit être {{table}}.

```
{

"label": "label",

 "extensionPoint": "extensionPoint",

 "userGivenTable": "userGivenTable",

 "hideSelectAll": "hideSelectAll",

 "parentRecordSysId": "parentRecordSysId",

 "table": "table",

 "referencedFieldName": "referencedFieldName",

 "type": "type",

 "parentFieldName": "parentFieldName",

 "columns": "columns",

 "view": "view",

 "relatedListName": "relatedListName"

 }
```

13. Pour l'intercepteur, créez une charge utile d'action en suivant les instructions ci-dessous dans la table sys_declarative_action_payload_definition.

```
{

 "table": "target",

 "sysId": "-1",

 "parentTable": "{{parentTable}}",

 "parentSysId": "{{parentRecordSysId}}",

 "referencedFieldName": "",

 "pageTitle": "Create " + tableLabel,

 "pageSubTitle": "Choose one of the following " + tableLabel + "
 types",

 "useDomain": false

}
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. Ajoutez un mappage d'événement de complément à l'action déclarative migrée.

    Recherchez l'action déclarative correspondante dans SOW et ajoutez tous les mappages d'événements de complément à l'action déclarative migrée. Procédez comme suit pour localiser l'action déclarative équivalente dans SOW.

    a. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.

    b. Filtrez la table puis, à l'aide du `nom de table` migré et du **mappage de charge utile cible**, recherchez contains `mra` ou `interceptor route`.

    c. Si l'enregistrement est trouvé, renvoyez l'action déclarative sys_id.

    Itérez à travers tous les mappages d'événements de complément du DA trouvé et ajoutez-les au DA migré.

    d. Si l'enregistrement est introuvable avec la table, supprimez le filtre de table et recherchez targetPayload contains route=mra ou interceptor.
    Pour le décorateur **Liste** et **Champ**, vous devez ajouter manuellement les mappages d'événements du complément mra et interceptor. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage d'événements du complément UX.

    Remarque :

    L'enregistrement de l'intercepteur Change_request dans Espace de travail d'agent pour ITSM existe dans SOW.

    Migration du sélecteur de type d'enregistrement d'espace de l'espace de travail pour le type d'intercepteur de l'action déclarative :

    - Table Espace de travail d'agent pour ITSM : aw_record_type_selector
    - Table SOW : sn_sow_interceptor_record_type_selector

    Pour une table change_request qui a une valeur standard, Actif est défini sur False lors de la migration des enregistrements de Espace de travail d'agent pour ITSM vers SOW.

Effectuer les tâches post-migration pour les actions de formulaire des décorateurs de champ

Vérifiez que les actions de formulaire des décorateurs de champ dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) sont cohérentes avec les actions de formulaire déclaratives de champ dans Espace de travail d'agent pour ITSM (ITSM AW) et qu'elles sont prêtes à être utilisées dans SOW. Vous pouvez mettre à jour les paramètres des actions de formulaire déclaratives du champ migré dans SOW en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Lors de la migration, vous devez avoir sélectionné l'option **Actions du formulaire Décorateurs de champ** pour les entités Espace de travail d'agent pour ITSM. Par exemple, l'option **Actions du formulaire Décorateurs de champ** pour Gestion des incidents. Pour plus d'informations sur le processus de migration, voir Migrer de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À la fin du processus de migration, un message de confirmation indique si la migration a réussi ou non. Vous pouvez examiner les informations relatives à la migration et effectuer les étapes post-migration pour garantir la réussite de votre configuration ou personnalisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si la migration réussit, procédez comme suit pour vérifier que les décorateurs de champ sont visibles sur les formulaires.

   a. Ouvrez SOW pour les instances ITSM et Espace de travail d'agent pour ITSM.

   - Pour ouvrir SOW, accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour ouvrir Espace de travail d'agent pour ITSM, saisissez `<nom-instance>.service-now/espacedetravail` dans le navigateur Web.

   b. Ouvrez les formulaires dans Espace de travail d'agent pour ITSM et SOW.

   Les actions du décorateur de champ migrées s'affichent sur les formulaires.

   Les actions du décorateur de champ en double peuvent s'afficher sur le formulaire lorsque vous ne migrez pas la règle de vue. Ainsi, les actions déclaratives du champ SOW s'affichent toujours même après la migration si la vue n'est pas modifiée.

   Si la migration réussit et qu'elle n'est pas visible dans l'interface utilisateur ou ne fonctionne pas correctement, recoupez les conditions dans la vue Avancé.

2. Si la migration échoue, procédez comme suit.

   a. Sur la page de fin de migration dans SOW Admin Center, sélectionnez **Afficher les détails de la migration**.

   b. Sélectionnez l'icône **Accéder aux journaux système** (⚠).

   c. Examinez les journaux pour déterminer quels éléments ont échoué pendant la migration.

   d. En fonction de chaque élément ayant échoué, identifiez l'étape ayant échoué et suivez la procédure mentionnée dans les rubriques ci-dessous.

   - Migrer le script client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
   - Migrer le script serveur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
   - Migrer l'action du client de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ
   - Migrer le composant d'interface utilisateur de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour les actions des décorateurs de champ

Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

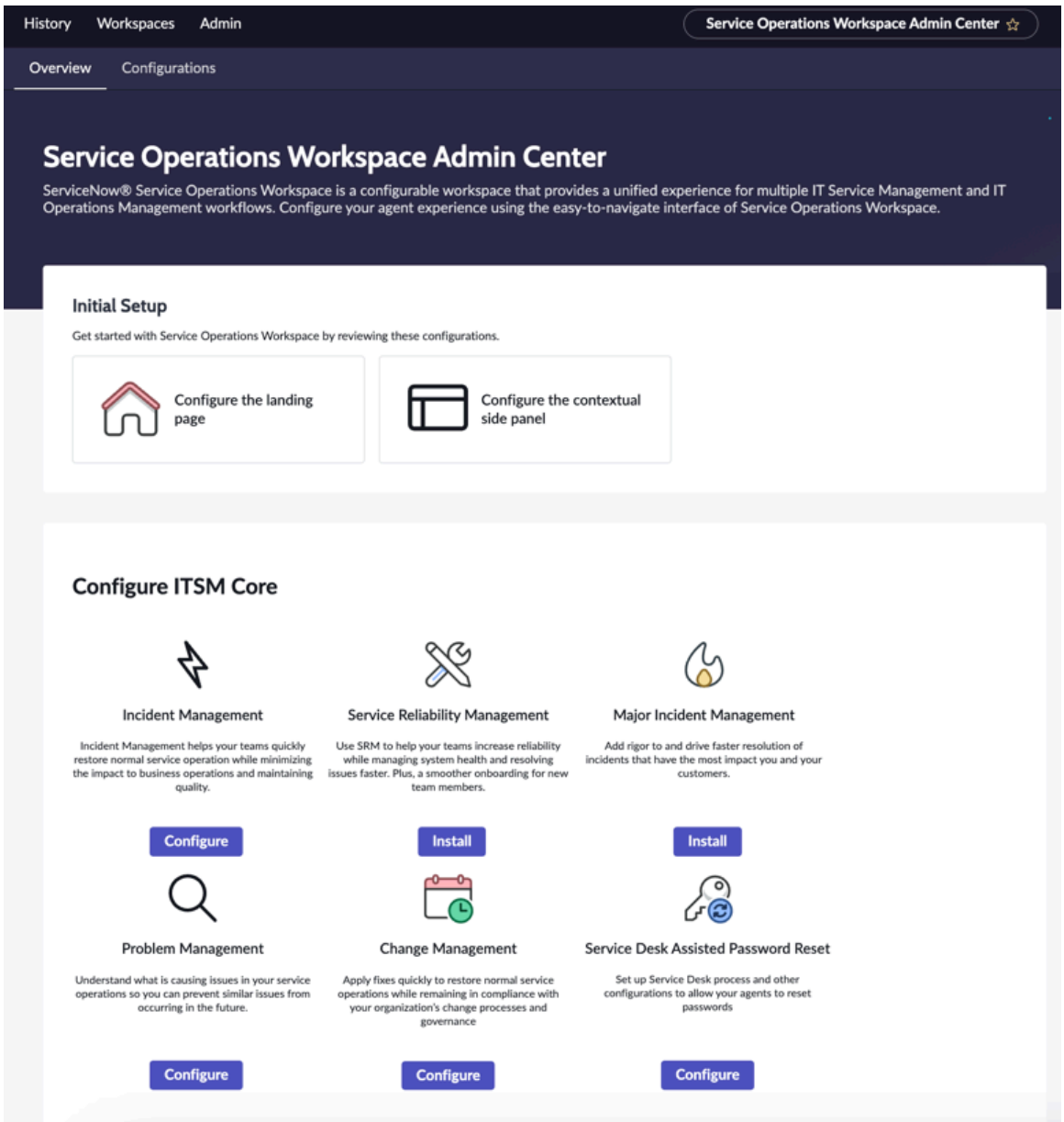
Découvrez rapidement comment implémenter la configuration essentielle pour commencer à utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procurez-vous la licence ITSM Standard ou une licence supérieure pour les applications ServiceNow Gestion des services IT.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d'administration Espace de travail pour l'exploitation des services

Il fournit un accès simple et rapide pour gérer la plupart des configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services IT (ITSM). Il fournit également aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance.



Information associée

- Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Contrôles des accès dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Redirection de la page de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer l'accès utilisateur pour les pages Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) à l'aide de différents rôles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Rôle	Description	Rôles hérités
itil	Permet d'accéder à toutes les pages SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_user	Permet d'accéder à SOW. Par défaut, le rôle itil contient le rôle sn_sow.sow_user. Si un utilisateur possède des rôles autres qu'itil, assurez-vous que le rôle sn_sow.sow_user est affecté à l'utilisateur pour accéder à SOW.	Aucun
sn_sow.sow_home	Permet d'accéder à la page de destination de SOW.	sn_sow.sow_user
sn_sow.sow_list	Permet d'accéder aux pages de liste SOW.	sn_sow.sow_user
administrateur	Permet d'accéder à toutes les pages de SOW, y compris à SOW Admin Center. Un administrateur disposant de ce rôle peut effectuer des configurations pour tous les modules dans SOW Admin Center.	Aucun
sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user	Permet d'accéder aux pages de SOW Admin Center pour configurer SOW. Un utilisateur disposant de ce rôle peut effectuer des configurations liées à la gestion des incidents uniquement.	Aucun
awa_agent	Permet d'accéder à la boîte de réception de SOW.	Aucun
sn_sow.it_agent_dashboard_user	Permet d'accéder au tableau de bord de l'agent IT.	Aucun
Agent Service Desk [sn_service_desk_agent]	Permet de recueillir et de vérifier des informations, ainsi que de fournir des résolutions rapides aux agents du centre de	• sn_incident_write • sn_problem_write • sn_change_write

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
	services de niveau 1. Ce rôle d'utilisateur est disponible lorsque le module d'extension ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) est installé.	• sn_request_write • tracked_file_reader Avec l'installation du module d'extension ITSM Gen AI (com.sn.itsm.gen.ai), les rôles suivants sont également attribués : • knowledge_user • now_assist_panel_user
Gestion des incidents		
sn_incident_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement d'incident.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_incident_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_incident_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement d'incident.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_incident_write peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Gestion des problèmes		
problem_task_analyst	Travaille sur une tâche de problème et la gère tout au long de son cycle de vie.	Aucun
problem_coordinator	Travaille sur un problème ou une tâche de problème et le gère tout au long de son cycle de vie.	itil et problem_task_analyst
problem_manager	Responsable du processus global de Gestion des problèmes et peut configurer les paramètres de Gestion	problem_coordinator

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
	des problèmes et agir en tant que coordinateur de problème.	
problem_admin	Gestionnaire des problèmes qui peut également supprimer des problèmes et des tâches de problèmes.	problem_manager
sn_problem_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement de problème.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list permettent aux utilisateurs disposant du rôle sn_problem_read d'accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_problem_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement de problème.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list permettent aux utilisateurs disposant du rôle sn_problem_write d'accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Gestion des changements		
sn_change_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement d'un changement.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_change_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_change_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement d'un changement.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_change_write peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (suite)

Rôle	Description	Rôles hérités
change_manager	Permet d'accéder aux configurations associées à la gestion des changements dans SOW Admin Center.	Aucun
sn_devops.viewer	Permet d'afficher ou d'ajouter des données DevOps à une demande de changement.	Aucun
Gestion des requêtes		
sn_request_read	Permet d'accéder en lecture aux pages d'enregistrement de demande.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_request_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
sn_request_write	Permet d'accéder en écriture aux pages d'enregistrement de demande.	sn_sow.sow_home et sn_sow.sow_list Ainsi, les utilisateurs disposant du rôle sn_request_read peuvent accéder aux pages d'accueil (de destination) et aux pages de liste SOW.
Planification d'astreinte		
oc_read	Permet d'accéder en lecture à la page Calendriers.	Les utilisateurs disposant du rôle oc_read peuvent accéder aux planifications d'astreinte, aux experts d'astreinte, au suivi d'escalade et à d'autres fonctionnalités d'astreinte de l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les utilisateurs peuvent accéder à différentes pages de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM en fonction des rôles affectés et des groupes et audiences du centre de services associés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs dans SOW

Utilisateur	Description
Agent de niveau 1	Utilisateur disposant du rôle itil ou sn_sow.sow_home et appartenant à un groupe du centre de services. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Interaction • Incident • Demande
Agent de niveau 2	Utilisateur disposant du rôle itil. Principalement axé sur le cycle de vie des enregistrements suivants : • Incident • Demande • Changement • Problème • Incident majeur

Configurer le thème dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez l'expérience visuelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pour vos utilisateurs, en mettant à jour l'apparence en fonction de l'image de marque de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Installez l'application Générateur de thèmes.
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extensions**.
   b. Recherchez l'application Générateur de thèmes (sn_theme_builder) et installez-la.
2. Créez un thème à l'aide du générateur de thèmes en vous reportant à la section Créer un thème avec Générateur de thèmes.
   Polaris est le thème par défaut pour Next Experience ; vous ne pouvez pas copier ce thème. Vous devez donc créer un thème et le publier pour l'utiliser.
3. Utilisez l'aperçu de l'expérience pour prévisualiser le thème dans l'espace de travail.
4. Sélectionnez **Appliquer le thème** dans la liste déroulante située dans le coin supérieur droit.
   Le thème est déployé au niveau de l'instance.
5. Sélectionnez **Afficher les problèmes** pour examiner les problèmes d'accessibilité si le thème ne répond pas aux exigences d'accessibilité.
   Par exemple, les problèmes de contraste entre les couleurs et le texte pour les arrière-plans et les boutons.
6. Sélectionnez **Appliquer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles des accès dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez déterminer les utilisateurs qui peuvent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM après s'être connectés à l'instance ServiceNow ou avoir accédé à la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

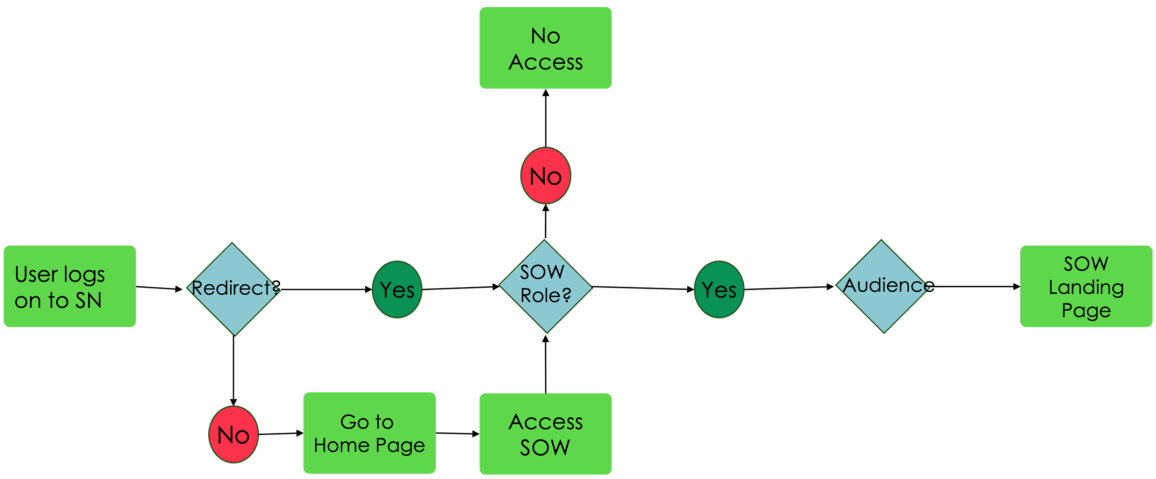
Pour un utilisateur, l'accès à Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM est basé sur les critères suivants :

- La redirection lors de la connexion est activée vers la page de destination d'Espace de travail pour l'exploitation des services.
- L'utilisateur dispose du rôle sn_sow.sow_user pour accéder à SOW manuellement ou lorsqu'il est redirigé lors de la connexion.

  Remarque :

  - Le rôle itil contient le rôle sn_sow.sow_user. Toutefois, si l'utilisateur dispose de rôles personnalisés ou granulaires autres qu'itil, le rôle sn_sow.sow_user doit lui être attribué et les audiences doivent être mises à jour avec les rôles personnalisés.
  - Les rôles personnalisés nécessitent des mises à jour des ACL (listes de contrôle d'accès) qui restreignent l'accès à certaines fonctionnalités.

- Première audience à laquelle l'utilisateur appartient.



Types de pages de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les pages de destination fournissent à un agent une visibilité rapide sur le travail affecté, les annonces, les tâches à venir, etc.

Les pages de destination suivantes sont disponibles par défaut pour l'application de l'espace de travail pour l'exploitation des services des applications (sn_sow_itsm_cont).

- Page de destination de niveau 1
- Page de destination de niveau 2

D'autres pages de destination sont disponibles si les modules d'extension correspondants sont installés, par exemple, Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM Apps (sn_sow_itom_cont).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- L'accès d'un utilisateur à la page de destination dépend de l'audience associée à cette page. Configurez les audiences avec les groupes du Centre de services requis afin de permettre aux utilisateurs qui font partie de ces groupes d'accéder à la page de destination. Pour plus d'informations sur les audiences, consultez En savoir plus sur les audiences.
- Lorsque plusieurs audiences sont disponibles pour la page de destination, l'audience avec l'ordre le plus faible est prise en compte.

Critères d'accès à la page de destination de niveau 1

Tout utilisateur qui répond à l'un des critères d'audience suivants est redirigé par défaut vers la page de destination de niveau 1.

Critère d'audience pour la page de destination de niveau 1

Audience	Rôle	Inclusion des critères d'utilisateur
Audience commune SOW	administrateur	Aucun
Audience granulaire du centre de services SOW	sn_incident_write	L'utilisateur doit appartenir à un groupe d'utilisateurs inclus dans l'inclusion *`Service Desk Group Inclusion`* des critères d'utilisateur de l'audience.
Audience du centre de services SOW	itil	L'utilisateur doit appartenir à un groupe d'utilisateurs inclus dans l'inclusion *`Service Desk Group Inclusion`* des critères d'utilisateur de l'audience.

Critères d'accès à la page de destination de niveau 2

Tout utilisateur qui répond aux critères d'audience suivants est redirigé par défaut vers la page de destination de niveau 2.

Critères d'audience pour la page de destination de niveau 2

Audience	Rôle	Inclusion des critères d'utilisateur
Audience de la page de destination SOW de niveau 2/3	itil	Aucun

Configurer l'audience de la page de destination SOW

Déterminez qui peut accéder à vos pages de destination SOW. Vous pouvez cibler des expériences pour diverses audiences telles que les agents et les gestionnaires.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les audiences qui déterminent qui peut accéder aux pages de destination SOW. Pour plus d'informations sur les audiences, voir En savoir plus sur les audiences.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, la page de destination SOW est associée aux audiences suivantes. Pour accéder à SOW, un utilisateur doit respecter les critères suivants.

- L'utilisateur dispose du rôle d'administrateur
- L'utilisateur dispose du rôle sn_incident_write et appartient au groupe d'utilisateurs Centre de services.
- L'utilisateur dispose du rôle itil et appartient au groupe d'utilisateurs Centre de services.

Procédure

1. Facultatif : Créez une audience si nécessaire.

   a. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.

   b. Sur la page Audiences, sélectionnez **Nouveau**.

   c. Spécifiez les données requises.
   Par exemple, spécifiez les éléments suivants :
   - Nom : Centre de services SOW T1
   - Rôles : itil
   - Inclusions des critères d'utilisateur. Pour cela, ajoutez un critère d'utilisateur, puis ajoutez-y des groupes d'utilisateurs.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

2. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
3. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
4. Dans la section **Pages et variantes**, sélectionnez **Paramètres** dans le champ **Page de destination**.
5. Sur la page Variante : page SNC de destination du Centre de services, accédez à la section **Pages et variantes**, puis sélectionnez **Page SNC de destination du Centre de services**.
6. Modifiez le périmètre de l'application sur Gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.
7. Dans la section **Audiences**, sélectionnez **Modifier toutes les audiences**.
8. Dans la fenêtre Modifier les audiences, sélectionnez **Ajouter**.
9. Recherchez votre audience et sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les groupes du centre de services de manière à qu'ils aient accès à la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Assurez-vous que les utilisateurs appropriés ont accès à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'accès à la page de destination dépend de l'audience associée à cette page. Configurez les audiences avec les groupes du centre de services requis pour permettre aux utilisateurs qui font partie de ces groupes du centre de services d'accéder à la page de destination. Si

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous souhaitez que les utilisateurs de plusieurs groupes du centre de services accèdent à la page de destination, vous devez configurer l'audience de la page de destination avec tous ces groupes du centre de services.

Cette tâche ne s'applique qu'à une instance dotée de la version 1.1 de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, mise à niveau vers Yokohama.

Procédure

1. Configurez la propriété système pour l'accès à la page de destination en procédant comme suit.
   a. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
   b. Pour vous assurer que les enregistrements de critères d'utilisateur sont utilisés au lieu de rôles pour accéder à la page de destination, définissez la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* sur `true`.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Ajoutez les groupes du centre de services de l'utilisateur aux critères d'utilisateur de l'audience en procédant comme suit.
   a. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Blocs de construction** > **Audiences**.
   b. Sélectionnez une audience, par exemple **Audience du centre de services SOW**, puis procédez comme suit.
      i. Dans la liste connexe **Inclusions de critères d'utilisateur**, ouvrez l'audience, par exemple **Inclusion du groupe du Centre de services**.
      ii. Pour le champ **Groupes**, ajoutez le groupe Centre de services requis dont l'utilisateur fait partie.
      iii. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Redirection de la page de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

La redirection vous permet d'acheminer automatiquement les utilisateurs vers la page de destination SOW lors de la connexion.

La redirection de la page de destination peut être configurée de l'une des façons suivantes :

- Conditionnelle, basée sur les critères d'utilisateur, par exemple, les groupes du Centre de services.
- Couverture. Tous les utilisateurs sont d'abord redirigés vers la page d'accueil Espace de travail pour l'exploitation des services et la configuration de l'audience détermine la page de destination à utiliser.
- Facultatif. Dans ce cas, les utilisateurs peuvent désactiver la redirection.

Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un utilisateur non-administrateur de commencer à classer rapidement les tâches par ordre de priorité en le redirigeant vers Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connecté à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que Next Experience est activé sur votre instance. Pour en savoir plus sur son activation, consultez Considérations relatives à l'activation de Next Experience.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Sélectionnez **Configuration initiale** > **Redirection de la page de destination**.
4. Configurez la propriété de redirection SOW.
   a. Dans la section **Règle de destination de la page d'accueil**, sélectionnez **Configurer** en regard de la page de destination SOW.
   b. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Si nécessaire, configurez les autres propriétés de redirection de la page de destination SOW.

   a. Dans la section **Propriétés système**, sélectionnez **Configurer** en regard de la propriété requise.
      - glide.login.home : si cette valeur est définie sur true, la page d'accueil par défaut s'affiche lors de la connexion. Si vous laissez ce champ vide, la dernière page consultée est utilisée. Cette propriété est remplacée par la règle de destination de la page d'accueil pour la page de destination SOW.
      - glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled : définit la préférence de la page de destination sélectionnée par l'utilisateur sur true.
      - glide.ux.user_criteria_enabled : active l'utilisation des enregistrements de critères d'utilisateur à la place des champs **Rôles** pour les variantes Cadre de travail UX.

   b. Modifiez la propriété et sélectionnez **Mettre à jour**.

Rediriger les agents d'un groupe spécifique vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez uniquement aux agents de groupes d'utilisateurs spécifiques d'être automatiquement redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connectés à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls les agents qui font partie des groupes d'utilisateurs spécifiés sont redirigés vers Espace de travail pour l'exploitation des services. Tous les autres agents sont redirigés vers la page de destination configurée par un agent ou la page de destination Now Platform.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **user_criteria.list**.
2. Sélectionnez l'enregistrement des critères d'utilisateur **non-administrateur ITIL**.
3. Pour le champ **Groupes**, sélectionnez les groupes d'utilisateurs requis dont les agents doivent accéder à Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Assurez-vous que le rôle itil est affecté à chaque agent.

   a. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**, puis ouvrez l'enregistrement utilisateur de l'agent.

   b. Dans la liste **Rôles**, assurez-vous que le rôle **itil** est ajouté et actif.

   c. Si le rôle itil n'est pas déjà ajouté à l'enregistrement utilisateur, procédez comme suit pour l'ajouter.

      i. Dans la liste **Rôles**, sélectionnez **Modifier**.

      ii. Dans le formulaire **Modifier les membres**, ajoutez le rôle itil de la liste **Collection** à la liste **Liste des rôles**.

      iii. Sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la redirection automatique de tous les agents vers Espace de travail pour l'exploitation des services

Vérifiez qu'aucun agent n'est automatiquement redirigé vers l'Espace de travail pour l'exploitation des services après s'être connecté à l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Depuis le menu **Tout**, accédez à sys_homepage_destination_rule.list.
2. Sélectionnez l'enregistrement **Page de destination SOW**.
3. Décochez la case **Actif**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Videz le cache du navigateur en procédant comme suit :

   a. Saisissez `<nom-instance>.service-now.com/cache.do` dans le navigateur Web.

   b. Sélectionnez **Effacer le cache**.

   La page du navigateur est actualisée.

   c. Sélectionnez **Effacer tous les caches du navigateur**.

   La page du navigateur affiche le message `Cache unifié effacé`.

   Remarque :

   Si la table Règles de destination de la page d'accueil [sys_homepage_destination_rule] contient d'autres enregistrements qui redirigent vers SOW, procédez comme suit pour décocher la case **Actif** de chaque enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations de la page de destination dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer les données de la page de destination à partir de l'Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer la création d'enregistrement à partir du nouveau menu d'onglet dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les enregistrements qui peuvent être créés à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

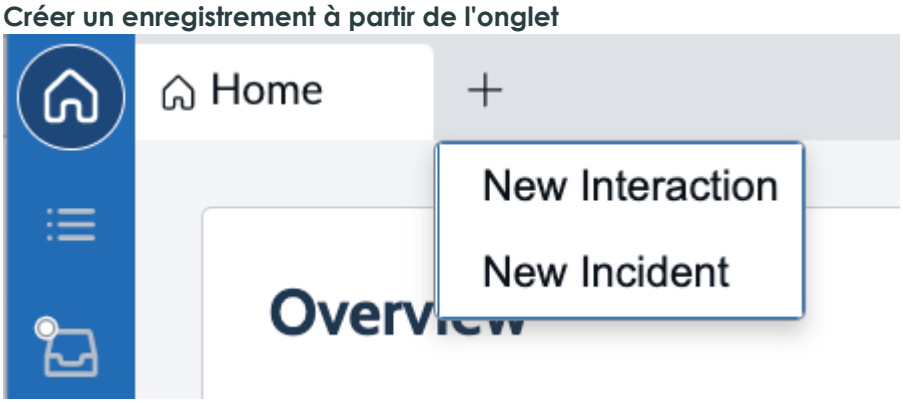
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un enregistrement d'interaction ou d'incident peut être créé à partir du nouveau menu d'onglet dans toutes les pages de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un enregistrement à partir de l'onglet



Vous pouvez personnaliser la valeur JSON pour fournir différentes options. Par exemple, utilisez cette méthode pour créer un article de la base de connaissances à partir du menu du nouvel onglet. Pour en savoir plus sur la création d'articles de la base de connaissances, consultez Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Now Experience Framework** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX du formulaire Application UX, sélectionnez la propriété *chrome_tab*.
4. Sur la page Propriété de page UX, lorsque le champ **Type** est défini sur **JSON**, modifiez le champ **Valeur**, par exemple pour ajouter ou supprimer un routage ou des tables.
   Pour ajouter une nouvelle option, par exemple, pour créer un article de la base de connaissances, ajoutez un nouvel objet JSON à l'intérieur de l'objet *newTabMenu*. Fournissez le nom et l'action exécutée lorsque vous sélectionnez l'option sous forme de paire clé-valeur à l'intérieur de l'objet *newTabMenu*. Voici un exemple de création d'un problème.

```
"label": {

"translatable": true,

"message": "New Problem"

},
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
"routeInfo": {
"route": "record",
"fields": {
"table": "problem",
"sysId": "-1"
},
"multiInstField": "sysId"
},
"condition": {
"tableDescription": {
"table": "problem",
"canCreate": true
}
}
},
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Restaurer la bannière d'accueil sur la page de destination

Si la bannière d'accueil est fermée, restaurez-la pour afficher les informations sur l'équipe de l'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Dans la liste des préférences utilisateur, ouvrez **sow.incident.landing_page_header_collapsed**.
3. Assurez-vous que le champ **Utilisateur** spécifie l'utilisateur pour lequel vous souhaitez restaurer la bannière.
4. Dans le champ **Valeur**, saisissez **false**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le message d'en-tête de la page de destination

Configurez le message d'en-tête faisant partie du texte du message d'accueil sur la page de destination. Par exemple, Vous êtes d'astreinte jusqu'au lundi 21 mars.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le script de serveur de courtier en données Obtenir l'équipe de l'agent du Centre de services appelle l'Includes de script `SOWServiceDeskAgentShift` pour afficher les informations de l'équipe dans le texte du message d'accueil.

Bien que vous puissiez personnaliser le texte d'affichage de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel du texte.

Section d'en-tête



Remarque :

La notification d'alerte s'agrandit automatiquement sur la bannière de SOW pour afficher le message complet. Cette fonctionnalité est activée par défaut dans le système de base. Vous pouvez mettre à jour la propriété de page UX du système **auto_expand_now_alert_message** en lui attribuant la valeur « faux » si vous ne souhaitez pas agrandir et afficher automatiquement l'intégralité du message.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sélectionnez **Configurer** en regard de **Messages d'accueil**.
   Le formulaire Includes de script s'affiche pour SOWServiceDeskAgentShift, qui appelle en interne SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
4. Copiez la valeur **Script** de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Dans la liste Includes de script, ouvrez SOWServiceDeskAgentShiftSNC.
   c. Copiez la valeur du champ **Script**.
5. Modifiez le script SOWServiceDeskAgentShift.
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Dans la liste Includes de script, ouvrez SOWServiceDeskAgentShift.
   c. Collez la valeur du champ **Script** que vous avez copiée à partir de SOWServiceDeskAgentShiftSNC.

```
initialize: function() {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    this.PLUGINS = {

      ON_CALL: "com.snc.on_call_rotation",

      SHIFT_PLANNING: "com.sn_shift_planning"

    };

    this.DAYS_AHEAD =
gs.getProperty('com.snc.on_call_rotation.upcoming_rota_days', 30);

    this.DATE_FORMAT = gs.getDateFormat();

    this.TIME_FORMAT = gs.getTimeFormat();

    this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER = 'readInTimezone';

    this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER = 'oncallAPIReadInTimezone';

    this.WEEK_DAY_FORMAT = 'EEEE';

    this.FORMAT = {

      SERVICE_DESK_HEADER: 'SERVICE_DESK_HEADER'

    };

    this.DATE_TIME_FORMAT_FULL = "full";

  },



  getUpcomingShift: function(userId, outputFormat, wfoShift) {

    var upcomingShifts, gd = new GlideDate();

    var from = gd.getDisplayValueInternal();

    gd.addDaysLocalTime(this.DAYS_AHEAD);

    var to = gd.getDisplayValueInternal();

    var mayBeWFOUser = userId == gs.getUserID() ?
gs.hasRole("sn_shift_planning.agent") : true;

    if (GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.SHIFT_PLANNING) &&
mayBeWFOUser && wfoShift)

      upcomingShifts = this.getWFOShifts(from, to, userId);

    var isWFOResponseValid = Array.isArray(upcomingShifts) &&
upcomingShifts.length > 0;

    if (!isWFOResponseValid &&
GlidePluginManager.isActive(this.PLUGINS.ON_CALL))
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      upcomingShifts = this.getOnCallShifts(from, to, userId);

    return this.getFormattedShift(upcomingShifts, outputFormat);

  },



  getWFOShifts: function(from, to, userId) {

    var smUtil = new sn_shift_planning.ScheduleManagerUtil();

    var defaultEventCategories = [

      smUtil.WORK_CATEGORY_SYS_ID,

      smUtil.ON_CALL_CATEGORY_SYS_ID

    ];

    var params = {

      "assignmentGroups": "",

      "individualAgents": userId,

      "startDate": from,

      "endDate": to,

      "published": true,

      "eventCategories": defaultEventCategories,

      "filter": {

        "sn_shift_planning_agent_schedule": {

          "event": ["8d03fd9b0f310010717cc562ff767e4a",
"936319993bd02010e81a4ee1f3efc419"]

        }

      }

    };

    var upcomingShifts = [];

    try {

      var agentScheduleRESTAPIUtils = new
sn_shift_planning.AgentScheduleRESTAPIUtils();

      var spans =
agentScheduleRESTAPIUtils.retrieveAgentSchedulesFromParams(params);
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      if (spans && spans.shiftData && spans.shiftData.user &&
 spans.shiftData.user.data && spans.shiftData.user.data.length > 0 &&
 spans.shiftData.user.data[0].schedules) {

        var schedules = spans.shiftData.user.data[0].schedules,

          arrayUtil = new global.ArrayUtil();

        for (var schedule in schedules)

          upcomingShifts = arrayUtil.union(upcomingShifts,
 schedules[schedule]);

      }

    } catch (e) {

      gs.error("SOWServiceDeskAgentShiftSNC: Error fetching WFO
 shifts");

    }



    return upcomingShifts;

  },



  getOnCallShifts: function(from, to, userId) {

    var onCallCommon = new global.OnCallCommon();

    var onCallGroups = onCallCommon.getMyGroups();

    var spans = new global.OCRotationV2(null,
 global.OCRotationV2.DEFAULT_FORMAT_OPTION).setStartDate(from).setEndD
ate(to).setUserIds(userId).setGroupIds(onCallGroups).getSpans();

    var upcomingShifts = [];

    for (var i = 0; i < spans.length; i++)

      if ((spans[i].type == "roster" || spans[i].type == "override")
 && spans[i].user_id == userId)

        upcomingShifts.push(spans[i]);

    return upcomingShifts;

  },



  getFormattedShift: function(upcomingShifts, outputFormat) {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    if (gs.nil(upcomingShifts))
      return;
    switch (outputFormat) {
      case this.FORMAT.SERVICE_DESK_HEADER:
        return this.getServiceDeskFormattedShift(upcomingShifts);
      default:
        return upcomingShifts;
    }
  },


  getServiceDeskFormattedShift: function(upcomingShifts) {
    var response = {
      shiftText: "",
      nearestShift: {}
    };
    var startAttr = "start",
      endAttr = "end",
      isOnCall = true;
    var dateFormat = 'EEEE, MMM dd',
      timeFormat = 'hh:mm a';
    var isWFOSchema = Array.isArray(upcomingShifts) &&
upcomingShifts.length > 0 && this.WFO_SCHEMA_IDENTIFIER in
upcomingShifts[0];
    if (isWFOSchema)
      startAttr = "scheduledStartTime", endAttr = "scheduledEndTime";
    response.nearestShift = this.getNearestShift(upcomingShifts,
startAttr, endAttr);
    if (response.nearestShift) {
      if (isWFOSchema) {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
       if (response.nearestShift.schedule
&& !(this.WFO_ONCALL_TYPE_IDENTIFIER in
response.nearestShift.schedule))

         isOnCall = false;

     }

     if (isOnCall) {

       if (response.nearestShift.isCurrent) {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else

           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

       } else {

         if (response.nearestShift.roster_name)

           response.shiftText = gs.getMessage("Your
next on-call shift starts on {0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

         else

           response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call
shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

       }

     } else {

       if (response.nearestShift.isCurrent) {

         response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

       } else

         response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts
on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

     }

   }
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    return response;
  },

  getNearestShift: function(upcomingShifts, startAttr, endAttr) {
    if (gs.nil(upcomingShifts) || gs.nil(startAttr) ||
gs.nil(endAttr))
      return;
    var nearestShift;
    upcomingShifts.sort(function(shift_1, shift_2) {
      var gdt1 = new GlideDateTime();
      gdt1.setDisplayValueInternal(shift_1[startAttr]);
      var gdt2 = new GlideDateTime();
      gdt2.setDisplayValueInternal(shift_2[startAttr]);
      return GlideDateTime.subtract(gdt2, gdt1).getNumericValue();
    });
    var currentDateTime = new GlideDateTime(),
      startDateTime = new GlideDateTime(),
      endDateTime = new GlideDateTime();
    for (var i = 0; i < upcomingShifts.length; i++) {

startDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][startAttr] +
"");
      endDateTime.setDisplayValueInternal(upcomingShifts[i][endAttr] +
"");
      if (currentDateTime.onOrBefore(endDateTime)) {
        nearestShift = upcomingShifts[i];
        if (currentDateTime.onOrAfter(startDateTime))
          nearestShift.isCurrent = true;
        else
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
          nearestShift.isCurrent = false;
        break;
      }
    }
    return nearestShift;
  },

  getFormattedDateSpan: function(date, dateFormat, timeFormat) {
    var formattedDate = this.getFormattedDate(date, dateFormat);
    var dateAmPmTime = this.getFormattedTime(date, timeFormat);
    return formattedDate + " " + dateAmPmTime;
  },

  getFormattedDate: function(inputDate, format) {
    var date = new GlideDateTime();
    date.setDisplayValueInternal(inputDate);
    format = !format ? this.DATE_FORMAT : format;
    var gd = date.getLocalDate();
    return gd.getByFormat(format);
  },

  getFormattedTime: function(inputDate, format) {
    var date = new GlideDateTime();
    date.setDisplayValueInternal(inputDate);
    format = !format ? this.TIME_FORMAT : format;
    var gt = date.getLocalTime();
    return gt.getByFormat(format);
  },
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 getFormattedDateTime: function(date) {
   var dateTime = new GlideDateTime();
   dateTime.setDisplayValueInternal(date);
   return dateTime.getDisplayValueLang(this.DATE_TIME_FORMAT_FULL);
 },


 endsToday: function(inputDate) {
   var inputGdt = new GlideDateTime();
   inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);
   return new GlideDateTime().getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();
 },


 endingTomorrow: function(inputDate) {
   var inputGdt = new GlideDateTime();
   inputGdt.setDisplayValueInternal(inputDate);
   var tomorrowDateTime = new GlideDateTime();
   tomorrowDateTime.addDaysLocalTime(1);
   return tomorrowDateTime.getLocalDate().getValue() ==
inputGdt.getLocalDate().getValue();
 },
```

d. Modifiez la partie suivante du script, comme indiqué.

```
     if (isOnCall) {
       if (response.nearestShift.isCurrent) {
         if (response.nearestShift.roster_name)
           response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);
         else
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            response.shiftText = gs.getMessage("You are on-call until
{0}", [this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

        } else {

          if (response.nearestShift.roster_name)

            response.shiftText = gs.getMessage("Your
next on-call shift starts on {0} as {1}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr]),
response.nearestShift.roster_name]);

          else

            response.shiftText = gs.getMessage("Your next on-call
shift starts on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

        }

      } else {

        if (response.nearestShift.isCurrent) {

          response.shiftText = gs.getMessage("Your shift ends on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[endAttr])]);

        } else

          response.shiftText = gs.getMessage("Your next shift starts
on {0}",
[this.getFormattedDateTime(response.nearestShift[startAttr])]);

      }
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'image de l'astronaute sur la page de destination

Remplacez image de l'astronaute par une image de votre choix.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'image figurant sur la bannière de la section d'en-tête de la page de destination SOW prend en charge les thèmes personnalisés pour une expérience plus personnalisée.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **db_image.list**.

2. Recherchez sow_banner.svg.

3. Remplacez l'image par une image de votre choix.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que les dimensions de l'image sont de 700 x 160 pixels.

Remarque : L'image prend en charge les thèmes personnalisés pour une expérience plus personnalisée.

Configurer la couleur de l'anneau dans la section Vue d'ensemble

Créez une meilleure expérience visuelle pour les anneaux de la section **Vue d'ensemble**.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les couleurs des zones de l'anneau dépendent de l'élément par lequel l'anneau est regroupé.

- Page de destination de niveau 1
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Incidents non affectés**, l'anneau est regroupé par la priorité des incidents.
  - Dans la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.
  - Dans la carte **SLA d'incidents**, l'anneau est regroupé par le temps restant, après lequel les incidents violeront le SLA.
- Page de destination de niveau 2
  - Dans la carte **Incidents qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des incidents.
  - Dans la carte **Problèmes qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des problèmes.
  - Dans la carte **Changements qui me sont affectés**, l'anneau est regroupé par l'état des demandes de changement.
  - Dans la carte **Tâches qui me sont affectées**, l'anneau est regroupé par l'état des tâches du catalogue.

Procédure

1. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour les cartes suivantes sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.
   - Incidents qui me sont affectés
   - Incidents non affectés
   - Tâches du catalogue qui me sont affectées

   a. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**

   b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.

ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents non affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **priorité**.

iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches du catalogue qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.

c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Pour changer la couleur de la zone d'anneau pour la carte SLA d'incidents sur la page de destination de niveau 1, procédez comme suit.
   a. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.
   b. Dans la liste Plages, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **task_sla** et le champ **Élément** défini sur **time_left**.
   c. Sélectionnez l'enregistrement requis.
   d. Dans le formulaire Plage, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Pour changer les couleurs de la zone d'anneau pour la page de destination de niveau 2, procédez comme suit.

   a. Accédez à **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**

   b. Dans la liste Couleurs des graphiques, filtrez les enregistrements en fonction de la carte que vous souhaitez personnaliser et sélectionnez un enregistrement.

      i. Pour personnaliser la couleur de la carte **Incidents qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **incident** et le champ **Élément** défini sur **état**.

      ii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Problèmes qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **problème** et le champ **Élément** défini sur **état**.

      iii. Pour personnaliser la couleur de la carte **Changements qui me sont affectés**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **change_request** et le champ **Élément** défini sur **état**.

      iv. Pour personnaliser la couleur de la carte **Tâches qui me sont affectées**, filtrez les enregistrements avec le champ **Nom** défini sur **sc_task** et le champ **Élément** défini sur **état**.

   c. Dans le formulaire Couleurs des graphiques, sélectionnez la couleur requise dans le champ **Nom de la couleur**.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 1

Configurez les données affichées dans les anneaux dans la section **Vue d'ensemble** de la page de destination de niveau 1.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour tous les anneaux. Par exemple, anneau Problèmes qui me sont affectés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1**, sélectionnez **Configurer** en regard de **Configurations en anneau**.
4. Facultatif : Si le tableau de bord PAR est actif sur la page de destination, procédez comme suit :
   a. Configurez le tableau de bord de niveau 1.

      Remarque : Si vous créez un tableau de bord, vous pouvez utiliser les visualisations enregistrées afin de créer une carte pour celui-ci. Seuls les utilisateurs disposant du rôle approprié peuvent voir les données.

      Veillez à ajouter la valeur Espace de travail pour l'exploitation des services dans **Visibilité du tableau de bord**.

   b. Sélectionnez le tableau de bord par défaut de la page de destination SOW dans la liste déroulante **Tableau de bord chargé sur la page de destination**. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Après avoir modifié les éléments du tableau de bord, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Facultatif : Si le tableau de bord PAR n'est pas actif sur la page de destination, modifiez le champ **Script** et ajoutez le code dans la classe *ServiceDeskLandingPageUtils*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

            const evamDef = this.getEvamDef();

            const visualizationConfig = [{

                    "id": "incident_assigned",

                    "tableName": "incident",

                    "tableDisplayValue": "Incident",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                    "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISNOTEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51
0100a9ad2572f2b47744",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    "listView": mode == "your_work" ?
 "sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                    "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Incidents assigned to you") : await
 helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

                    "groupByField": "state",

                    "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                },

                {

                    "id": "incident_sla",

                    "tableName": "task_sla",

                    "tableDisplayValue": "Task SLA",

                    "myWorkQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a
9ad2572f2b477fe^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^active=tru
e^time_left<=1970-01-08 00:00:00",

                    "myTeamQuery":
 "task.sys_class_name=incident^task.assignment_groupDYNAMICd6435e965f51
0100a9ad2572f2b47744^task.active=true^sla.type=SLA^ORsla.type=OLA^activ
e=true^time_left<=1970-01-08 00:00:00",

                    "listView": 'sow_landing_page',

                    "header": await helpers.translate("Incident SLAs"),

                    "groupByField": "time_left",

                    "evamId": evamDef['incidentSlaEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYtime_left",

                },

                {

                    "id": "unassigned_incidents",

                    "tableName": "incident",

                    "tableDisplayValue": "Incident",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51010
0a9ad2572f2b47744",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    "myTeamQuery":
 "active=true^assigned_toISEMPTY^assignment_groupDYNAMICd6435e965f51010
0a9ad2572f2b47744",

                    "listView": mode == "your_work" ?
 "sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                    "header": await helpers.translate("Unassigned
 incidents"),

                    "groupByField": "priority",

                    "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                },

                {

                    "id": "catalog_tasks",

                    "tableName": "sc_task",

                    "tableDisplayValue": "Catalog Task",

                    "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                    "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                    "listView": 'sow_landing_page',

                    "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Catalog tasks assigned to you") : await
 helpers.translate("Catalog tasks assigned to your team"),

                    "groupByField": "state",

                    "evamId": evamDef["catalogTaskEvamDefinitionId"],

                    "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

                }

            ];

            return visualizationConfig;

        }
```

Par exemple, pour ajouter un anneau Problème, ajoutez ce qui suit au script pour permettre au nouvel anneau d'interagir avec la liste sur la page de destination. Ces éléments sont copiés à partir de SowIncidentLandingPageUtilsSNC, mais problem_task a été ajoutée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false,
 elementId) {

            if (table === "task") {

                return this.getLabelMaps(table,
 nameValueMap['sys_class_name'], groupMode, elementId);

            }

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'],
 groupMode, elementId);

        }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId)
 {

            if (selectedField == undefined) {

                selectedField = 'all';

            }

            const labelMap = {

                'incident': {

                    '1': 'New incidents',

                    '2': 'In Progress incidents',

                    '3': 'On Hold incidents',

                    '6': 'Resolved incidents',

                    'all': 'Incidents'

                },

                'change_request': {

                    '0': 'In Review changes',

                    '-1': 'Implement changes',

                    '-2': 'Scheduled changes',

                    '-3': 'Authorize changes',

                    '-4': 'Assess changes',

                    '-5': 'New changes',
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                'all': 'Changes'
            },
            'problem_task': {
                '151': 'New',
                '154': 'Work in Progress',
                '152': 'Assess',
                '157': 'Closed',
                'all': 'Problem Tasks'
            },
            'problem': {
                '101': 'New problems',
                '102': 'Assess problems',
                '106': 'Resolved problems',
                '104': 'Fix in Progress problems',
                '103': 'Root Cause Analysis problems',
                'all': 'Problems'
            },
            'task': {
                'incident_task': 'Incident tasks',
                'problem_task': 'Problem tasks',
                'change_task': 'Change tasks',
                'sc_task': 'Catalog tasks',
                'incident': 'Incidents',
                'problem': 'Problems',
                'change_request': 'Change requests',
                'all': 'Tasks'
            }
        };
        if (elementId === 'delegated_task')
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to
you';

            if (groupMode)

                return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to
your team';

            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';

        }
```

Ajoutez le code suivant comme anneau supplémentaire.

```
{

                "id": "problem_task_assigned",

                "tableName": "problem_task",

                "tableDisplayValue": "Problem Tasks",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ?
"sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les anneaux dans la page de destination de niveau 2

Configurez les données qui s'affichent dans les anneaux de la section **Vue d'ensemble** de la page de destination de niveau 2.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser l'étiquette d'en-tête, la source de données, la mesure, le champ Grouper par et viewAllQuery pour tous les anneaux. Par exemple, anneau Tâches du catalogue qui me sont affectées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 2**, sélectionnez **Configurer** en regard de **Configurations en anneau**.
4. Facultatif : Si le tableau de bord PAR est actif sur la page de destination, procédez comme suit :
   a. Configurez le tableau de bord de niveau 2.

      Remarque : Si vous créez un tableau de bord, vous pouvez utiliser les visualisations enregistrées afin de créer une carte pour celui-ci. Seuls les utilisateurs disposant du rôle approprié peuvent voir les données.

      Veillez à ajouter la valeur Espace de travail pour l'exploitation des services dans **Visibilité du tableau de bord**.

   b. Sélectionnez le tableau de bord par défaut de la page de destination SOW dans la liste déroulante **Tableau de bord chargé sur la page de destination**. Sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Après avoir modifié les éléments du tableau de bord, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Facultatif : Modifiez le champ **Script**, puis ajoutez le code à l'intérieur de la classe *SOWLandingPageTier2Utils*.

```
static async getVisualizationConfig(helpers, mode) {

            const visualizationConfig = [{

                "id": "incidentAssigned",

                "tableName": "incident",

                "tableDisplayValue": "Incident",

                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Incidents assigned to you") : await
 helpers.translate("Incidents assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "01a404e8b7203010e69dbc16de11a93f",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "id": "problemsAssigned",

                "tableName": "problem",

                "tableDisplayValue": "Problem",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problems assigned to you") : await
helpers.translate("Problems assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "5f0697b8f49bc510f8773ad5bd0ae292",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "changesAssigned",

                "tableName": "change_request",

                "tableDisplayValue": "Change Request",

                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Changes assigned to you") : await
helpers.translate("Changes assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                "evamId": "e1f06c4194130110f87765e94545da91",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            },

            {

                "id": "taskAssigned",

                "tableName": "task",

                "tableDisplayValue": "Task",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "myWorkQuery":
 "active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_cl
ass_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_name=c
hange_task^ORsys_class_name=sc_task",

                "myTeamQuery":
 "active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744^s
ys_class_name=incident_task^ORsys_class_name=problem_task^ORsys_class_n
ame=change_task^ORsys_class_name=sc_task",

                "header": mode == 'your_work' ? await
 helpers.translate("Tasks assigned to you") : await
 helpers.translate("Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "sys_class_name",

                "evamId": "615d205d94df0110f87765e94545da03",

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

            }];

            return visualizationConfig;

        }
```

Par exemple, pour ajouter un anneau Problème, ajoutez ce qui suit au script pour permettre au nouvel anneau d'interagir avec la liste sur la page de destination. Ces éléments sont copiés à partir de SOWLandingPageTier2UtilsSNC, mais problem_task a été ajoutée.

```
static async fetchTitle(table, nameValueMap, groupMode = false,
 elementId) {

            if (table === "task") {

                return this.getLabelMaps(table,
 nameValueMap['sys_class_name'], groupMode, elementId);

            }

            return this.getLabelMaps(table, nameValueMap['state'],
 groupMode, elementId);

        }



static getLabelMaps(table, selectedField, groupMode = false, elementId)
 {

            if (selectedField == undefined) {

                selectedField = 'all';

            }
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            const labelMap = {
                'incident': {
                    '1': 'New incidents',
                    '2': 'In Progress incidents',
                    '3': 'On Hold incidents',
                    '6': 'Resolved incidents',
                    'all': 'Incidents'
                },
                'change_request': {
                    '0': 'In Review changes',
                    '-1': 'Implement changes',
                    '-2': 'Scheduled changes',
                    '-3': 'Authorize changes',
                    '-4': 'Assess changes',
                    '-5': 'New changes',
                    'all': 'Changes'
                },
                'problem_task': {
                    '151': 'New',
                    '154': 'Work in Progress',
                    '152': 'Assess',
                    '157': 'Closed',
                    'all': 'Problem Tasks'
                },
                'problem': {
                    '101': 'New problems',
                    '102': 'Assess problems',
                    '106': 'Resolved problems',
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                    '104': 'Fix in Progress problems',
                    '103': 'Root Cause Analysis problems',
                    'all': 'Problems'
                },
                'task': {
                    'incident_task': 'Incident tasks',
                    'problem_task': 'Problem tasks',
                    'change_task': 'Change tasks',
                    'sc_task': 'Catalog tasks',
                    'incident': 'Incidents',
                    'problem': 'Problems',
                    'change_request': 'Change requests',
                    'all': 'Tasks'
                }
            };
            if (elementId === 'delegated_task')
                return labelMap[table][selectedField] + ' delegated to
you';
            if (groupMode)
                return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to
your team';
            return labelMap[table][selectedField] + ' assigned to you';
        }
```

Ajoutez le code suivant comme anneau supplémentaire.

```
{
                "id": "problem_task_assigned",
                "tableName": "problem_task",
                "tableDisplayValue": "Problem Tasks",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "myWorkQuery":
"active=true^assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe",

                "myTeamQuery":
"active=true^assignment_groupDYNAMICd6435e965f510100a9ad2572f2b47744",

                "listView": mode == "your_work" ?
"sow_landing_page_assigned" : "sow_landing_page",

                "header": mode == 'your_work' ? await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to you") : await
helpers.translate("Problem Tasks assigned to your team"),

                "groupByField": "state",

                //  "evamId": evamDef['incidentEvamDefinitionId'],

                "updated_on": "^ORDERBYDESCsys_updated_on",

 },
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la visibilité des sections de page de destination

Indiquez si vous souhaitez afficher ou masquer certaines sections de la page de destination. Par exemple, les sections **Liens rapides** et **À venir**.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Sur le formulaire Page de destination, utilisez le bouton bascule pour afficher ou masquer la section de page de destination requise.
   Un bouton bascule s'affiche en regard de chaque section que vous pouvez afficher ou masquer. Par exemple, **Liens rapides**, **À venir**, **Annonces**, etc.

Configurer la section Annonces sur la page de destination

Personnalisez une annonce existante ou ajoutez une annonce pour des tables supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser la configuration du composant EVAM (Entity View Action Mapper) pour la section **Annonces**. Bien que vous puissiez personnaliser les données de la page de destination par défaut, vous devez créer une copie de la page de destination pour modifier le style visuel. Dans le système de base, les annonces et les sources de données correspondantes sont définies pour les tables suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Panne [cmdb_ci_outage]
- Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement]
- Incident [incident]

Vous pouvez ajouter des annonces pour des tables supplémentaires en définissant des sources de données supplémentaires dans la définition EVAM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**.
3. Dans le formulaire Page de destination, sous la section **Niveau 1** ou **Niveau 2**, sélectionnez **Configurer** en regard de l'option **Annonces**.
   La définition SOW - Annonces EVAM s'affiche. Pour en savoir plus sur la définition EVAM, consultez Créer une définition EVAM.
4. Accédez à **Tout** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Définitions EVAM**.
5. Pour modifier la source de données d'une annonce, accédez à la liste connexe Sources de données EVAM M2Ms et modifiez la source de données requise.
   Pour en savoir plus sur la source de données, consultez Définir une source de données.
6. Pour créer une annonce pour une table supplémentaire, ajoutez une source de données pour cette table.
   Pour en savoir plus sur la source de données, reportez-vous à la rubrique Définir une source de données. Pour en savoir plus sur la définition d'une source de données, consultez Définir une source de données.
7. Facultatif : Pour insérer des annonces personnalisées dans la section **Annonces**, créez une configuration d'annonce de bannière supplémentaire pour la table Annonce de bannière [sys_ux_banner_announcement] en procédant comme suit.

   a. Créez une configuration d'annonce de bannière et les annonces de bannières correspondantes.
      Pour en savoir plus sur la création d'une configuration d'annonce de bannière, consultez Annonces de bannières Next Experience.

   b. Associez la configuration de l'annonce de bannière à la propriété *sn_sow.banner_announcements_config_id*.

      i. Accédez à sys_properties.list.

      ii. Sélectionnez la propriété *sn_sow.banner_announcements_config_id*.

      iii. Sur le formulaire Propriété système, spécifiez le sys_id de la configuration de la bannière comme valeur de propriété.

8. Pour configurer l'affichage d'une annonce pour une source de données, modifiez la configuration et le modèle d'une vue EVAM en effectuant les étapes suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la liste connexe Ensemble de configuration de vue EVAM M2M et sélectionnez l'ensemble de configuration requis.

b. Dans le formulaire Ensemble de configuration de vue EVAM, accédez à la liste connexe Configurations de vue EVAM et sélectionnez une configuration pour la source de données requise.

c. Dans le formulaire Configuration de vue EVAM, ouvrez le modèle à partir du champ **Modèle de vue**.

d. Dans le formulaire Afficher le modèle, modifiez le champ **Modèle**.
Pour en savoir plus sur la modification d'un modèle, consultez Définir un modèle de vue EVAM.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la section À venir sur la page de destination

Configurez les données qui s'affichent dans la section **À venir**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide d'un point d'extension, vous pouvez appeler les scripts personnalisés pour étendre les fonctionnalités de la section **À venir** et intégrer facilement les personnalisations sans avoir à modifier le code de base. Pour en savoir plus sur les points d'extension, consultez Créer et ajouter un point d'extension scripté.

Points d'extension scriptés pour la section À venir dans le système de base

Point d'extension	Description
sn_sow.UpcomingLinkProvider	Permet d'obtenir la liste des enregistrements de tâches à venir (changements, incident, demandes et tâches en retard) pour le jour même et le jour suivant.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_sow.UpcomingLinkProvider**.
3. Créez une implémentation à l'aide du lien connexe **Créer une implémentation** ou modifiez une implémentation à partir de la liste connexe Implémentations.

   Voici un exemple de la façon d'ajouter un nouveau type d'annonce pour les tâches de changement.

   - Nom : MyCustomUpcomingLinkProvider_ChangeTask
   - Script :

```
var PREFIX_QUERY = 'active=true^' + assignToQuery;

   var TODAY_QUERY =
'^planned_start_dateONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascri
pt:gs.endOfToday()';
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    var TOMORROW_QUERY =
 '^splanned_start_dateONTomorrow@javascript:gs.beginningOfTomorrow()@j
avascript:gs.endOfTomorrow()';

    var encodedQuery = null;

    var listTitle = gs.getMessage("Change_Task");

    if ('beginningOfToday' == request.from && 'endOfToday' ==
 request.to) {

      encodedQuery = PREFIX_QUERY + TODAY_QUERY;

    } else if ('beginningOfTomorrow' == request.from &&
 'endOfTomorrow' == request.to) {

      encodedQuery = PREFIX_QUERY + TOMORROW_QUERY;

    } else {

      throw gs.getMessage("Unsupported date range");

    }

    var LIMIT = 10;

    var changeTaskGr = new GlideRecordSecure('change_task');

    changeTaskGr.addEncodedQuery(encodedQuery);

    changeTaskGr.setLimit(LIMIT + 1);

    changeTaskGr.query();

    var count = changeTaskGr.next() ? changeTaskGr.getRowCount() : 0;

    var items = [];

    if (count > 0) {

      var msg = null;

      if (1 == count) {

        msg = gs.getMessage("{0} change task", [count]) + "";

      } else {

        if (count > LIMIT) {

          msg = gs.getMessage("More than {0} change task(s)",
 [LIMIT.toString()]) + "";

        } else {

          msg = gs.getMessage("{0} change task(s)", [count]) + "";
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        }
      }
      var route = {
        route: 'simplelist',
        fields: {
          table: changeTaskGr.getTableName()
        },
        params: {
          listTitle: listTitle,
          query: changeTaskGr.getEncodedQuery()
        }
      };
      if (1 == count) {
        route = {
          route: 'record',
          fields: {
            table: changeTaskGr.getTableName(),
            sysId: changeTaskGr.getUniqueValue()
          }
        };
      }
      var item = {
        label: msg,
        type: 'route',
        value: route,
        "startsWith": {
          "icon": "change-outline",
          "align": "center"
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
        },
        "opensWindow": false,
        "configAria": {},
        "download": false
      };
      items.push(item);
    }
    return items;
```

4. Sélectionnez **Mettre à jour** et sauvegardez l'enregistrement d'include de script.
5. Créez une tâche pour vérifier si elle s'affiche comme tâche à venir.
   Par exemple, créez une tâche de changement.

   a. Dans le menu **Tout**, accédez à **change_task.list**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs requis.
      - Description brève
      - Description
      - Date de début prévue. Vous pouvez spécifier la date du jour.
      - Affecté à. Spécifiez l'utilisateur pour lequel la tâche à venir doit s'afficher.

   d. Sélectionnez **Soumettre**.

   e. Vérifiez que la tâche figure dans la section **À venir** de la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour l'utilisateur sélectionné.

Configurations de la page des enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer les données disponibles dans les pages d'enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer la page d'enregistrement d'incident dans SOW pour ITSM

Configurez les données affichées dans différents onglets d'incident tels que les onglets **Vue d'ensemble** et **Détails**.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des incidents**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Enregistrement d'incident**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants.
   - Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Visibilité de l'onglet pour les agents de niveau 1 : configurez les paramètres de visibilité pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1. Vous pouvez également configurer les critères d'utilisateur pour inclure ou exclure des utilisateurs disposant d'autres rôles et groupes d'utilisateurs.

       Remarque :
       - Par défaut, l'onglet **Vue d'ensemble** s'affiche pour les agents de niveau 1.
       - Lorsque vous choisissez de masquer l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1, l'onglet **Détails** s'ouvre par défaut.
       - Cette option n'est disponible que si la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* est définie sur **true**. Pour plus d'informations, consultez Activer la propriété des critères d'utilisateur.

     - Résumé : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résumé de l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Impact : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Impact de l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Cause : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Résolution : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résolution de l'onglet **Vue d'ensemble**.
   - Détails : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Détails**.
     - Enregistrement : fournit des détails supplémentaires sur l'enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires.
     - Nouvel enregistrement : cette disposition est disponible lorsqu'un agent crée un enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires.
   - Modèles de réponses : créez et configurez des modèles de réponses aux incidents. Les modèles de réponses sont utilisés comme des messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les zones requises, telles que la messagerie électronique ou la messagerie instantanée, pour fournir une réponse rapide. Pour utiliser la fonctionnalité Modèles de réponses, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_templated_snip.template_snippet_reader. Le nombre de modèles de réponses créés pour la table des incidents est affiché dans cette section. Pour plus d'informations sur la définition et la configuration des modèles de réponses pour les tables d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Modèles de réponses.
   - Propriétés de gestion des incidents : configurez les fonctionnalités d'incidents à l'aide des propriétés de gestion des incidents. Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés de gestion des incidents, consultez Propriétés Gestion des incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration de la disposition des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du générateur de formulaires, voir Personnaliser des formulaires dans un composant de formulaire.

Pour en savoir plus sur les personnalisations de la page d'enregistrement d'incident, consultez Personnaliser la page d'enregistrement d'incident.

Configurer la page Enregistrement d'un changement dans SOW pour ITSM

Configurez les données affichées dans différents onglets de la page Enregistrement d'un changement, notamment les onglets **Vue d'ensemble** et **Détails**.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des changements**.
3. Sélectionnez **Enregistrement d'un changement**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants.
   - Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**.
     - Conteneurs : définit le mode de rendu de la page de vue d'ensemble dynamique tout au long du cycle de vie du changement. Cela inclut la visibilité et l'ordre des sections dans la page de vue d'ensemble et indique s'il faut inclure la barre de flux d'activité.
     - Champs de section : définissez les champs qui s'affichent pour chaque section dans la vue d'ensemble du changement.
   - Détails : définit la vue de formulaire qui permet aux utilisateurs d'afficher tous les détails liés au changement.

   Pour en savoir plus sur la configuration de la mise en page des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du concepteur de formulaires, consultez Personnaliser des formulaires dans un composant de formulaire.

Configurations du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer les onglets disponibles du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services

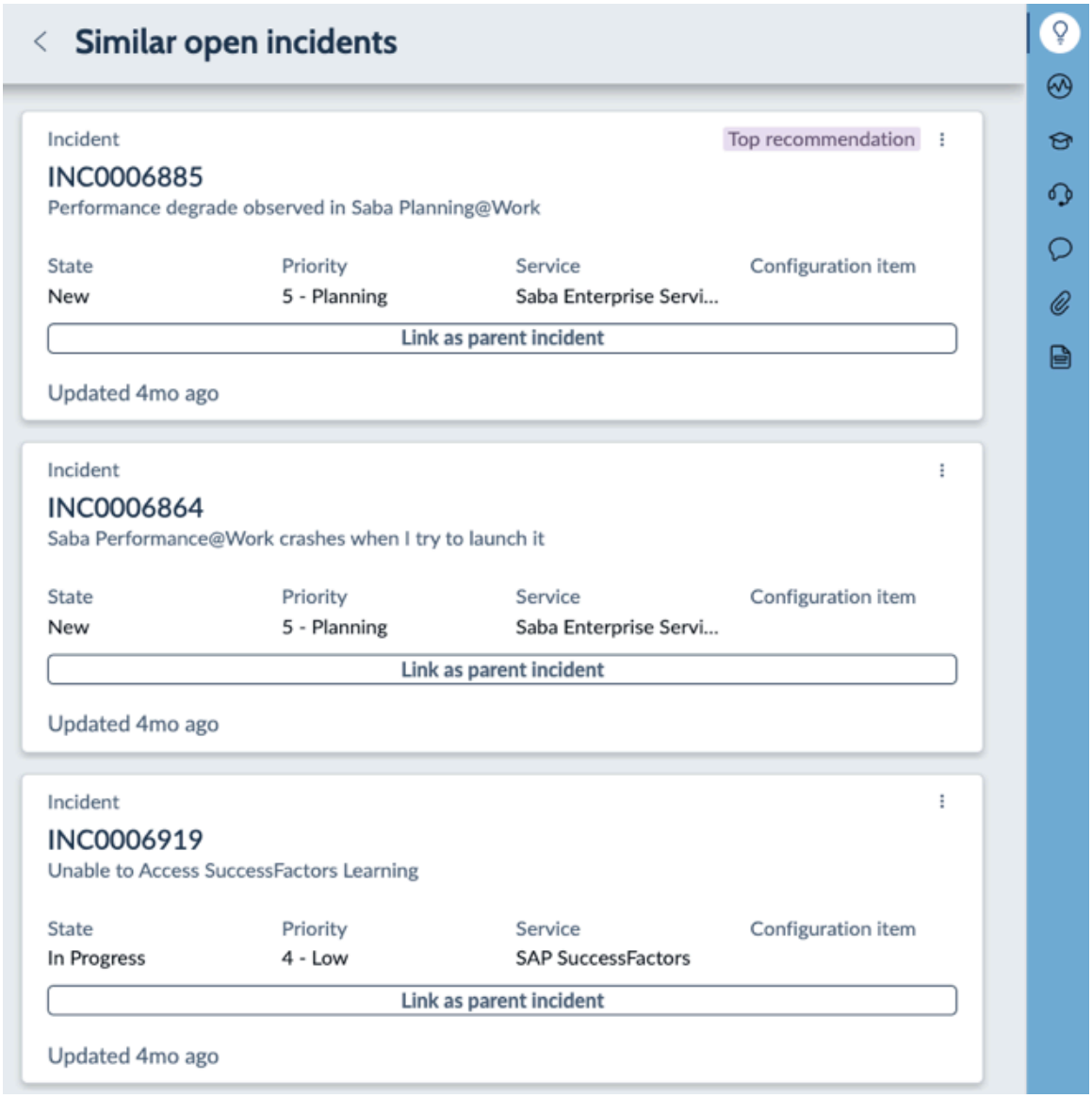
Ajoutez ou supprimez des onglets du panneau latéral contextuel disponible dans toutes les pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, toutes les pages d'enregistrement, notamment les pages d'enregistrement d'incident et d'interaction, disposent d'un panneau latéral contextuel avec plusieurs onglets dans Espace de travail pour l'exploitation des services. À partir de ces onglets, vous pouvez effectuer plusieurs tâches, par exemple afficher les informations de l'enregistrement, collaborer via Microsoft Teams, afficher des recommandations, etc.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau latéral contextuel dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la liste Pages et variantes, sélectionnez **Enregistrement SRP**.
4. À gauche de la zone Générateur d'IU, accédez à **Corps** > **Volets redimensionnables** > **droite**et sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).
5. À droite du Générateur d'IU, accédez à **Configuration** > **Onglets** et sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir la configuration de l'onglet.
   Les pages et variantes associées à la barre latérale contextuelle apparaissent. Par exemple, sélectionnez Assistant d'agent SNC pour ajouter l'option Assistant d'agent sur la barre latérale.
7. Modifiez la condition d'écran relative à l'écran UX.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** pour ajouter ou supprimer des enregistrements afin de placer l'onglet à la position requise.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.
Vous êtes redirigé vers la page Tableaux de bord.

8. Modifiez le script de condition d'écran pour l'écran UX en procédant comme suit.

a. Sélectionnez l'onglet précédemment ouvert de la page Générateur d'IU, par exemple, la page de l'onglet Assistant d'agent SNC.

b. À gauche de la page, sélectionnez ☰ et accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.

c. Dans la liste connexe Conditions de l'écran UX du formulaire Écran UX, ouvrez l'enregistrement associé.

d. Modifiez le champ **Script** pour ajouter des conditions pour les enregistrements dans lesquels vous souhaitez que l'onglet soit disponible ou pour les supprimer.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de travailler sur les recommandations pertinentes fournies par Actions recommandées pour ITSM.

La version standard de Actions recommandées pour ITSM est fournie en tant que nouvelle fonctionnalité dans Gestion des incidents pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services qui fait partie de Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0.

Les utilisateurs existants qui procèdent à une mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0 bénéficient par défaut de la version standard de Actions recommandées pour ITSM en tant que nouvelle fonctionnalité. Les nouveaux utilisateurs obtiennent la version standard de Actions recommandées pour ITSM après l'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store.

Les utilisateurs de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0 recevront le nouveau module d'extension standard, Actions recommandées pour ITSM (sn_itsm_ra), qui inclut ses fonctionnalités standard.

Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Ce module d'extension active les actions recommandées standard et propose les recommandations suivantes :

- Incidents ouverts (CI et service)
- Incidents résolus similaires (CI et service)
- PRB ouverts (CI et service)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recommandation de Recherche IA

  Remarque : La recommandation de Recherche IA est disponible pour les utilisateurs utilisant Espace de travail pour l'exploitation des services 5.0 et les versions supérieures.

Pour obtenir la version avancée de Actions recommandées pour ITSM, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Ce module d'extension fournit deux recommandations basées sur l'intelligence des tâches pour les incidents : **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** et **Incidents similaires (TI)**.

Remarque : Les modules d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_adv) et Console d'administration d'intelligence des tâches (com.sn_ti_admin) sont installés en tant que dépendances.

En outre, pour obtenir des recommandations basées sur Intelligence prédictive, installez les modules d'extension suivants :

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents - PRB ouverts similaires (Similarité). Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident.
- Installez le module d'extension Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services (**com.snc.uib.sow_problem**) pour installer la définition de solution - Créer un problème pour un incident majeur.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes.
  - Proposer un incident majeur (tendance)
  - Incident majeur similaire (tendance)

  Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs.

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes.
  - Groupe d'affectation (classification)
  - Élément de configuration (classification)
  - Service (classification)
  - Incidents ouverts similaires (similarité)
  - Articles similaires de la base de connaissances (similarité)
  - Incidents résolus similaires (similarité)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incidents similaires (TI)

  Remarque : La recommandation d'incidents similaires (TI) n'est disponible qu'à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0.

Pour plus d'informations, consultez Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.

Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, consultez Intelligence prédictive pour Gestion des incidents

Pour en savoir plus sur la définition de la solution de formation à la prédiction de la valeur des champs d'incident (TI), consultez Intelligence des tâches pour ITSM.

Dépréciation de Cadre de travail des recommandations

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Actions recommandées pour ITSM

Configurez des actions recommandées pour afficher des recommandations pertinentes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une règle dans Actions recommandées pour ITSM.
   ITSM vous permet de créer des règles. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle dans Actions recommandées.
2. Créez une recommandation.

   ITSM vous permet de créer des recommandations. Pour plus d'informations, consultez Créer une recommandation dans Actions recommandées.
3. Créez un générateur de ressources.

   ITSM vous permet de créer des générateurs de ressources. Pour plus d'informations, consultez Créer un générateur de ressources dans Actions recommandées.
4. Créez des conseils et des recommandations de champ.
   ITSM vous permet de configurer ou de créer des conseils et des recommandations de champ. Pour plus d'informations, consultez Création de conseils et de recommandations de champs dans Actions recommandées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations des tables de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement à partir de la condition d'écran et mettez à jour le sys_id de l'enregistrement pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent relatif à cette table.

Important : Utilisez ce processus si vous utilisez une version de SOW antérieure à la version 4.0. Si vous utilisez une version ultérieure à la version 4.0, vous pouvez utiliser la collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard.

Procédure

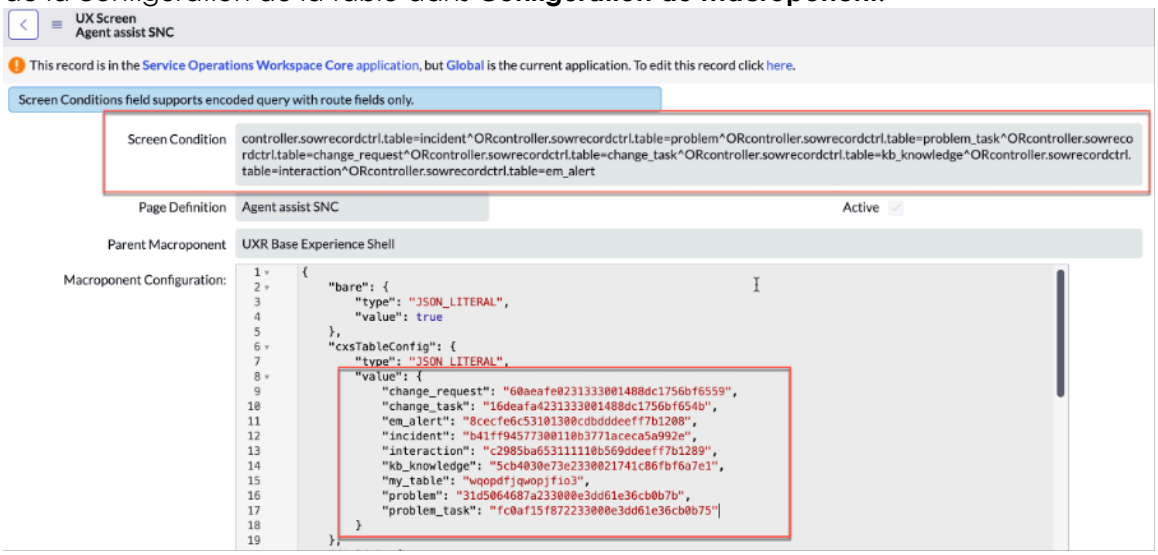
1. Accédez à **Tout**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez **[Name] [contains] [Agent Assist]** et **[Application] [is] [Service Operations Workspace]** et cliquez sur **Exécuter**.
4. Sélectionnez le lien **Assistant d'agent**.
5. Dans l'onglet **Écrans UX**, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
6. Pour mettre à jour la condition d'écran et le sys_id, procédez comme suit :

   a. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.tab
le=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.
sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=ch
ange_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.s
owrecordctrl.table=interaction
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.



Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

7. Pour désactiver l'onglet Assistant d'agent associé à une table d'enregistrement, supprimez la table d'enregistrement du champ **Condition d'écran** et le sys_id de la configuration de la table dans le champ **Configuration du macroponent**, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez la configuration de table de l'Assistant d'agent pour afficher les résultats de recherche requis sous l'onglet Assistant d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour la configuration de table pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, consultez Configurer la table pour une recherche contextuelle.

Important : Utilisez ce processus si vous utilisez une version de SOW antérieure à la version 4.0. Si vous utilisez une version ultérieure à la version 4.0, vous pouvez utiliser la collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent. Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout**.
2. Dans la zone de recherche, saisissez `sys_ux_screen_type.list` et appuyez sur Entrée.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ), saisissez **[Name] [contains] [Agent Assist]** et **[Application] [is] [Service Operations Workspace]** et cliquez sur **Exécuter**.
4. Recherchez le nom contenant : **Assistant d'agent** et Application est le nom de l'espace de travail : **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
5. Sélectionnez le lien **Assistant d'agent**.
6. Dans l'onglet **Écrans UX**, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
7. Pour ajouter la propriété et l'ID système pertinent de la configuration de table dans la **Configuration du macroponent**, procédez comme suit :

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



   Remarque : Pour copier le sys_id, accédez à **Configuration de table** > **Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte

Configurez les recommandations du groupe de support qui doivent être affichées dans le panneau **Experts d'astreinte** d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **OnCallUtilsSow**.
3. Pour configurer les recommandations du groupe de support, modifiez le champ **Script**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la disponibilité de ces groupes pour un incident, reportez-vous à la rubrique Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

```
getRecommendedGroups: function(table, sysId, fieldWatchList) {
  if(!table || !sysId) {
   return {};
  }

  var recommendedGroups = {};
  var gr = new GlideRecord(table);
  if (gr.get(sysId)) {
   var self = this;

   if (table == this.TABLES.INCIDENT) {
    fieldWatchList.forEach(function(watchField) {
     if (watchField.field == "assignment_group"
&& !recommendedGroups[watchField.value + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(watchField.value)) {
      recommendedGroups[watchField.value + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on assignment group");
     } else if (watchField.field == "cmdb_ci") {
      var cmdbCiGr = new GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI);
      if (cmdbCiGr.get(watchField.value + "")) {
       if (cmdbCiGr.support_group
&& !recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(cmdbCiGr.support_group + "")) {
        recommendedGroups[cmdbCiGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on affected CI");
       }
      }
     } else if (watchField.field == "business_service") {
      var businessServiceGr = new
GlideRecord(self.TABLES.CMDB_CI_SERVICE);
      if (businessServiceGr.get(watchField.value + "")) {
       if (businessServiceGr.support_group
&& !recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] &&
self._isOnCallDefinedForTheGroup(businessServiceGr.support_group +
"")) {
        recommendedGroups[businessServiceGr.support_group + ""] =
gs.getMessage("Recommended based on impacted service");
       }
      }
     }
    });
   }
  }

  return recommendedGroups;
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer des notifications dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Personnalisez les notifications qui sont envoyées à un agent pour l'informer de différents changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, notification_provider_admin ou admin

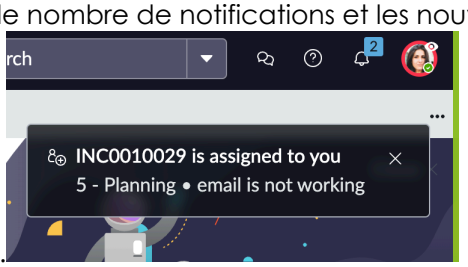
Pour les notifications de délégation, le module d'extension Notification Provider for Next Experience (com.glide.notification.provider.next.experience) doit être installé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

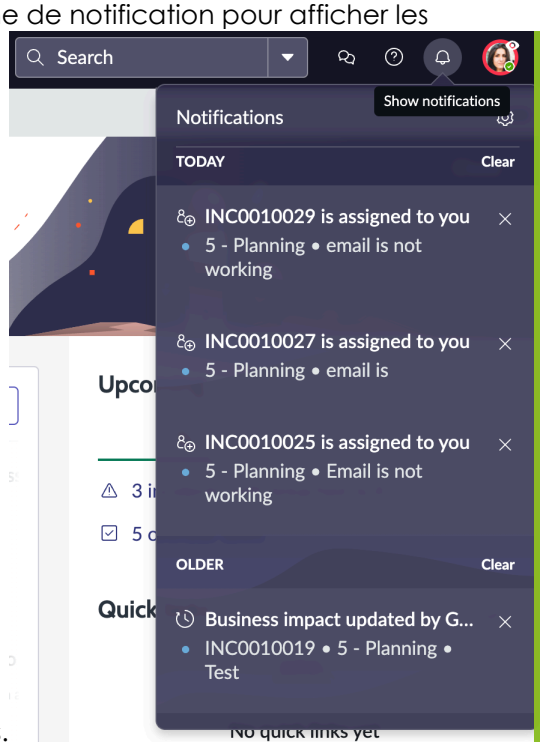
Un agent est notifié dans les cas suivants :

- Une demande de changement, un incident ou un problème affecté à un agent comporte des mises à jour.
- Une tâche est déléguée à l'agent.

L'icône de notification affiche les alertes de notification. L'icône affiche un badge avec le nombre de notifications et les nouvelles notifications pendant une courte durée.



Utilisez l'icône de notification pour afficher les notifications.



Dans les notifications par e-mail, vous pouvez décider où rediriger le lien vers un enregistrement. Plutôt que d'ouvrir un enregistrement automatiquement dans l'interface UI16 classique, vous pouvez l'ouvrir dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW). Le module d'extension ITSM Notifications Redirection (com.snc.itsm.notifications_redirection) est installé et activé automatiquement pour prendre en charge ce comportement. Le lien d'enregistrement dans une notification par e-mail s'ouvre dans SOW uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- La propriété système **Rediriger la notification par e-mail SOW** (*sow_email_notification_redirect*) est définie sur true.
- L'utilisateur qui sélectionne le lien d'enregistrement d'incident dispose du rôle sn_sow_user.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette fonctionnalité s'applique aux types d'enregistrement suivants :

- Incident
- Problème
- Changement
- Demande

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Déclencheurs de notification**.
2. Pour modifier les notifications de mises à jour d'incidents, de problèmes et de changements, procédez comme suit :

   a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez l'une des options suivantes :
      - Notification d'incident
      - Notification de problème
      - Notification de changement

      Pour en savoir plus sur les formats de notification par défaut, consultez Formats de notification par défaut.

   b. Modifiez les informations requises, telles que la catégorie de notification, le destinataire et la date de l'envoi.

      Les onglets **À qui envoyer** et **Quand recevoir** contiennent les paramètres de notification.

      Remarque : Gardez à l'esprit les informations suivantes lorsque vous modifiez ces notifications :
      - Vous ne pouvez pas modifier l'en-tête de la notification.
      - Le champ **Catégorie** de chaque type de notification doit correspondre à ce type de notification afin que les notifications soient correctement classées pour les agents. Par exemple, le champ **Catégorie** doit être **Incident** pour les notifications d'incident. Cette étape permet de vérifier que la notification est classée dans les préférences de notification et que les agents peuvent facilement activer et désactiver toutes les notifications classées dans une catégorie.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Pour modifier la notification de délégation, procédez comme suit :

   a. Dans la liste des déclencheurs de notification, sélectionnez **Notification de délégation**.

   b. Modifiez les informations de notification requises, telles que le destinataire, la date d'envoi, l'en-tête et le contenu de la notification.
   Les onglets **À qui envoyer** et **Quand recevoir** contiennent les paramètres de notification.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des ressources de recherche pour une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez configurer des ressources de recherche supplémentaires pour une interaction afin d'aider les agents à proposer une résolution rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou interaction_agent

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** > **Interaction (SOW)**.
2. Modifiez l'enregistrement d'interaction (SOW) correspondant au contexte de recherche.
   a. Recherchez une ressource ou une combinaison de ressources dans le champ **Module de recherche** et sélectionnez la ressource de recherche que vous souhaitez ajouter.
   b. Mettez à jour le champ de texte Module de recherche avec le nom que vous souhaitez donner à la ressource de recherche.
   c. Enregistrez ou mettez à jour l'enregistrement.
   La ressource de recherche nouvellement ajoutée peut être sélectionnée à partir du filtre Ressource de recherche de la fenêtre Assistant d'agent.

Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez Gestion des incidents majeurs (MIM) pour gérer les incidents majeurs à partir de la page des enregistrements d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Un incident majeur (IM) est un incident qui entraîne une interruption substantielle des activités et a un impact élevé sur l'entreprise.

Un incident majeur exige une intervention au-delà du processus de gestion des incidents de routine. Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et une priorité élevée afin d'accélérer le processus de résolution des incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration de Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services implique l'installation de Gestion des incidents majeurs avec Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance. Il offre un accès rapide à la gestion de toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des services IT (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour plus d'informations sur les Admin Center, voir Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez le module d'extension Gestion des incidents majeurs (app-sow-mim) dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de Admin Center.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Dans l'onglet Admin Center **Vue d'ensemble**, accédez à la section Configurer ITSM Core, puis sélectionnez le bouton **Installer** sous Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la fenêtre contextuelle qui répertorie les modules d'extension à installer, sélectionnez **Démarrer l'installation**.

Que faire ensuite

Après avoir activé Gestion des incidents majeurs, vous pouvez configurer les fonctionnalités disponibles en sélectionnant l'option Configurer, qui vous redirige vers l'onglet **Configuration** de l'Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités dans Gestion des incidents majeurs pour utiliser et gérer les incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Admin Center vous permet de configurer les fonctionnalités suivantes dans Gestion des incidents majeurs :

- Rôles de gestionnaire des incidents majeurs
- Règles de déclencheur d'incidents majeurs
- Modèles et plans de communication
- Playbooks
- Notifications par e-mail
- Configurations de chronologie pour un rapport post-incident

Affecter le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs

Affectez le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs (major_incident_manager) aux utilisateurs existants pour leur permettre de gérer, d'analyser et de résoudre les incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs (major_incident_manager), vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
- Créer un candidat aux incidents majeurs.
- Gérer le processus d'incident majeur et résoudre les incidents majeurs.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez le bouton **Configurer** dans la section Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. La section Gestion des incidents majeurs vous permet de consulter le nombre d'utilisateurs auxquels le rôle major_incident_manager est actuellement affecté.
3. Dans la section Gestionnaires d'incidents majeurs, sélectionnez **Configurer**.
   La page Gestionnaire d'incidents majeurs contient les onglets suivants :
   - **Gestionnaires MI** : liste des utilisateurs disposant du rôle major_incident_manager.
   - **Utilisateurs disponibles** : liste des utilisateurs auxquels vous pouvez affecter le rôle major_incident_manager.
4. Sélectionnez l'onglet **Utilisateurs disponibles**.
5. Sélectionnez un utilisateur et affectez-lui le rôle en sélectionnant **Affecter le rôle de gestionnaire MI**.
   L'utilisateur est également ajouté à la liste des utilisateurs dans l'onglet **Gestionnaires MI**.

Configurer des règles de déclencheur d'incidents majeurs

Créez et configurez des règles de déclencheur pour un incident majeur en vue de définir les conditions dans lesquelles une action de déclencheur est exécutée. Vous pouvez créer des règles de déclencheur d'incident majeur pour définir des conditions dans lesquelles un incident est automatiquement considéré comme un candidat aux incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de déclencheur d'incident majeur sont évaluées de façon asynchrone chaque fois qu'un incident majeur est créé ou promu depuis un incident, à condition que les conditions suivantes soient respectées :

- L'incident parent n'est pas renseigné pour l'enregistrement d'incident, ce qui signifie que l'incident actuel n'est pas un incident enfant.
- L'incident majeur n'est ni proposé ni accepté.
- L'incident est actif.

Vous pouvez également configurer des règles de déclencheur d'incident majeur pour créer directement un incident majeur, en ignorant l'étape candidate.

Remarque : Des règles de déclencheur du système de base sont disponibles.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , sélectionnez le bouton **Configurer** dans la section Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Règles de déclencheur, vous pouvez afficher le nombre de règles de déclencheur configurées et actuellement actives.
3. Dans la section Règle de déclencheur, sélectionnez **Configurer**.
   La page Règles de déclencheur contient une liste des règles de déclencheur disponibles. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle règle de déclencheur disponible et sélectionner les actions suivantes :
   - Activer : active la règle de déclencheur sélectionnée. Les règles de déclencheur d'incidents majeurs dans le système de base sont inactives par défaut.
   - Supprimer : supprime la règle de déclencheur sélectionnée.
   - Désactiver : désactive la règle de déclencheur active sélectionnée.
   - Copier : copie la règle de déclencheur avec les informations. Cette option permet de créer une règle de déclencheur à l'aide des données d'une règle de déclencheur existante.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règles de déclencheur

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de déclencheur.
Nom de la table	Table dans laquelle la règle de déclencheur est exécutée.
Mesure à prendre	Mesure prise sur l'incident lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Valeurs possibles : ◦ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs lorsque la règle de déclencheur est exécutée. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ◦ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident est promu directement au rang d'incident majeur lorsque la règle de déclencheur est exécutée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La propriété système **Créer un incident majeur à partir d'un candidat** (*sn_major_inc_mgmt.com.snc.incident .min.majo* crée différents comportements en fonction des options sélectionnées. Lorsque la propriété système est définie sur **Créer**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs du champ **Mesure à prendre** : ◦ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, un nouvel incident majeur est créé et l'incident existant est marqué comme son enfant. ◦ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : un nouvel incident est créé et promu au rang d'incident majeur. L'incident existant est marqué comme son enfant. Lorsque la propriété système est définie sur **Promouvoir**, les comportements suivants se produisent en lien avec les valeurs de la **Mesure à prendre** : ◦ **Propose Major Incident** (Proposer en tant qu'incident majeur) : l'incident est proposé en tant que candidat aux incidents majeurs. Une fois approuvé, l'incident est promu au rang d'incident majeur. ◦ **Promote Major Incident** (Promouvoir au rang d'incident majeur) : l'incident existant est promu au rang d'incident majeur.
Application	Champ d'application de la règle de déclencheur. La règle de déclencheur est disponible pour toutes les applications ou pour les applications à portée.
Ordre d'exécution	Séquence dans laquelle les règles sont déclenchées. La règle présentant l'ordre d'exécution le plus bas est déclenchée en premier. Par exemple, une règle dont l'ordre est de 100 est exécutée en premier, suivie de la règle dont l'ordre est de 200, et ainsi de suite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : si l'une ou l'autre des conditions actuelles de règle de déclencheur est remplie, l'incident est considéré comme un candidat aux incidents majeurs. La vérification des règles restantes n'est alors pas requise. Dans le cas contraire, toutes les règles sont vérifiées en fonction de l'ordre d'exécution.
Actif	Option pour activer la règle de déclencheur.
Conditions	Générateur de conditions permettant de définir les conditions devant être remplies pour exécuter la règle de déclencheur.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La règle de déclencheur est créée et ajoutée à la liste des règles de déclencheur disponibles.

Configurer des modèles et des plans de communication dans Gestion des incidents majeurs

Configurez les modèles et les plans de communication dans Gestion des incidents majeurs pour réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction de la communication aux différentes étapes d'un incident majeur. Une communication efficace avec les personnes concernées facilite la résolution des incidents majeurs.

Configurer un modèle de communication pour les e-mails dans Gestion des incidents majeurs

Configurez des modèles de communication pour les e-mails dans Gestion des incidents majeurs afin de réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction d'e-mails de communication.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section **Modèle de communication**, sélectionnez **Configurer l'e-mail** pour afficher une liste des modèles d'e-mails de communication disponibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Configurer un formulaire d'e-mail

Champ	Description
Nom	Donnez un nom au modèle d'e-mail.
Table	Table à laquelle le modèle d'e-mail s'applique. **Remarque :** Par défaut, il s'agit de la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task].
Application	Périmètre de l'application du modèle d'e-mail. Le modèle d'e-mail est disponible pour toutes les applications ou pour les applications incluses dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Séquence dans laquelle les modèles sont appliqués. Le modèle avec l'ordre d'exécution le plus bas est appliqué en premier. Par exemple, un modèle dont l'ordre d'exécution est de 100 est appliqué en premier, suivi du modèle dont l'ordre d'exécution est de 200, et ainsi de suite.
Condition	Générateur de conditions qui définit les conditions à respecter pour appliquer le modèle d'e-mail lors de la rédaction de communications par e-mail.
Contenu	
Objet	Ligne d'objet de l'e-mail.
Type de contenu	Type de contenu de l'e-mail. Valeurs possibles : ◦ **HTML** : vous permet d'ajouter des liens, du contenu multimédia et d'autres contenus HTML à l'e-mail. ◦ **Texte brut** : vous permet d'ajouter uniquement du texte et d'autres fonctionnalités liées au texte, par exemple des caractères en gras ou en italique.
Corps	Contenu du corps de l'e-mail. **Remarque :** En fonction de l'option choisie dans le champ **Type de contenu**, le champ **Corps** vous permet d'ajouter du texte ou du contenu HTML.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner des variables	Ajoutez des variables de champ au **corps**.
Destinataires	
À	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **À** de l'e-mail.
Cc	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **Cc** de l'e-mail.
Cci	Liste des utilisateurs ou des destinataires à ajouter dans la section **Cci** de l'e-mail.
Configuration de l'expéditeur	
Type de génération de l'adresse d'expédition	Type de génération de l'e-mail envoyé. Cette valeur fournit des informations sur l'expéditeur de l'e-mail, qui s'affichent dans la section **De** de l'e-mail. Valeurs possibles : ◦ **Compte de messagerie SMTP** : l'e-mail est généré et envoyé à l'aide du compte de messagerie SMTP de l'expéditeur. La section **De** de l'e-mail envoyé affiche le compte de messagerie SMTP de l'expéditeur. ◦ **Sélectionner dans la liste** : la section **De** de l'e-mail envoyé affiche la liste des adresses e-mail spécifiées dans le champ **Adresse d'expédition de Client de messagerie**. ◦ **Script** : l'e-mail est généré et envoyé à l'aide du script spécifié dans le champ **Script de l'expéditeur**. La section De de l'e-mail envoyé affiche le nom de l'expéditeur en fonction du script. ◦ **Texte** : la section De de l'e-mail affiche la valeur spécifiée dans le champ **De**. ◦ **Aucune** : la section **De** de l'e-mail envoyé n'affiche aucune valeur.
Adresse d'expédition de Client de messagerie	Adresse e-mail qui s'affiche dans la section **De** de l'e-mail. vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.
Script de l'adresse d'expédition	Script chargé de la création et de l'envoi de l'e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.
De	Nom ou utilisateur affiché qui s'affiche dans la section **De** de l'e-mail. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Type de génération de l'adresse d'expédition** est définie sur **Sélectionner dans la liste**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer un modèle de communication pour les SMS dans Gestion des incidents majeurs

Configurez un modèle de communication pour SMS dans Gestion des incidents majeurs afin de réduire les efforts et le temps consacrés à la création et à la rédaction de SMS de communication.

Avant de commencer

Vous devez au préalable installer et activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.
3. Dans la section **Modèle de communication**, sélectionnez **Configurer SMS**.

   La page Modèle de SMS de notification affiche une liste des modèles de SMS de communication disponibles. Pour plus d'informations sur les Notification, voir Notification.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du SMS

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de SMS.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table sur laquelle le modèle de SMS est utilisé. **Remarque :** Par défaut, il s'agit de la table Tâche de communication des incidents [incident_alert_task].
Modèle	Contenu ajouté dans le corps du SMS.
Sélectionner des variables	Variables de champ ajoutées au **modèle**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
   L'enregistrement du modèle de SMS est ajouté à la liste des modèles de SMS de communication disponibles.

Configurer un plan de communication dans Gestion des incidents majeurs

Configurez un plan et des tâches de communication pour assurer une communication efficace avec les personnes concernées au sujet de la progression, des jalons et des problèmes liés aux différentes étapes d'un enregistrement d'incident majeur.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la sous-section Plan de communication de la section Communications, vous pouvez afficher le nombre de plans de communication configurés et de plans de communication actifs.
3. Dans la section Plan de communication, sélectionnez **Configurer**.
   La page Plan de communication contient une liste des définitions de plan de communication disponibles. Vous pouvez sélectionner n'importe quel plan de communication disponible, puis sélectionner l'une des actions suivantes :
   - **Activer** : active les plans de communication sélectionnés.
   - **Supprimer** : supprime le plan de communication sélectionné.
   - **Désactiver** : désactive le plan de communication actif sélectionné.
   - **Copier** : copie les plans de communication ainsi que les informations sur la tâche. Cette option est utile lors de la création d'un plan de communication à l'aide des données d'un plan de communication existant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

S'il n'existe aucun plan de communication, l'option **Créer un plan de communication** s'affiche.

4. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de plan de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'un plan de communication, consultez Définir un plan de communication.

   Après avoir créé une définition de plan de communication, les listes connexes suivantes s'affichent dans l'enregistrement de définition du plan de communication :

   - Définitions de tâches de communication
   - Définitions de contacts de communication

5. Sélectionnez la liste connexe Définitions de tâches de communication, puis sélectionnez **Créer** pour créer une tâche de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'une tâche de communication, consultez Définir une tâche de communication.

6. Dans l'enregistrement Définition de tâche de communication, sélectionnez le lien connexe du canal de communication requis pour définir le canal de communication.

   La liste connexe des canaux de communication contient les liens connexes des canaux de communication, tels que Ajouter un canal - E-mail, Ajouter un canal - Discussion dans la barre latérale et Ajouter un canal - DEX Desktop Assistant. Pour plus d'informations sur la création d'un canal de communication, consultezDéfinir un canal de communication.

7. Dans l'enregistrement de définition du plan de communication, sélectionnez la liste connexe Définition du contact de communication.
8. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de contact de communication.

   Pour plus d'informations sur la création d'une définition de contact de communication, consultez Définir un contact de communication.

Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs

Configurez et affectez des playbooks pour gérer le processus d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Vous devez activer le module d'extension Gestion des incidents majeurs (MIM) dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Playbook, vous pouvez afficher le nombre de playbooks affectés.
3. Sélectionnez **Configurer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Playbook affiche les onglets suivants :

- **Playbooks affectés** : liste des playbooks affectés à Gestion des incidents majeurs.

  Si aucun playbook n'est affecté, l'option **Affecter un playbook** est disponible afin que vous puissiez affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

- **Playbooks disponibles** : liste des playbooks qui peuvent être affectés à Gestion des incidents majeurs.

4. Sur la page de configuration, vous pouvez utiliser les options suivantes pour affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Option	Description
Playbooks recommandés	La section Playbooks recommandés affiche les deux playbooks du système de base suivants fournis avec Gestion des incidents majeurs : ◦ **Playbook MI** : fournit une interface simple et concise pour la communication et la collaboration, ainsi que pour les fonctionnalités de communication ou de collaboration non planifiées dans des sections distinctes d'une vue axée sur les tâches. Ce playbook est suggéré pour les clients de mise à niveau. ◦ **Playbook MI avancé** : fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options avancées et configurables pour la communication et la collaboration, ainsi que pour la communication ou la collaboration non planifiées placées dans une seule section. Vous pouvez configurer la section de communication non planifiée ou de collaboration du playbook pour créer, ajouter et configurer les plans de communication, les tâches, les canaux de collaboration et des types de canaux selon vos besoins à l'aide de Concepteur d'automatisation de processus. Pour plus d'informations, voir Concevoir un playbook pour les incidents majeurs. Concepteur d'automatisation de processus vous permet de faciliter l'utilisation de l'option Playbook MI avancé. Ce playbook est suggéré pour les nouveaux clients ou les clients zBoot. Pour plus d'informations, consultez Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks. Vous pouvez affecter et utiliser l'un ou l'autre des playbooks (ou les deux) avec Gestion des incidents majeurs en fonction de vos besoins et de votre utilisation. Utilisez la propriété *sn_sow.mim_playbook_ids*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	pour ajouter le sys_id du playbook que vous souhaitez afficher sous la section Playbook et utiliser pour Gestion des incidents majeurs. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les informations du playbook, puis sélectionnez **Affecter à MIM** pour affecter le playbook à Gestion des incidents majeurs.
Playbooks disponibles	Sélectionnez l'onglet **Playbooks disponibles**, puis sélectionnez **Playbook** et **Affecter**. Le playbook sélectionné est affecté à Gestion des incidents majeurs et ajouté à la liste des playbooks affectés.
Créer un nouveau playbook	Sélectionnez le lien **Concepteur d'automatisation de processus** dans la section Créer un nouveau playbook du panneau latéral pour créer un playbook ou configurer un playbook existant. Pour plus d'informations, consultez Concevoir un playbook pour les incidents majeurs.

Concevoir un playbook pour les incidents majeurs

Utilisez Concepteur d'automatisation de processus pour créer votre propre playbook en créant des flux personnalisés, puis configurez des règles de déclenchement afin d'activer le playbook pour Gestion des incidents majeurs.

Sélectionnez le lien **Concepteur d'automatisation de processus** dans la section Créer un playbook de la page Affecter un playbook dans Admin Center pour ouvrir la page Concepteur d'automatisation de processus. Pour en savoir plus sur la façon d'attribuer un playbook, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

La page d'accueil Concepteur d'automatisation de processus affiche une liste des processus disponibles, y compris les playbooks suivants, disponibles dans le système de base :

- **Playbook MI** : ce playbook est disponible à l'état **Publié**.
- **Playbook MI avancé** : ce playbook est disponible à l'état **Brouillon**. Vous pouvez sélectionner le playbook, puis sélectionner **Activer** pour modifier l'état du playbook.

Vous pouvez sélectionner **Nouveau** pour créer un playbook ou sélectionner un playbook existant, tel que le playbook MI avancé, pour ajouter et configurer les flux, l'activité et les règles de déclenchement. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à l'aide de Concepteur d'automatisation de processus :

- Règles de déclenchement : sélectionnez **Déclencher** pour définir les conditions de déclenchement dans le générateur de conditions en vertu desquelles un playbook est joint à un incident majeur.
- Flux et mise en page de l'interface utilisateur : utilisez les options du panneau latéral pour définir les propriétés, créer des tâches et des activités d'automatisation, ajouter des détails et des flux, et configurer la mise en page de l'interface utilisateur du playbook.
- Activité : ajoutez des activités au playbook, telles que des étapes de communication ou de collaboration non planifiées. Utilisez l'activité personnalisée livrée dans le cadre du système de base pour ajouter et configurer des activités.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activer : activez le playbook sur l'instance.
- Test : testez le playbook sur l'instance.

Configurer les notifications par e-mail dans Gestion des incidents majeurs

Configurez les alertes de notification par e-mail automatisées qui sont envoyées aux gestionnaires d'incidents majeurs au cours des différentes étapes du processus d'incident majeur. Ces étapes comprennent un changement d'état, d'affectation ou de groupe d'utilisateurs pour un incident majeur.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Tenez compte des aspects suivants lorsque vous créez ou mettez à jour une notification :

- Les destinataires des notifications doivent être des utilisateurs actifs et avoir une adresse e-mail valide définie.

  Les membres de groupes ou les utilisateurs ServiceNow® doivent être définis en tant qu'utilisateurs actifs dans la table Utilisateur [sys_user]. Ils doivent également disposer d'une adresse e-mail valide définie pour leur appareil principal dans la table Récepteur de notification [cmn_notif_device]. Si les utilisateurs n'ont pas de profil actif ni d'adresse e-mail valide, ils ne reçoivent pas de notifications.

- Les destinataires des notifications doivent avoir les préférences de notification appropriées activées.

  Chaque utilisateur ou membre du groupe doit avoir la possibilité de s'abonner à la notification. Cette option doit être activée dans les préférences de notification de l'utilisateur ainsi que sur les appareils sur lesquels il souhaite recevoir la notification. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité des utilisateurs pour examiner et configurer leurs préférences de notification. Pour plus d'informations, voir Définir les préférences de notification dans Interface utilisateur principale.

- Pour que votre notification par e-mail soit également envoyée sous forme de notification par SMS, les destinataires doivent s'abonner à la notification sur un canal SMS. Pour plus d'informations sur la création d'un canal SMS, consultez Créer des canaux de notification.
- Après avoir créé ou mis à jour la notification, utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour l'examiner. Par exemple, vous pouvez tester des liens que vous avez ajoutés et vérifier les destinataires des notifications. Pour plus de détails, voir Prévisualiser les notifications par e-mail.

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les onglets suivants du formulaire Notification pour configurer une notification par e-mail :

- Quand envoyer : conditions requises pour envoyer la notification.
- Qui recevra : destinataires de la notification.
- Ce qu'il contiendra : contenu de la notification.
- Ce que le résumé contiendra : contenu des synthèses d'e-mail si la notification peut être transmise dans une synthèse. Pour plus d'informations, consultez Aperçus d'e-mails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si tous les champs ne sont pas disponibles sur le formulaire, sélectionnez l'option d'affichage **avancée** dans la section de lien connexe.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

   La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs. Dans la section Notifications par e-mail, vous pouvez afficher le nombre de notifications par e-mail configurées et à l'état actif.
3. Dans la section Notification par e-mail, sélectionnez **Configurer** pour afficher la liste des notifications par e-mail disponibles.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire de notification.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Créer une notification par e-mail.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite

Utilisez l'option **Afficher l'aperçu de la notification** pour obtenir un aperçu de l'apparence des notifications avant d'activer l'instance pour les envoyer. Par exemple, vous pouvez voir :

- le mode d'affichage des champs **Objet** et **Message** ;
- les utilisateurs qui reçoivent ou non la notification, y compris les raisons pour lesquelles ils ne la reçoivent pas.

Pour plus d'informations, consultez Prévisualiser les notifications par e-mail.

Configurer les événements de chronologie pour un rapport post-incident

Configurez les informations d'incident qui s'affichent en tant qu'événement dans le rapport post-incident généré après la résolution d'un incident majeur. Vous pouvez configurer les informations qu'un rapport post-incident doit contenir et la façon dont les informations sont organisées.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion des incidents majeurs doit être activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, accédez à la page de configuration de Gestion des incidents majeurs soit par le biais de l'onglet **Vue d'ensemble** soit de l'onglet **Configurations**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Configurer** pour Gestion des incidents majeurs.
- Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Gestion des incidents majeurs**.

La page de configuration contient toutes les fonctionnalités configurables dans Gestion des incidents majeurs.

3. Dans la section Configuration de la chronologie, sélectionnez **Configurer**.
4. Sur la page de configuration de la chronologie, configurez les options.

   Passez en revue les exemples d'événements de chronologie affichés dans la section Vue d'ensemble (exemple de chronologie). En fonction des données, vous pouvez utiliser les options suivantes pour modifier les paramètres par défaut de la chronologie.

Configuration de la chronologie

Option	Description
Jalons d'incident	Option permettant d'inclure les jalons d'incident critique suivants dans les événements de chronologie du rapport post-incident : ◦ Incident accepté comme incident majeur par un gestionnaire MI ◦ Incident marqué comme résolu
Ordre des événements	Option permettant d'organiser l'ordre des événements d'incident dans un rapport post-incident. Options disponibles : ◦ Croissant : ordre des événements où le premier événement est placé en haut du rapport post-incident et le dernier s'affiche en bas du rapport post-incident. ◦ Décroissant : ordre des événements où le dernier événement est placé en haut du rapport post-incident et le premier événement en bas du rapport post-incident. **Remarque :** Le premier et le dernier événement affichent la date ainsi que l'heure.
Regroupement d'événements	Option permettant de regrouper les événements qui se trouvent dans un intervalle de temps court. Cette option vous permet de générer un rapport post-incident plus concis.
Regrouper des événements au sein de	Durée pendant laquelle les événements existants doivent être regroupés.

Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités de Gestion des problèmes pour gérer les problèmes et les tâches de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de la configuration

Vous pouvez configurer l'onglet de vue d'ensemble de l'enregistrement de problème et ses éléments d'interface utilisateur dans le Espace de travail pour l'exploitation des services Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour toutes les autres options de configuration, consultez les rubriques associées.

Configurer la mise en page du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le formulaire de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur ou personalize_form

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Pour personnaliser la mise en page des formulaires de problème existants, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Pour personnaliser la mise en page des nouveaux formulaires de problème, sélectionnez **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.
4. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer la mise en page du formulaire de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez le formulaire de tâche de problème de sorte que les informations qu'il recueille soient pertinentes pour les processus de votre organisation. Vous pouvez facilement modifier le formulaire pour afficher uniquement les champs, les listes connexes et les autres éléments dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur ou personalize_form

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Problème, sélectionnez **Tâche de problème**.
4. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour personnaliser les mises en page des formulaires de tâches de problème existants, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
- Pour personnaliser la mise en page des nouveaux formulaires de tâches de problème, sélectionnez **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.

5. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les fenêtres modales de problème qui s'affichent pendant les transitions d'états

Ajoutez les champs facultatifs et obligatoires nécessaires pour faire avancer un enregistrement de problème tout au long de son cycle de vie à l'aide du Form Builder.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Modal d'acceptation du risque du problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent lors de la transition d'un état de problème vers Accepter le risque.
Modal d'évaluation du problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent lors de la transition d'un problème vers l'état Évaluer.
Modal d'annulation du problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent lors d'une transition d'état de problème vers Annuler.
Modal de correction du problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent lors de la transition d'un état de problème vers Corriger.

4. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les fenêtres modales de tâches de problème qui s'affichent pendant les transitions d'états

Ajoutez les champs facultatifs et obligatoires nécessaires pour faire avancer un enregistrement de tâche de problème tout au long de son cycle de vie à l'aide du Form Builder.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > > **Problème** > **Créer**.
2. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Configurer**, puis **Générateur de formulaire**.
3. Dans la liste Problème, sélectionnez **Tâche de problème**.
4. Dans la liste Vue par défaut, sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Modal d'évaluation de la tâche du problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent lors de la transition d'une tâche de problème vers l'état Évaluer.
Modal d'annulation de la tâche du problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent lors d'une transition d'état d'une tâche de problème vers Annuler.
Modal d'achèvement de la tâche de problème SOW	Options de fenêtre modale qui s'affichent pendant la transition d'une tâche de problème vers l'état Terminé, si la tâche a été créée en tant que type Général.
Modal RCA d'achèvement de la tâche de problème SOW	Options de fenêtre modale affichées pendant la transition d'une tâche de problème vers l'état Terminé, si la tâche a été créée en tant que type Analyse de la cause première.

5. Si le formulaire se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Modifier dans le périmètre d'application d'origine** avant de procéder à la modification.

Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les propriétés utilisées pour contrôler des fonctionnalités de processus telles que la création d'une tâche de problème pour un problème fermé et la nouvelle analyse d'un problème fermé ou annulé.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur ou problem_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Propriétés du problème**.
2. Ajustez les propriétés selon vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les options disponibles, voir Propriétés de Gestion des problèmes.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Définir des règles de recherche de priorités pour Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez l'impact et l'urgence du problème pour calculer sa priorité. Utilisez le calcul de priorité pour classer votre travail par ordre de priorité et gérer les accords de niveau de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Politique système** > **Règles** > **Règles de recherche de priorités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs disponibles, consultez Recherche de données pour le classement des problèmes par ordre de priorité.

Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez la propriété système Modèles Gestion des problèmes afin de pouvoir créer et utiliser des modèles personnalisés.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation et à la désactivation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Dans la colonne Nom, recherchez `*modèles`.
3. Sélectionnez la propriété système *`com.snc.problem_management.models.enabled`*.
4. Définissez le champ **Valeur** sur **True**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les modèles Gestion des problèmes sont activés.

Créer un modèle de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Activez la propriété système *`com.snc.problem_management.models.enabled`*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_model.list`.
   - Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de problèmes**.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Activer ou désactiver un menu ou un module d'application.

2. Créez un modèle de problème.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de problème.

3. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

   Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

4. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

   Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de problème est déplacé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
À	État vers lequel l'enregistrement de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

5. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition que vous ajoutez.

Résultats

Si vous avez sélectionné l'option **Modèle de problème par défaut** dans le formulaire Modèle de problème, votre modèle de problème personnalisé est utilisé lorsque de nouveaux problèmes sont créés.

Créer un modèle de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des modèles Gestion des problèmes personnalisés avec des états et des transitions adaptés à vos cas d'utilisation.

Avant de commencer

Reportez-vous aux considérations relatives à l'activation des modèles Gestion des problèmes dans le document Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled*. Pour plus d'informations, consultez Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez la table Modèles de tâches de problèmes de l'une des façons suivantes.
   - Dans le filtre de navigation, saisissez `prb_task_model.list`.
   - Accédez à **Tout** > **Problème** > **Administration** > **Modèles de tâches de problème**.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'activation des éléments de menu pour les modèles Gestion des problèmes, voir Activer ou désactiver un menu ou un module d'application.

2. Créez un modèle de tâche.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Modèle de tâche de problème.

   Pour plus d'informations, consultez Formulaire de modèle de tâche de problème.

3. Choisissez les états de votre modèle personnalisé en sélectionnant **Enregistrer** via l'icône du menu contextuel du formulaire ( ).

   a. Dans le menu contextuel États de modèle qui s'affiche, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire État de modèle.

   Formulaire d'état du modèle

Champ	Description
État	État que vous souhaitez inclure dans votre modèle.
État initial	Option permettant d'activer cet état comme état initial pour votre modèle. Ce champ est automatiquement sélectionné lorsque vous ajoutez le premier état à votre modèle.

   c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque état que vous choisissez.

4. Appliquez une transition à chaque état du modèle en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (icône).

   a. Dans le menu contextuel Transitions d'états du modèle, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Transitions d'états du modèle.

   Formulaire Transitions d'états du modèle

Champ	Description
De	État à partir duquel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
À	État vers lequel l'enregistrement de tâche de problème est déplacé.
Transition automatique	Option permettant d'activer la transition automatique vers l'enregistrement de tâche de problème lorsque les conditions définies sont remplies. Une fois cette option sélectionnée, vous ne pouvez plus sélectionner manuellement le champ **État** dans l'enregistrement de tâche de problème.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque transition d'état de modèle que vous ajoutez.

5. Facultatif : Appliquez les conditions de transition en sélectionnant l'une de vos transitions d'états de modèle.

a. Dans le menu contextuel Conditions de transition, sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire Condition de transition d'état du modèle.

(Optional) Pour plus d'informations, consultez Formulaire de condition de transition d'état Gestion des problèmes.

c. Sélectionnez **Soumettre** pour chaque condition de transition que vous ajoutez.

6. Créez un intercepteur pour votre modèle en saisissant `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list` dans le filtre de navigation.

a. Dans la colonne S'applique à, recherchez `=problem_task`.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
Concerne	Sélectionnez **Tâche de problème [problem-task]** pour créer des modèles de tâches de problème.
Ordre	Ordre dans lequel s'affiche le modèle associé.
Titre	Nom du modèle affiché sur le bouton lors de la création des tâches de problème.
Description	Description du modèle affichée sur le bouton lors de la création de la tâche de problème.
Actif	Option permettant d'activer le sélecteur de type d'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans la liste déroulante **Valeurs**, sélectionnez **Modèle**.

e. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) et sélectionnez votre modèle de tâche de problème personnalisé dans la liste.

f. Dans la liste Condition, sélectionnez **Afficher les champs connexes** en bas de la liste.

g. Dans la liste Condition des champs connexes, sélectionnez **Problème → champs de problème**.

h. Dans la liste Condition des champs **Problème → champs de problème**, sélectionnez **Modèle**.

i. Dans la liste des opérateurs Condition, sélectionnez **n'est pas vide**.

j. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats
Votre modèle de tâche de problème personnalisé est disponible dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour que les rôles spécifiés dans votre modèle puissent le sélectionner.

Afficher les détails du SLA pour les problèmes

Affichez les détails du SLA d'un problème dans le panneau latéral contextuel de Espace de travail pour l'exploitation des services, afin que vous puissiez classer le problème par ordre de priorité et le résoudre dans la chronologie SLA définie.

Avant de commencer
Vous devez configurer l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour Gestion des problèmes. Sélectionnez l'une des configurations de **Résolution de problème** et **Réponse aux problèmes** existantes, ou créez la vôtre. Pour plus d'informations, consultez Configurer le minuteur SLA et Créer une définition de SLA.

Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Problème** > **Configuration de l'espace de travail** > **Barre latérale contextuelle**.
2. Sur la ligne **SLA et délais**, définissez la valeur de la colonne Actif sur **true**.

Résultats
La carte **SLA et délais** est visible dans **Informations d'enregistrement** dans la barre latérale contextuelle de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer le tableau de bord de l'agent du service informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez le tableau de bord qui fournit des mesures de performances au fil du temps pour l'utilisateur connecté et ses groupes.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et sélectionnez **Tableau de bord de l'agent du service informatique**.
2. Dupliquez le tableau de bord.
3. Sélectionnez **Modifier** pour modifier le tableau de bord.
4. Sélectionnez **Ajouter un onglet**.
   Par exemple, onglet Démo.
5. Accédez à l'onglet **Vos tâches**.
6. Sélectionnez **Délai de résolution moyen**.
7. Dupliquez la visualisation des données.
8. Faites défiler l'écran vers le bas jusqu'au widget dupliqué et sélectionnez **Déplacer vers un autre onglet**.
9. Sélectionnez l'onglet que vous avez créé, par exemple, l'onglet Démo.
10. Dans le panneau latéral de configuration, sélectionnez les sources de données.
    L'écran Modifier la source de données s'affiche ; vous pouvez y modifier les données de ce widget.
11. Dans les sources de recherche, saisissez « problème », puis sélectionnez la table de problèmes.
12. Dans Filtres, sélectionnez le filtre prédéfini.
    Le filtre prédéfini est PA. Source.Problems.Open.Notupdated90d.
13. Sélectionnez **Appliquer**.
14. Mettez à jour la mesure à compter.
15. Mettez à jour l'en-tête et la description sur « Problèmes non mis à jour dans les 90 jours ».
16. Enregistrez le tableau de bord et partagez-le.

Configurer des intégrations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Afin de tirer parti de toutes les options de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, vous pouvez configurer plusieurs intégrations.

Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Configurer Infrastructure d'enquête à l'aide d'Agent Client Collector pour enquête

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont) est terminée et configurée conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Installez l'application Agent Client Collector pour enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

  Remarque : pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Installer Agent Client Collector pour enquête

Installez l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) si vous disposez du rôle d'administrateur.Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications de Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer l'application Agent Client Collector pour enquête, un abonnement au package ITSM Pro est nécessaire.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Agent Client Collector pour enquête vous permet de récupérer et d'afficher les informations de mesures de CI pour les CI affectés avec la classe ci_computer ou ci_server. Vous pouvez personnaliser et configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Investigate Framework, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Agent Client Collector pour enquête :

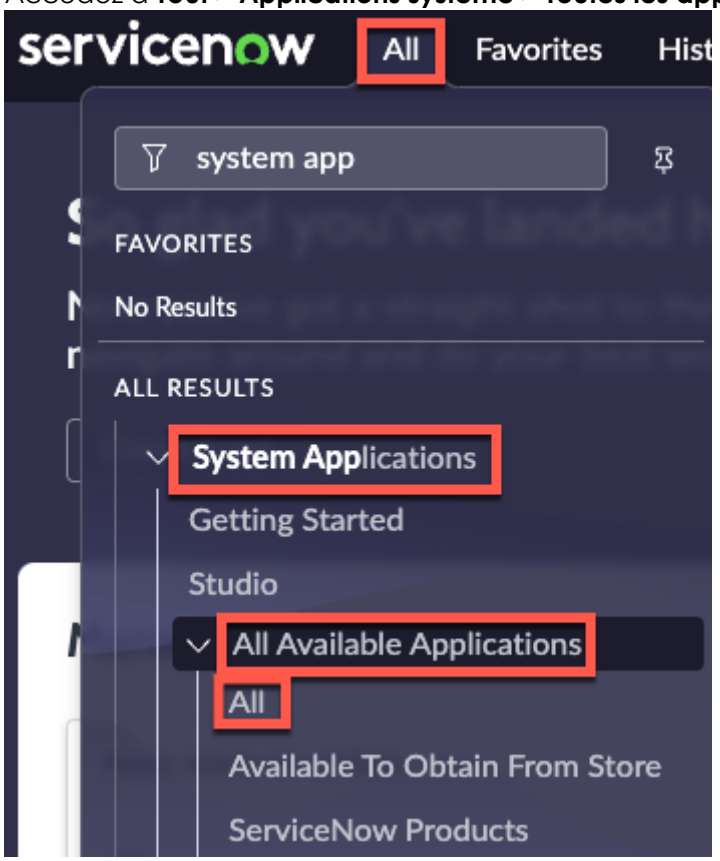
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Infrastructure d'enquête à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Configurez Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation pour activer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet **Enquête** des enregistrements d'incidents.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont) est terminée et configurée conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, voir Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM
- Installez et configurez l'application Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager (sn_ms_epcfgmgr_spk). Pour en savoir plus, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM.
- Installez l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

  Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Pour installer l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), vous devez disposer du rôle d'administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications ITSM de Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM dans le ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, la gestion des licences ou les exigences d'abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) vous permet de récupérer et d'afficher les informations relatives aux mesures de CI pour les CI affectés qui possèdent la classe ci_computer ou ci_server dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez configurer l'affichage des données de mesures de CI à l'aide du module Infrastructure d'enquête, qui est installé avec cette application. Les informations sur les mesures de CI des CI affectés vous aident à analyser et à résoudre le problème.

Les éléments suivants sont installés avec l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) :

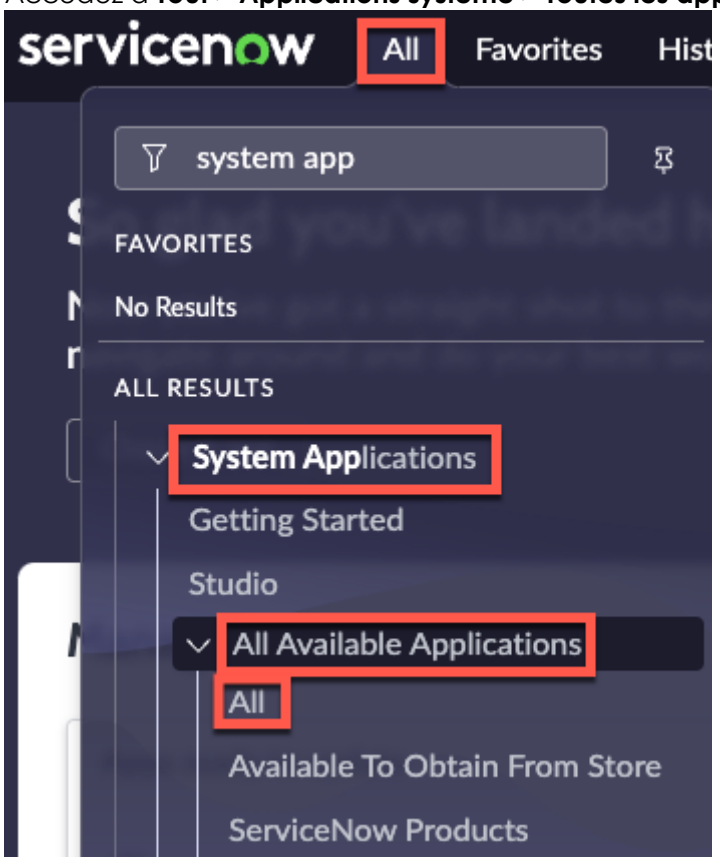
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les mesures de CI pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Configurez l'affichage des mesures pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- L'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter) doit être installée avec les applications d'infrastructure d'enquête. Pour plus d'informations, consultez Installer Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation et Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
- Le spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager [sn_ms_epcfgmgr_spk] doit être installé et configuré. Pour en savoir plus, consultez Spoke Microsoft Endpoint Configuration Manager et Intégration de Microsoft SCCM.
- Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Remarque : Vous pouvez utiliser la propriété **pour configurer le délai, en millisecondes, à respecter entre deux requêtes consécutives de Microsoft Endpoint Configuration Manager soumises au serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager pour extraire et afficher les mesures. Spécifiez le délai, en millisecondes, à respecter entre deux soumissions de requêtes MECM** (*sn_mecm_adapter.request_query_delay*). La valeur par défaut est 10000.

Configurer les mesures de vue d'ensemble du système à l'aide de la commande msinfo32

Utilisez la commande msinfo32 pour configurer les mesures de vue d'ensemble du système dans Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `createMSInfo32File`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#invoke msinfo32 and save data into file
msinfo32 /report $filePath;
```

4. Créez un script MECM intitulé `checkMsInfo32FileExist`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
5. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

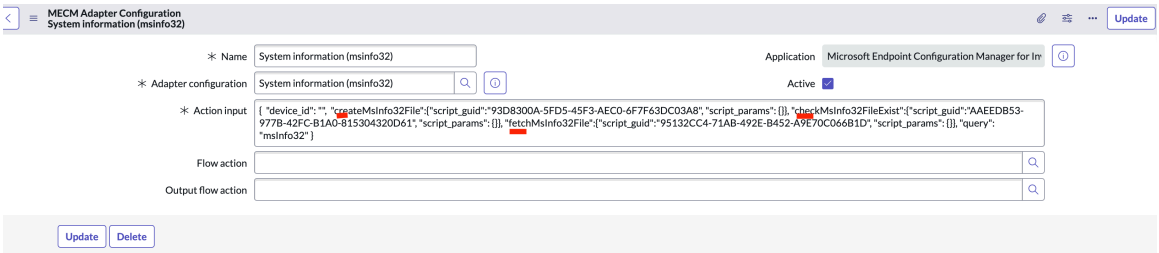
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
    Write-Host "True"
}else {
    Write-Host "False";
}
```

6. Créez un script MECM intitulé `fetchMsInfo32File`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
7. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$scriptName
)

$filePath = ".\" + $scriptName + ".txt";

#check if file exist
$fileExist = Test-Path -Path $filePath;

#read msinfo32 data
if($fileExist) {
    Get-Content $filePath;
    Remove-Item $filePath
}else {
    Write-Host "File doesn't exist";
}
```

8. Récupérez et copiez le GUID du script.
9. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
10. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système (msinfo32)**.
11. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les mesures de vue d'ensemble du système à l'aide de la commande dsregcmd

Utilisez la commande dsregcmd pour configurer les mesures de vue d'ensemble du système dans Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

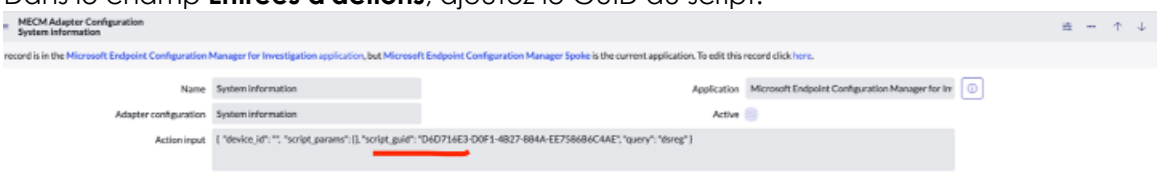
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `dsregcmd`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
dsregcmd /status
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].
   La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Informations système**.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les mesures d'utilisation des actifs

Configurez l'affichage des mesures d'utilisation des actifs pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Configurez les mesures d'utilisation du disque en vérifiant que l'entité CMPivot **Disk** existe et qu'elle possède les attributs **Size** et **Free Space**.
4. Configurez les mesures d'utilisation de la mémoire.
   a. Vérifiez que l'entité CMPivot **Memory** existe et qu'elle possède l'attribut **TotalPhysicalMemory**.
   b. Vérifiez que l'entité CMPivot **OS** existe et qu'elle possède l'attribut **FreePhysicalMemory**.
5. Configurez les mesures d'utilisation du processeur en vérifiant que l'entité CMPivot **Processor** existe et qu'elle possède l'attribut **LoadPercentage**.
   Si l'entité CMPivot **Processor** n'existe pas, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.
6. Configurez les mesures de durée d'activité en vérifiant que l'entité CMPivot **OperatingSystem** existe et qu'elle possède l'attribut **LastBootUpTime**.

Résultats
Les mesures d'utilisation des actifs sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des processus

Configurez les mesures des principaux processus par processeur et des principaux processus par mémoire pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure
1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `GetProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

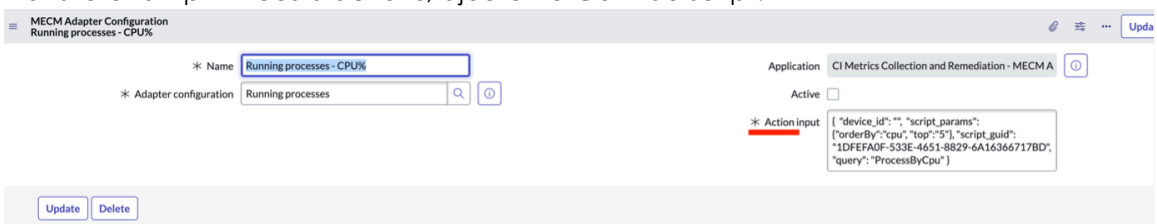
```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$orderBy,
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$top
)

$processes = get-process

$Total = 0;
ForEach ($process in $processes) {
    $Total += $process.cpu;
}

$processes | Sort-Object $orderBy -Descending | select
 processname,id,ws,cpu -First $top | select processname,id, @{l="mem";
 e={$_.ws}}, @{l="cpu"; e={($_.cpu / $Total) * 100}};
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'adaptateur MECM [sn_mecm_adapter_config].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Configuration de l'adaptateur MECM affiche la liste des configurations de l'adaptateur.

6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Running processes - CPU%** (Exécution des processus - % du processeur).
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Running processes - MEM** (Exécution des processus - Mémoire).
10. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les mesures des principaux processus par processeur et des principaux processus par mémoire sont présentées sous l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des services

Configurez les mesures des services pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Configurez les mesures des services en vérifiant que l'entité CMPivot **Services** existe et qu'elle possède les attributs **Name**, **DisplayName**, **State** et **ProcessId**.

Résultats

Les mesures des services sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des utilisateurs connectés

Configurez l'affichage des mesures des utilisateurs connectés pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité CMPivot **LogonSession** existe et qu'elle possède les attributs **LogonId**, **LogonType** et **StartTime**.
4. Vérifiez que l'entité CMPivot **LoggedOnUser** existe et qu'elle possède les attributs **Antecedent** et **Dependent**.

> **Remarque :** Si les entités CMPivot **LogonSession** ou **LoggedOnUser** ne sont pas disponibles, vous devez les ajouter à l'inventaire matériel. Pour en savoir plus, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats

Les mesures des utilisateurs connectés sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les mesures des applications installées

Configurez l'affichage des mesures des applications installées pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Sélectionnez l'appareil d'intégration continue (CI) requis, puis vérifiez les entités et attributs CMPivot.
   Pour plus d'informations, consultez Vérifier une entité CMPivot.
3. Vérifiez que l'entité CMPivot **InstalledSoftware** existe et qu'elle possède les attributs **ProductName**, **ProductVersion** et **Publisher**.

> **Remarque :** Si l'entité CMPivot **InstalledSoftware** n'est pas disponible, vous devez l'ajouter à l'inventaire matériel. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

Résultats

Les mesures des applications installées sont présentées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer l'action de rattrapage Redémarrer le service

Configurez l'action de rattrapage Redémarrer le service pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `RestartService`.

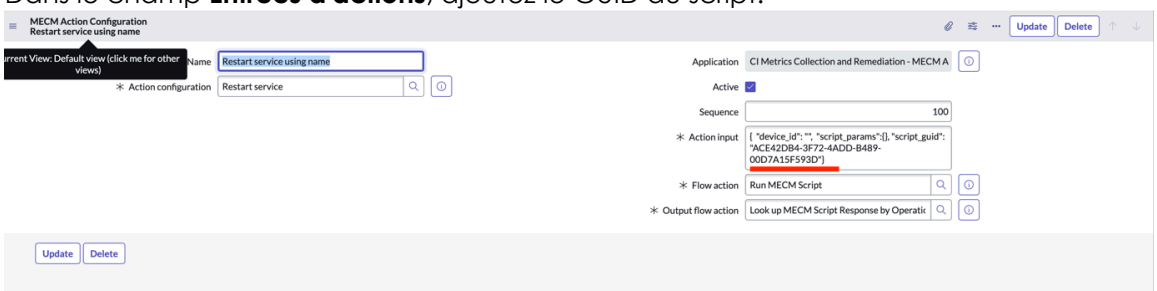
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.

3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$service_name
)
Restart-Service -Force -Name $service_name -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez **Redémarrer le service en utilisant le nom** et modifiez le nom.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer l'action de rattrapage Terminer le processus

Configurez l'action de rattrapage Terminer le processus pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

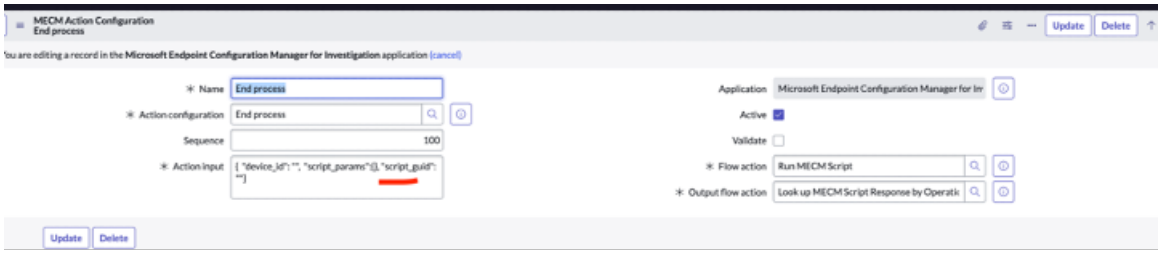
Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Créez un script MECM intitulé `EndProcess`.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.
3. Fournissez le code suivant dans le bloc de script.

```
Param(
[Parameter(Mandatory=$True)]
[string]$process_id
)
Get-Process -Id $process_id | Stop-Process -Force -PassThru
```

4. Récupérez et copiez le GUID du script.
5. Ouvrez la table Configuration de l'action MECM [sn_mecm_action_config].
   La table Configuration de l'action MECM affiche la liste des configurations d'action.
6. Dans la liste des configurations, sélectionnez et modifiez **Terminer le processus**.
7. Dans le champ **Entrées d'actions**, ajoutez le GUID du script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager

Créez un script dans Microsoft Endpoint Configuration Manager pour configurer l'affichage des mesures liées aux processus sous l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

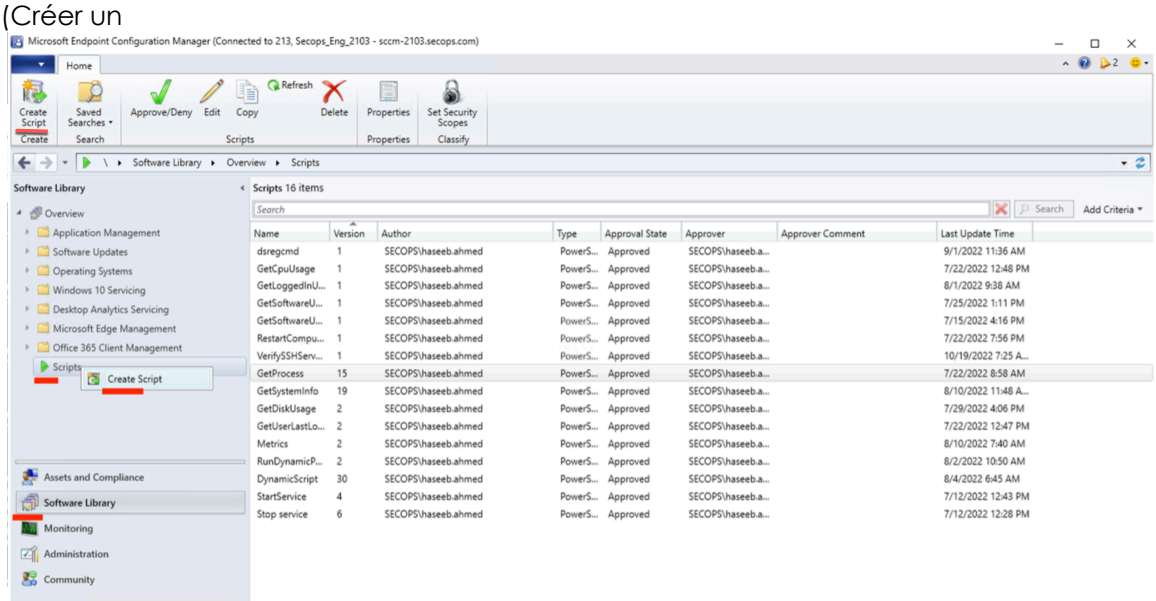
Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

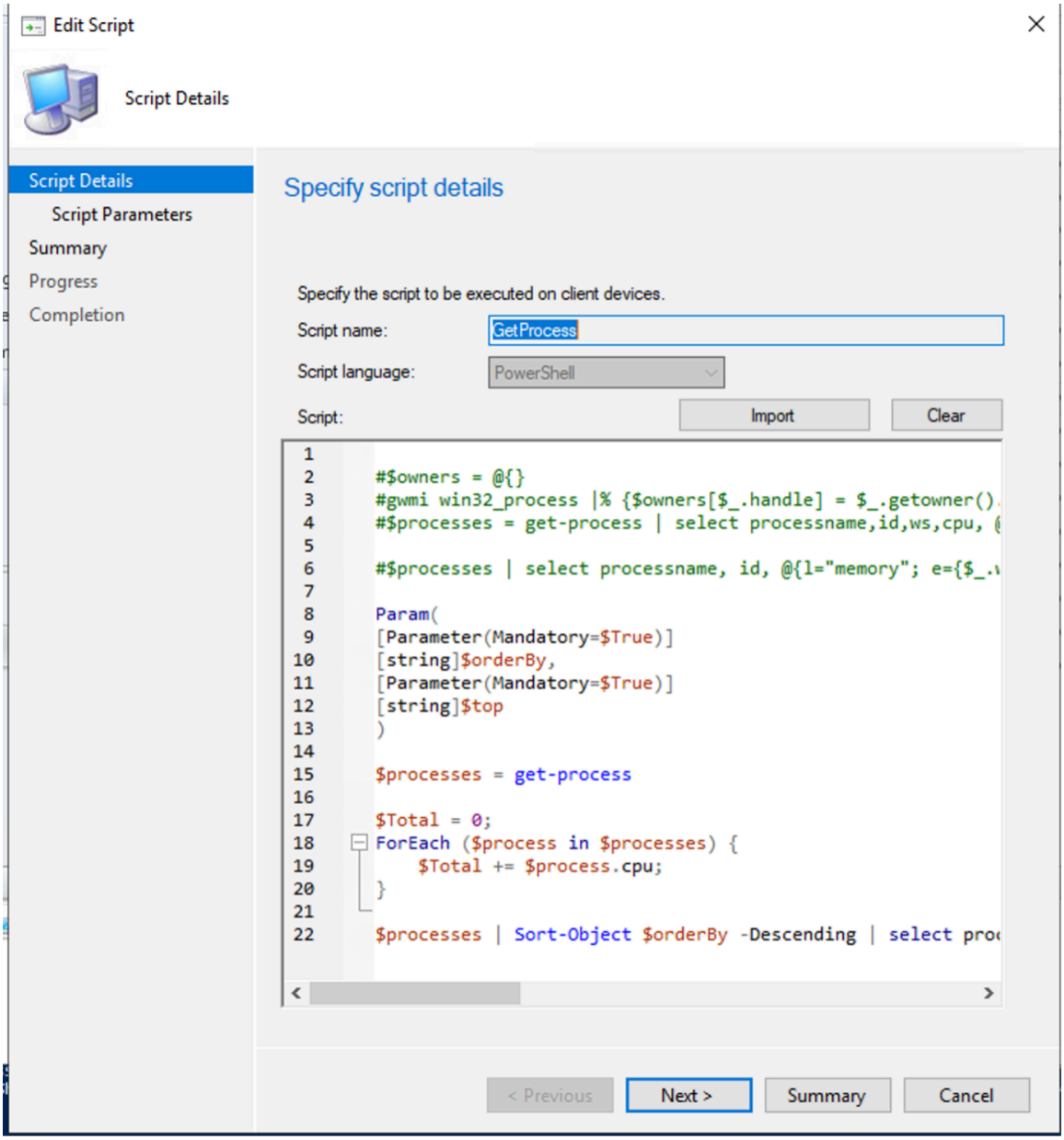
Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Software Library** (Bibliothèque de logiciels).
3. Dans la section Software Library (Bibliothèque de logiciels), sélectionnez **Scripts** et cliquez sur **Create Script** (Créer un script).
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur **Scripts** et sélectionner **Create Script** (Créer un script).



4. Spécifiez le **nom du script**.
5. Ajoutez le script dans le champ de script (bloc).

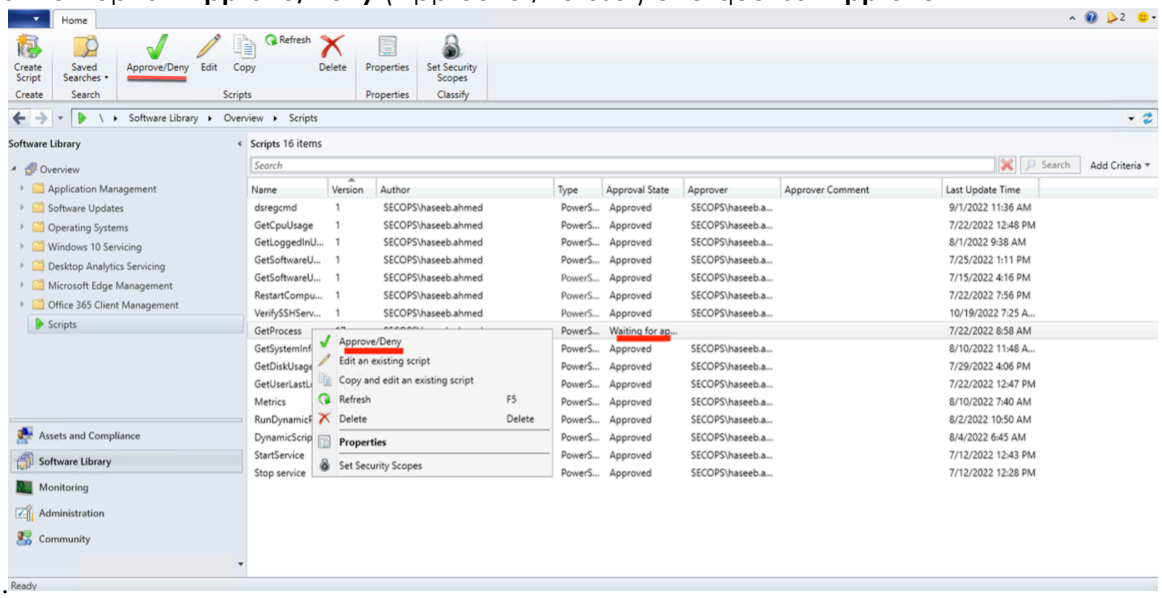
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Cliquez sur **Next & Close** (Suivant et Fermer).
   Un enregistrement de script est créé et son **état d'approbation** est défini sur **Waiting for Approval** (En attente d'approbation).
8. Sélectionnez l'enregistrement de script.
9. Sélectionnez l'option **Approve/Deny** (Approuver/Refuser), puis cliquez sur **Approve** (Approuver) pour approuver le script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

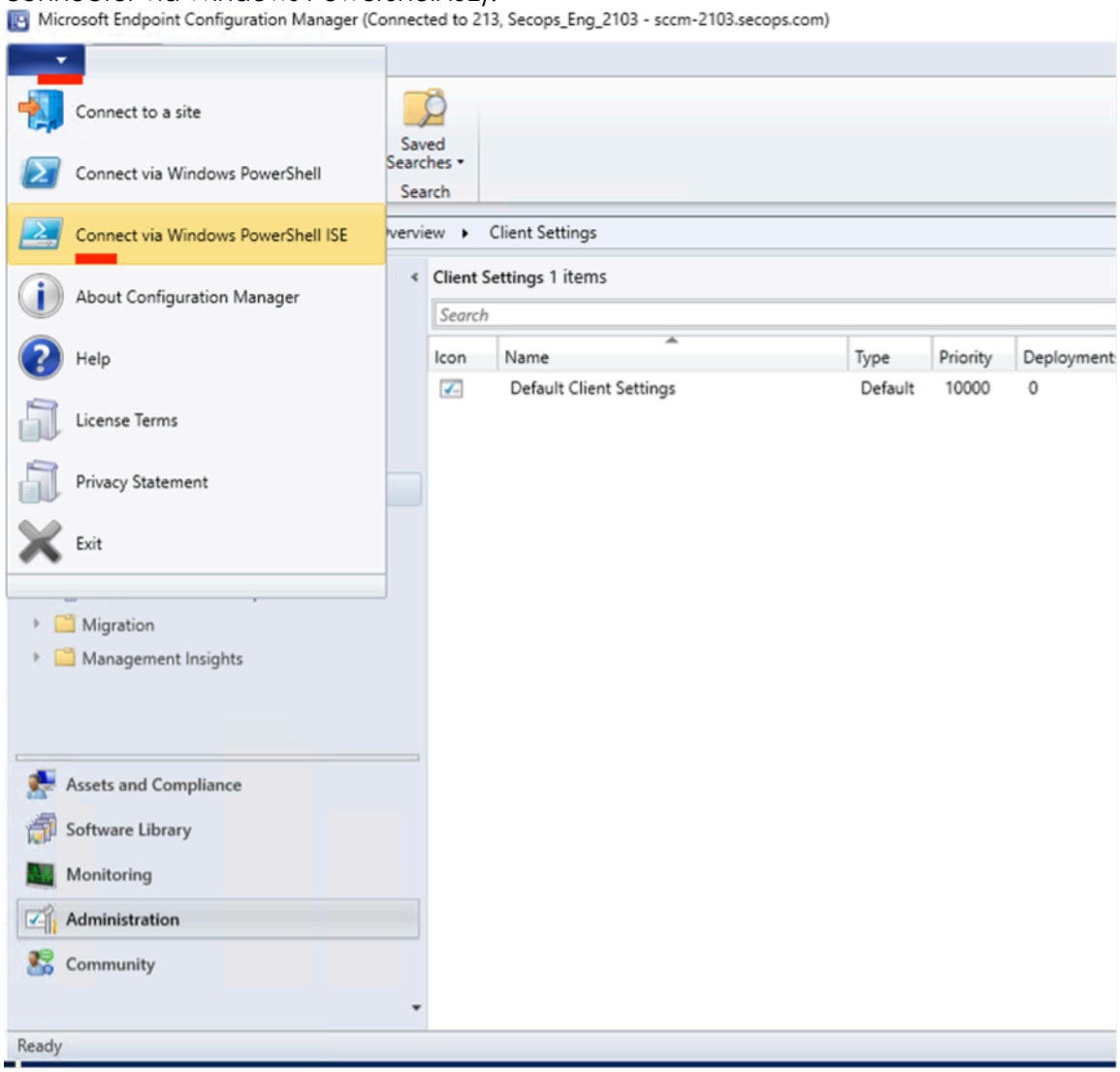
Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'enregistrement de script créé, sélectionner l'option **Approve/Deny** (Approuver/Refuser) et cliquer sur **Approve** (Approuver).



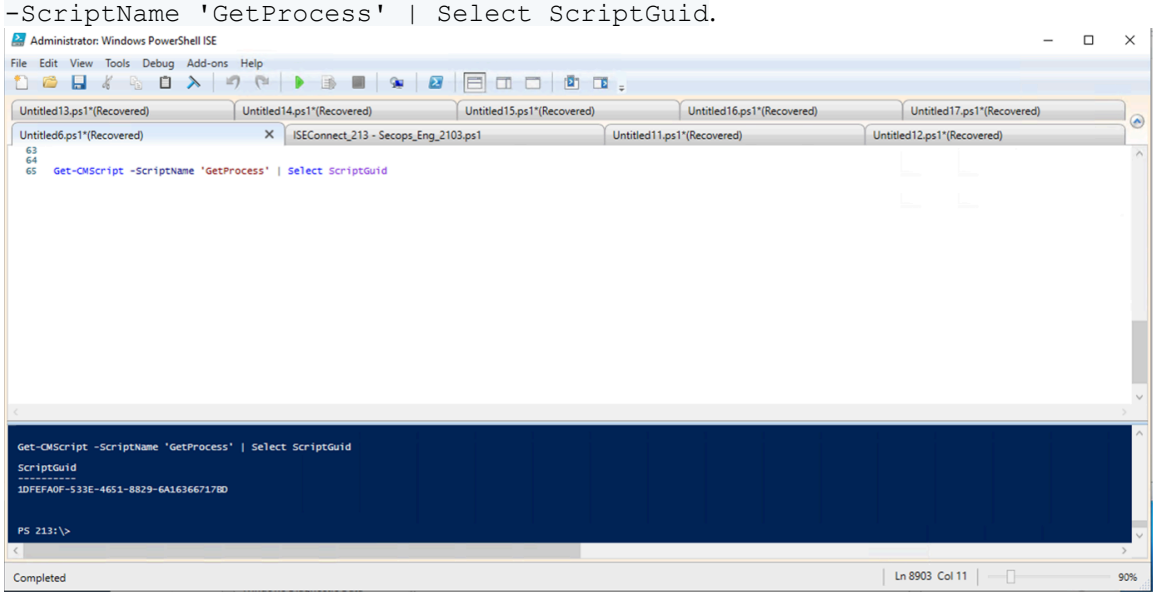
10. Procurez-vous le GUID du script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Ouvrez la console Power Shell en sélectionnant **Connect via Windows PowerShell ISE** (Se connecter via Windows PowerShell ISE).



b. Procurez-vous le GUID du script en exécutant la commande `Get-CMScript -ScriptName 'GetProcess' | Select ScriptGuid`.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étendre l'inventaire matériel

Étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste des entités CMPivot dans Microsoft Endpoint Configuration Manager.

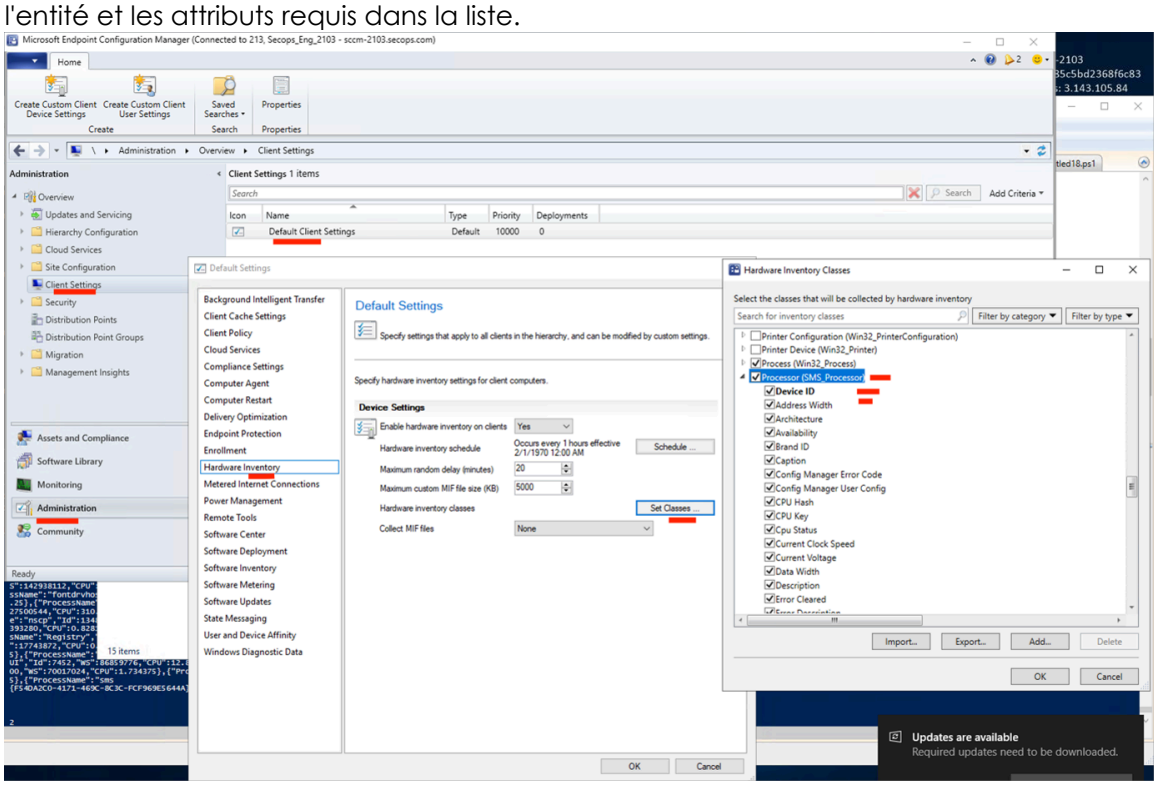
Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Administration**.
3. Dans la section Administration, cliquez sur **Client Settings** (Paramètres du client).
4. Double-cliquez sur l'option **Default Client Settings** (Paramètres du client par défaut) qui s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
   La fenêtre contextuelle Paramètres par défaut s'affiche.
5. Dans la fenêtre Paramètres par défaut, sélectionnez **Hardware Inventory** (Inventaire matériel).
6. Cliquez sur **Set Classes** (Définir les classes).
   Une fenêtre contextuelle Hardware Inventory Classes (Classes d'inventaire matériel) contenant la liste des classes d'inventaire matériel s'affiche.
7. Dans la fenêtre Hardware Inventory Classes (Classes d'inventaire matériel), sélectionnez l'entité et les attributs requis dans la liste.



8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

L'inventaire matériel ajouté est affiché dans la liste des entités CMPivot afin de vérifier les attributs requis. Pour en savoir plus sur la vérification de l'entité CMPivot et des attributs requis, consultez Vérifier une entité CMPivot.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier une entité CMPivot

Vérifiez une entité CMPivot et ses attributs pour configurer l'affichage des informations de mesures de CI dans l'onglet Examiner de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Le serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager doit être connecté à l'aide du Bureau à distance Microsoft.

Rôle requis : admin

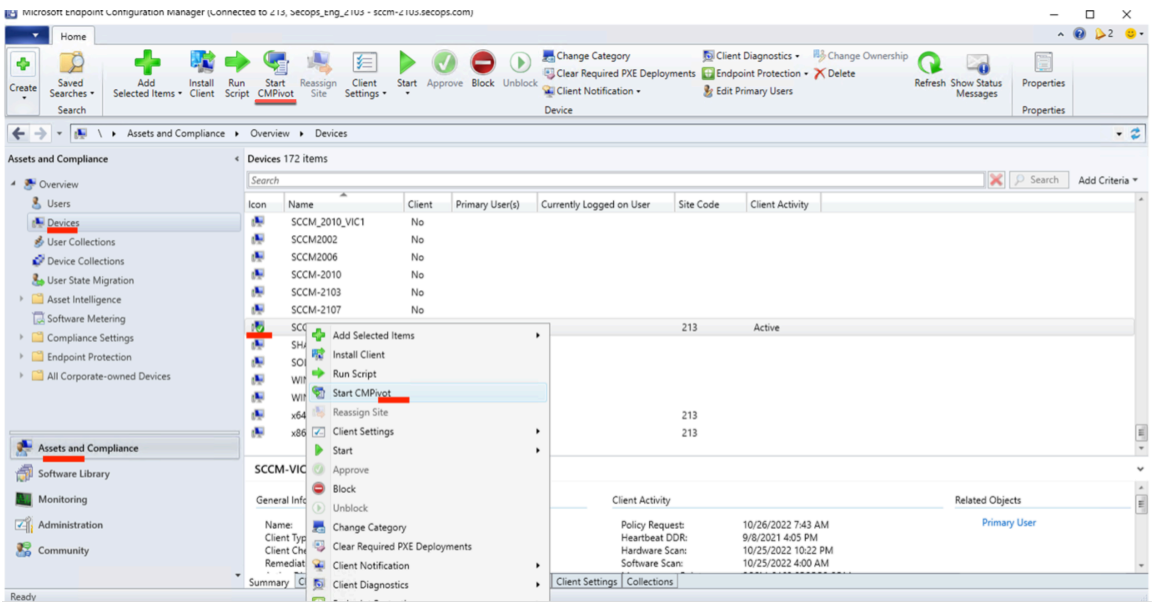
Procédure

1. Ouvrez Microsoft Endpoint Configuration Manager.
2. Dans Microsoft Endpoint Configuration Manager, sélectionnez **Ressources et conformité**.
3. Dans la section Ressources et conformité, sélectionnez **Appareils**.
   La liste des appareils s'affiche dans le volet droit de la fenêtre.
4. Sélectionnez l'appareil CI requis dans la liste.

   Remarque : L'appareil CI sélectionné doit être actif.

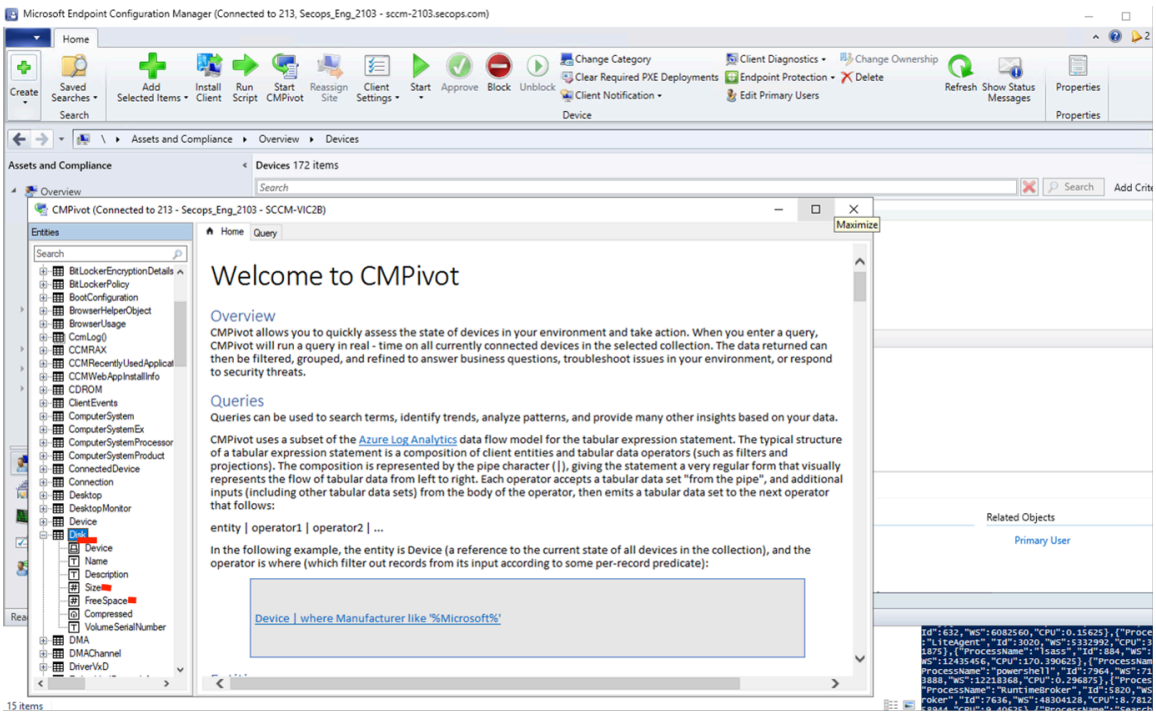
   Si l'entité CMPivot requise ne figure pas dans la liste, étendez l'inventaire matériel pour ajouter l'entité CMPivot à la liste. Pour plus d'informations, consultez Étendre l'inventaire matériel.

5. Cliquez sur **Démarrer CMPivot**.
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'appareil et sélectionner **Démarrer CMPivot**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Vérifiez l'entité CMPivot et ses attributs.



Configurer une définition de mesure

Configurez une définition de mesure pour créer ou modifier les mesures de CI du système de base affichées dans l'onglet Examen.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Définitions de mesures**.
   Les tables de définitions de mesures existantes suivantes s'affichent :
   - Utilisation des ressources
   - Applications installées
   - Utilisateurs connectés
   - Processus en cours
   - Services
   - Informations système (dsregcmd)
   - Informations système (msinfo32)
   - Vue d'ensemble du système
2. Créez un enregistrement de définition de mesure.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de définition de mesure existant pour le modifier.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Définition de mesure.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure.
Active	Option permettant d'activer la définition de mesure.
Classe CI	Classe CI particulière pour laquelle la mesure est applicable.
Description	Description de la définition de mesure.
Schéma	Structure de haut niveau dans laquelle les mesures récupérées auprès du fournisseur sont stockées dans la table de mesures.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur, créez un enregistrement.
La configuration d'adaptateur pour la définition de mesure vous permet de définir le fournisseur et la requête, ainsi que de transformer les flux ou les scripts.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration existant pour le modifier.

b. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur.

Formulaire Configuration d'adaptateur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur.
Définition de la mesure	Définition de mesure pour laquelle la configuration d'adaptateur est créée.
Fournisseur	Fournisseur de mesures, tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Ordre	Ordre de séquence dans lequel l'enregistrement de configuration d'adaptateur s'applique à la définition de mesure lorsque plusieurs configurations sont disponibles. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** est uniquement prise en compte pour l'extraction de mesures.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter les demandes de mesures en double lorsqu'une demande est déjà en cours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Requête	
Action de requête	Type d'action utilisé pour récupérer les données de mesures auprès du fournisseur. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux/Script de requête	Flux ou script utilisé pour récupérer la mesure auprès du fournisseur. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de requête par défaut du fournisseur est pris en compte.
Transformer	
Action de transformation	Type d'action utilisé pour transformer les données de mesures, récupérées par le fournisseur, en sortie. La valeur peut être un flux ou un script.
Flux/Script de transformation	Flux ou script utilisé pour transformer les données de mesures, récupérées par le fournisseur, en sortie. **Remarque :** Si aucun flux ou script n'est défini, le flux de transformation par défaut du fournisseur est pris en compte.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste connexe Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur, créez un enregistrement.
La table Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur vous permet de définir et de configurer la configuration d'adaptateur, telle qu'une requête ou une commande, pour un fournisseur spécifique, tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) for Investigation.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur existant pour le modifier.
Une liste de tables de configuration des actions spécifiques aux fournisseurs s'affiche, telles que Configuration des actions ACC et Configuration des actions MECM.

b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur

Champ	Option
Nom	Nom de la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur.
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur pour laquelle la configuration d'adaptateur spécifique au fournisseur est créée.
Active	Option permettant d'activer la configuration.
Définition de la vérification	Définition de la vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande ou de la requête. Par exemple, app-ci-metrics-acc-adapter.osquery. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Requête/Commande	Requête ou commande que le fournisseur exécute sur l'ordinateur final. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l'opération de lecture sur l'appareil MECM. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l'opération de lecture à partir du serveur MECM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Option
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Dans la liste connexe Règle d'applicabilité de l'adaptateur, créez une règle.
La table Règle d'applicabilité de l'adaptateur vous permet de configurer les CI qui s'appliquent à la configuration d'adaptateur sélectionnée.

a. Sélectionnez **Nouveau**.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement de règle d'applicabilité d'adaptateur existant pour le modifier.

b. Renseignez les champs du formulaire Règle d'applicabilité de l'adaptateur.

Formulaire Règle d'applicabilité de l'adaptateur

Champ	Description
Configuration d'adaptateur	Configuration d'adaptateur qui s'applique à la règle d'applicabilité de l'adaptateur.
Conditions de CI	
Classe CI	Classe CI qui applique la configuration d'adaptateur.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer les configurations à l'enfant d'une classe CI.
Conditions de CI	Créateur de conditions permettant de configurer les CI qui s'appliquent à la configuration d'adaptateur.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois la nouvelle définition de mesure créée, effectuez la configuration de l'interface utilisateur pour afficher la définition de mesure dans l'onglet Examiner de la page d'enregistrement d'incident. Vous devez obtenir le sys_id de la définition de mesure et l'ajouter au script `sn_sow.SOWInvestigateConfig`. Vous pouvez également personnaliser l'affichage de la définition de mesure, notamment les étiquettes, les unités et les valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Configurer les actions de CI

Configurez le cadre de travail des actions de CI pour ajouter une nouvelle action de CI ou modifier une action existante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Actions**.
   Cette table contient la liste de toutes les actions de CI.
2. Créez une action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.

   b. Remplissez les champs du formulaire Actions.

   Formulaire Action

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de CI.
Classe CI	Classe CI pour laquelle l'action de CI est applicable, par exemple ordinateur [cmdb_ci_computer].
Active	Option permettant d'activer l'option de CI.
Description	Brève description de l'action de CI.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Rôle d'action, ajoutez un rôle.
   La liste connexe Rôle d'action contient la liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **Rôle**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.

   La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur contient la liste des critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la liste connexe Configuration de l'action, créez un enregistrement.
   La liste connexe Configuration de l'action contient une liste de configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
      Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour modifier l'enregistrement de configuration de l'action.

   b. Renseignez les champs du formulaire Configuration de l'action.

Formulaire Configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'action de CI.
Fournisseur	Fournisseur pour lequel vous souhaitez créer la configuration de l'action.
Classe CI	Classe CI applicable à la configuration de l'action.
Autoriser l'extension de classe CI correspondante	Option permettant d'appliquer la configuration à l'enfant de la classe CI, tel qu'un appareil ou un serveur.
Condition de CI	Créateur de conditions permettant de configurer les CI dans lesquels la configuration de l'action est applicable.
Type d'actions	Type d'action utilisé pour exécuter l'action de CI. Il peut s'agir d'un flux ou d'un script.
Flux d'exécution des actions	Flux utilisé pour exécuter l'action de CI.
Ordre	Séquence dans laquelle la configuration est applicable en présence de plusieurs configurations disponibles pour une action de CI. **Remarque :** La première configuration d'adaptateur applicable basée sur la valeur **Ordre** n'est prise en compte que pour l'exécution de l'action de CI.
Limite de temps des demandes en double (secondes)	Définit le nombre de secondes pour éviter l'exécution de demandes d'actions en double lorsqu'une demande présentant les mêmes paramètres est déjà en cours.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Dans la liste connexe Étape de configuration de l'action, créez ou modifiez un enregistrement.
   La liste connexe Étape de configuration de l'action contient la liste des étapes applicables à la configuration de l'action.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement des étapes.
Une liste de tables de configuration des actions spécifiques aux fournisseurs s'affiche, telles que Configuration des actions Agent Client Collector (ACC) et Configuration des actions Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).

b. Sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer une configuration d'adaptateur.
Par exemple, Configuration des actions ACC pour Agent Client Collector pour enquête.

c. Renseignez les champs du formulaire Étape de configuration de l'action.

Formulaire Étape de configuration de l'action

Champ	Description
Nom	Nom de l'étape que vous souhaitez créer pour la configuration de l'action.
Active	Option permettant d'activer l'étape de configuration de l'action.
Séquence	Séquence d'étapes exécutée s'il existe plusieurs étapes pour un enregistrement de configuration de l'action.
Définition de la vérification	Définition de la vérification utilisée pour l'exécution et la gestion de la sortie de la commande. Par exemple, action de rattrapage. **Remarque :** Cela ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Commande	Commande exécutée. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Agent Client Collector pour enquête.
Entrées d'action	Paramètres d'entrée requis par l'action de flux. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux	Action de flux de spoke MECM pour effectuer l'opération d'écriture sur l'appareil MECM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Action de flux de sortie	Action de flux de spoke MECM pour rechercher la réponse de l'opération d'écriture à partir du serveur MECM. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si le fournisseur est Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation.
Valider	Option permettant de valider la commande.
Script de validation	Script exécuté pour vérifier si la commande présente une exécution et une sortie valides. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Valider** est sélectionnée.
Exécuter	Valeurs indiquant quand et comment la commande doit être validée. Vous pouvez sélectionner l'une des valeurs suivantes : ▪ Once (Une fois) : la validation doit être exécutée une fois. ▪ Interrogation : la validation doit être exécutée plusieurs fois. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si l'option **Valider** est sélectionnée.
Nombre d'interrogations	Nombre maximal de fois que la validation est exécutée pour la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter** est défini sur **Interrogation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intervalle d'interrogation	Intervalle de temps pendant lequel la validation doit être réexécutée pour l'exécution de la commande. **Remarque :** Ce champ n'est visible que si le champ **Exécuter** est défini sur **Interrogation**.

8. Dans la liste connexe Paramètre d'action, créez un enregistrement.
   La liste connexe Paramètre d'action contient la liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement existant pour modifier l'enregistrement du paramètre.

   b. Renseignez les champs du formulaire Paramètre d'action.

Formulaire Paramètre d'action

Champ	Description
Type	Type du paramètre, par exemple nombre entier ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez le type référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer l'applicabilité du paramètre comme requise.
Active	Option permettant d'activer le paramètre d'action.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre.
Spécification de liste de choix	
Choix	Type de liste de choix qui doit s'appliquer au paramètre. **Remarque :** Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Vous devez configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage

Configurez le Cadre de travail des actions de rattrapage pour ajouter une nouvelle action de rattrapage ou modifier une action existante.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_reacf.sn_remedial_action_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des actions de rattrapage disponibles dans le système de base.
2. Créez une action de rattrapage.

   a. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement.
   Vous pouvez également sélectionner un enregistrement d'action existant pour le modifier.

   b. Remplissez les champs du formulaire Action de rattrapage.

Formulaire Action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de rattrapage.
Action	Action exécutée. Vous devez sélectionner un nom de table et un enregistrement dans cette table. **Remarque :** Vous devez sélectionner la table d'actions définie pour le champ **Applicabilité** de l'enregistrement Type d'action de rattrapage.
Type	Type du flux ou de l'action de rattrapage, comme un changement standard ou une action de CI.
Description	Brève description de l'action de rattrapage.
Active	Option permettant d'activer l'option de rattrapage.
Table cible	Table pour laquelle l'action de rattrapage est applicable.
Extensions cibles de correspondance	Option permettant d'appliquer l'action de rattrapage à l'enfant de la table cible.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conditions cibles	Créateur de conditions permettant de configurer l'action de rattrapage applicable aux enregistrements cibles.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Dans la liste connexe Paramètres de l'action de rattrapage, ajoutez un paramètre à l'action de rattrapage.
La liste connexe Paramètres de l'action de rattrapage contient la liste des paramètres (tels que *Process ID* et *Assigned to*) nécessaires à l'exécution d'une action de rattrapage.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Remplissez les champs du formulaire Paramètres de l'action de rattrapage.

Formulaire Paramètres de l'action de rattrapage

Champ	Description
Type	Type de paramètre, par exemple nombre entier, booléen ou référence. **Remarque :** Si vous sélectionnez le type référence, vous devez également spécifier la table de référence.
Étiquette	Nom du paramètre.
Obligatoire	Option permettant de marquer le paramètre comme obligatoire.
Active	Option permettant d'activer le paramètre.
Prendre en compte pour la vérification de la concurrence	Option permettant de déterminer si le paramètre doit être pris en compte pour vérifier l'absence de doublons de l'action de rattrapage.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Valeur par défaut du paramètre. **Remarque :** Si cette valeur n'est pas définie, la valeur par défaut spécifiée dans les tables Cadre de travail des actions de CI est prise en compte.
Spécification de liste	
Choix	Type de liste qui doit s'appliquer au paramètre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'est activé que si le champ **Type** est défini sur **Liste de choix**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Dans la liste connexe Rôles des actions de rattrapage, ajoutez un rôle.
   La liste Rôles des actions de rattrapage répertorie les rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **Rôle**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
   La liste connexe Inclusion des actions des critères d'utilisateur répertorie les critères d'utilisateur qui sont autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Dans la liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur, ajoutez un critère d'utilisateur.
   La liste connexe Exclusion des actions des critères d'utilisateur répertorie les critères d'utilisateur qui ne sont pas autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Choisissez un **critère d'utilisateur**.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Types d'actions de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des types d'actions de rattrapage, comme les actions de CI et les changements standard.
8. Créez un type d'action de rattrapage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez les champs du formulaire Type d'action de rattrapage.

Type d'action de rattrapage

Champ	Description
Nom	Nom du type d'action de rattrapage.
Applicabilité	Liste des tables d'actions où le type d'action de rattrapage est applicable.
Processeur	Include de script utilisé pour l'implémentation du point d'extension

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	RemedialActionProvider afin d'exécuter l'action de rattrapage.
Autoriser l'exécution concurrente	Option permettant la double exécution simultanée d'actions de rattrapage. **Remarque :** Si l'option **Prendre en compte pour la vérification de la concurrence** est définie sur false pour tous les paramètres, les actions en double sont autorisées par défaut.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

9. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des actions de rattrapage** > **Administration** > **Origine de l'action de rattrapage**.
   Cette table contient la liste des applications pour lesquelles vous pouvez utiliser le Cadre de travail des actions de rattrapage.
10. Ajoutez une application.
    a. Sélectionnez **Nouveau**.
    b. Ajoutez le nom d'une application que vous souhaitez utiliser pour le Cadre de travail des actions de rattrapage.
    c. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un type d'action de rattrapage est créé, vous devez créer une implémentation ou apporter les changements nécessaires à l'implémentation existante du point d'extension scripté **RemedialActionProvider**. Pour visualiser et utiliser les actions de rattrapage nouvelles ou modifiées, vous devez configurer l'interface utilisateur Examiner de manière à ce qu'elle affiche les actions de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Configuration de l'application Réinitialisation du mot de passe assistée par le Centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

L'application Réinitialisation du mot de passe fournit un mécanisme permettant aux utilisateurs finaux de déverrouiller le compte ou de réinitialiser leur mot de passe avec l'aide des techniciens du Centre de services. Cette fonctionnalité met en place un système de gestion des mots de passe sécurisé et efficace. Les utilisateurs doivent contacter les agents du Centre de services pour mettre à jour leurs informations d'identification de connexion.

Avant de configurer la réinitialisation du mot de passe, vous devez définir le processus de réinitialisation du mot de passe. Pour plus d'informations, consultez Planifiez vos Réinitialisation du mot de passe processus.

La fonctionnalité de réinitialisation du mot de passe est disponible dans le système de base. Vous pouvez également personnaliser le processus de réinitialisation de mot de passe pour répondre aux besoins de votre organisation.

Affecter le rôle Réinitialisation du mot de passe - Centre de services à l'utilisateur

Affectez le rôle d'agent du centre de services pour la réinitialisation du mot de passe (password_reset_service_desk) aux utilisateurs afin qu'ils travaillent sur les incidents ou les interactions associés aux problèmes de réinitialisation du mot de passe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Agents de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   Un nouvel onglet contenant la liste des utilisateurs disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services (password_reset_service_desk) s'affiche.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Rôle Réinitialisation du mot de passe - Centre de services

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateurs auxquels le rôle de réinitialisation du mot de passe (password_reset_service_desk) doit être affecté.
Rôle	Rôle de réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services à affecter.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer une banque d'informations d'identification pour la réinitialisation du mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez un enregistrement de banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe pour configurer l'accès à votre serveur de banque d'informations d'identification lorsqu'un utilisateur modifie ou réinitialise un mot de passe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Outre les informations de connexion de l'hôte, vous pouvez spécifier les conseils de mot de passe auxquels les utilisateurs doivent accéder, les restrictions relatives à la réutilisation des mots de passe, le nombre autorisé de tentatives de réinitialisation infructueuses et d'autres paramètres.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la carte **Banques d'informations d'identification**, sélectionnez **Configurer**.
   La banque d'informations d'identification par défaut s'affiche.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Banque d'identifiants

Champ	Description
Nom	Nom de la banque d'informations d'identification pour la réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
Description	Informations détaillées sur la banque d'informations d'identification.
Type	Type de banque d'informations d'identification à laquelle vous vous connectez. Un type de banque d'informations d'identification ServiceNow est un modèle qui fournit l'ensemble requis d'options pour un type particulier de banque d'informations d'identification. Les banques d'informations d'identification héritent de la fonctionnalité du type de banque d'informations d'identification.
Générer automatiquement le mot de passe	Include de script qui génère un mot de passe temporaire à utiliser pendant le processus de réinitialisation. Si vous activez l'option **Appliquer la stratégie d'historique**, vous devez spécifier une valeur dans le champ **Générer automatiquement le mot de passe** qui est conforme à la politique de mot de passe.
Alias enfant	Les alias enfants sont associés à l'alias de base. Après avoir créé un alias de connexion et d'informations d'identification, vous pouvez créer un alias enfant pour configurer plusieurs connexions pour une banque d'informations d'identification de réinitialisation du mot de passe. Lorsqu'une demande de réinitialisation de mot de passe est effectuée, le flux vérifie s'il existe des connexions d'alias enfants au niveau du processus. Si l'alias enfant est configuré au niveau de la banque d'informations d'identification, le flux sélectionne les connexions d'alias et poursuit la demande.
Activer la politique de mot de passe	Voir Activer les politiques de mot de passe sur votre instance.
Activer le niveau de sécurité des mots de passe	Activez cette option pour : ◦ Afficher la zone de texte du script de la règle de niveau de sécurité afin de pouvoir mettre à jour le script ◦ Afficher la barre graphique de force du mot de passe pour l'utilisateur lorsque celui-ci modifie ou réinitialise le mot de passe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Politique de mot de passe	Politique de mot de passe par défaut.
Appliquer la stratégie d'historique	Option permettant de s'assurer que les utilisateurs ne réutilisent pas les mots de passe. Par exemple, vous pouvez configurer la stratégie d'historique pour ne pas autoriser l'utilisateur à réutiliser l'un des 10 mots de passe précédents. Procédez comme suit pour utiliser cette fonctionnalité : **a.** Cochez la case **Appliquer la stratégie d'historique**. **b.** Dans la liste connexe **Paramètres de banque d'informations d'identification de Réinitialisation du mot de passe**, créez un *password_history_limit* paramètre. **c.** Définissez la valeur du paramètre sur le nombre de mots de passe précédents qui ne peuvent pas être utilisés (maximum 10). La valeur par défaut de 0 (zéro) permet d'utiliser n'importe quel mot de passe précédent.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Sélectionnez **Tester la connexion**.
   Vous devez tester la connexion à une banque d'informations d'identification après avoir configuré une nouvelle banque d'informations d'identification.

Créer un processus de réinitialisation de mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez des informations d'identification de configuration, des méthodes et des paramètres de vérification ainsi que des paramètres d'inscription en vue de créer un processus de réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Processus de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   Le processus de mot de passe par défaut s'affiche.
4. Pour créer un nouveau processus de réinitialisation de mot de passe, sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Processus de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom du processus de réinitialisation du mot de passe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Informations détaillées sur la banque d'informations d'identification.
Banque d'identifiants	Banque d'informations d'identification qui contient les informations d'identification et les données de l'utilisateur.
Réinitialisation du mot de passe	Option permettant d'appliquer le processus de réinitialisation du mot de passe à un groupe spécifique ou à tous les utilisateurs.
Activer le déverrouillage de compte	Option permettant de déverrouiller le compte pour tous les utilisateurs.
Appliquer à tous les utilisateurs	Option permettant d'appliquer le processus de réinitialisation du mot de passe à tous les utilisateurs. Vous pouvez également sélectionner un groupe spécifique en désélectionnant cette option et ajouter un groupe à partir de la liste connexe **Groupes**.

6. Sélectionnez **Soumettre**.
7. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe.
8. Dans l'onglet **Détails de réinitialisation du mot de passe**, configurez les paramètres suivants.

Détails de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Nombres minimaux de vérifications	Nombre de vérifications qu'un utilisateur doit envoyer pour réinitialiser le mot de passe. Si ce nombre dépasse le nombre de vérifications requises, l'utilisateur doit envoyer des vérifications supplémentaires correspondant au nombre spécifié dans le champ **Nombres minimaux de vérifications**.
Autoriser l'utilisateur à choisir parmi des vérifications facultatives	Option permettant à un utilisateur d'accéder à la page Vérifications pendant le processus de réinitialisation du mot de passe. Le choix des vérifications facultatives s'affiche uniquement si le paramètre **Nombres minimaux de vérifications** est supérieur au nombre de vérifications obligatoires.
Générer automatiquement le mot de passe	Option permettant de générer automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque vous activez cette option, vous devez cocher la case **Envoyer par e-mail/ SMS le mot de passe** ou **Afficher le mot de passe**, ou les deux.
L'utilisateur doit réinitialiser le mot de passe	Option permettant de réinitialiser le mot de passe utilisateur immédiatement après la connexion avec le mot de passe généré automatiquement. **Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case Générer automatiquement le mot de passe.
Afficher le mot de passe	Option permettant d'afficher le nouveau mot de passe à l'écran. **Remarque :** Remarque : cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Générer automatiquement le mot de passe**.
Envoyer par e-mail/SMS le mot de passe	Option permettant d'envoyer le nouveau mot de passe à l'utilisateur par e-mail ou SMS. **Remarque :** Remarque : cette option n'est disponible que lorsque vous cochez la case **Générer automatiquement le mot de passe**.

9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Dans la section **Réinitialisation du mot de passe**, saisissez les champs requis dans l'onglet **Rappel d'inscription**.
11. Enregistrez vos modifications dans le formulaire **Processus de réinitialisation du mot de passe**.
12. Facultatif : Dans la liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe**, sélectionnez les groupes d'utilisateurs qui utilisent le processus.

    (Optional) La liste connexe **Groupes de processus de réinitialisation du mot de passe** s'affiche uniquement si vous ne cochez pas la case **Appliquer à tous les utilisateurs**.
13. Cochez la case **Actif** pour activer le processus de réinitialisation du mot de passe.
14. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
    Pour en savoir plus sur le processus de réinitialisation du mot de passe, voir Configurer votre Réinitialisation du mot de passe processus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les méthodes de vérification pour le processus de centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez et modifiez des méthodes de vérification pour vous assurer qu'elles s'alignent sur les processus du centre de services, et faites correspondre chaque vérification à un processus spécifique. Lors du mappage des processus, intégrez-les aux chemins UXF pour terminer un flux de bout en bout pour la réinitialisation d'un mot de passe dans l'espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer des paramètres de vérification

Créez un type de vérification dans le système de base pour authentifier les informations d'identification de l'utilisateur lors de la réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Configurer** pour la ou les vérifications. Les vérifications de réinitialisation de mot de passe par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer une méthode de vérification de réinitialisation du mot de passe.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Paramètres de vérification du mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom de la méthode de vérification du mot de passe.
Description	Informations détaillées sur la méthode de vérification du mot de passe.
Étiquette	Option permettant de fournir une étiquette pour la méthode de vérification.
Type	Types de vérifications disponibles dans le système de base. La réinitialisation du mot de passe prend en charge les types suivants. ◦ Vérification de confirmation des données personnelles ◦ Vérification des données personnelles ◦ Vérification des questions de sécurité ◦ Vérification du code SMS ◦ Vérification du code envoyé par e-mail

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Paramètres de vérification de réinitialisation du mot de passe	Paramètres utilisés par une vérification pour configurer des comportements spécifiques, tels que le nombre de questions requises pour s'inscrire, le délai d'expiration de la demande et les colonnes utilisées. Définissez les paramètres de tout comportement devant différer de la valeur spécifiée dans les propriétés de réinitialisation du mot de passe.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Mapper le processus de réinitialisation du mot de passe

Mappez le processus de réinitialisation du mot de passe pour vérifier l'identité de l'utilisateur qui sollicite une réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Mappage du processus** en regard de Vérification(s).
   Les mappages de processus par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer un nouveau mappage de processus.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de processus

Champ	Description
Processus	Option permettant de sélectionner le processus de vérification de réinitialisation du mot de passe.
Vérification	Option permettant de sélectionner la méthode de vérification.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Mapper les itinéraires UXF

Créez un itinéraire pour la méthode de vérification afin de mapper le processus de vérification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur peut personnaliser la page de vérification de l'itinéraire spécifié. La page d'interface utilisateur doit être configurée avec un type de vérification permettant à l'agent du centre de services de vérifier l'identité de l'utilisateur qui sollicite une réinitialisation du mot de passe.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la fiche **Paramètres de vérification**, sélectionnez **Mappage d'itinéraires UXF**.
   Les itinéraires UXF par défaut s'affichent.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer un nouvel itinéraire UXF.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Itinéraires UXF

Champ	Description
Ordre	Ordre de l'itinéraire UXF
Espace de travail	Option à laquelle l'itinéraire UXF est applicable. Si ce champ n'est pas renseigné, le système choisit Espace de travail pour l'exploitation des services comme espace de travail.
Type de vérification	Type de vérification pour authentifier l'utilisateur pendant le processus de réinitialisation du mot de passe.
Routage	Chemin d'accès du code pour atteindre la destination.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les politiques de mot de passe

Créez une politique de mot de passe pour vous assurer que tous les mots de passe sont forts et sécurisés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
- Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.

3. Dans la carte **Politiques de mot de passe**, sélectionnez **Configurer**.
   La politique de mot de passe par défaut s'affiche.
4. Sélectionnez **Créer** pour créer une nouvelle politique de mot de passe.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Politique de mot de passe

Champ	Description
Nom	Nom de la politique de mot de passe.
Force du mot de passe prédéfinie	Force du mot de passe par défaut.
Longueur minimale du mot de passe	Nombre minimum de caractères d'un mot de passe.
Longueur maximale du mot de passe	Nombre maximum de caractères d'un mot de passe.
Caractères spéciaux exclus	Liste des caractères spéciaux à ne pas inclure dans un mot de passe.
Interdire les données utilisateur	Option permettant d'exclure les données associées à l'utilisateur du mot de passe.
Seuil de longueur de séquence	Nombre maximal de caractères séquentiels autorisés dans le mot de passe.
Seuil de longueur de répétition	Nombre maximal de caractères répétés dans le mot de passe.

6. Sélectionnez **Soumettre**.

Configurer les propriétés de la session

Configurez les propriétés de réinitialisation du mot de passe en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur la page **Admin Center**, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** dans la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez la carte **Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services**.
3. Sur la carte **Propriétés de la session**, sélectionnez **Configurer**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la session de réinitialisation du mot de passe

Champ	Description
Propriétés globales de Réinitialisation du mot de passe	
Modèle d'e-mail pour les e-mails de rappel d'inscription. L'instance peut envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs qui ne sont pas encore inscrits au processus de réinitialisation du mot de passe.	Modèle à utiliser pour les e-mails qui rappellent aux utilisateurs de s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe.
Fréquence d'interrogation de workflow (fréquence, en millisecondes, à laquelle l'application interroge le workflow de réinitialisation du mot de passe pour son achèvement)	Période, en millisecondes, entre les vérifications de l'état du workflow Réinitialisation du mot de passe. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 500
Délai d'expiration de workflow (délai d'expiration, en millisecondes, du workflow de réinitialisation du mot de passe)	Temps d'attente maximal, en millisecondes, pour l'achèvement du workflow. Le workflow est déclenché pendant la demande de réinitialisation du mot de passe lorsque l'utilisateur clique sur **Soumettre**. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 90 000
Propriétés des demandes de Réinitialisation du mot de passe	
Nombre de tentatives infructueuses autorisées	Nombre de tentatives de réinitialisation de mot de passe autorisées pour un utilisateur avant qu'il ne soit verrouillé pour une période déterminée en fonction de la valeur de max_attempt_window. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 3 (tentatives)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir réinitialiser un mot de passe suite à la dernière réinitialisation réussie	Période pendant laquelle les utilisateurs sont bloqués ou ne peuvent pas modifier leur mot de passe après avoir atteint le nombre maximal de tentatives. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes pendant lesquelles un utilisateur doit patienter avant de pouvoir initialiser une demande suite au dernier déverrouillage de compte réussi.	Période d'attente après la réinitialisation du mot de passe pour que l'utilisateur puisse réinitialiser son mot de passe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 1 440 (minutes)
Nombre de minutes avant l'expiration d'une demande de réinitialisation du mot de passe	Période pendant laquelle un utilisateur doit effectuer le processus de réinitialisation du mot de passe. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 10 (minutes)
Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir un lien « Réinitialiser le mot de passe » par e-mail, en l'espace de 24 heures. La limite supérieure est 5.	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut recevoir des e-mails contenant un lien pour réinitialiser un mot de passe sur une période de 24 heures.
Propriétés des questions de sécurité de réinitialisation du mot de passe	
Nombre de questions de sécurité requises durant la demande de réinitialisation du mot de passe	Nombre de questions de sécurité qui s'affichent sur la page Vérifier lorsqu'un utilisateur tente de réinitialiser le mot de passe. L'utilisateur doit répondre correctement à toutes les questions pour vérifier son identité.
Nombre de questions de sécurité requis durant l'inscription	Nombre de questions auxquelles un utilisateur doit répondre lors de son inscription au processus de réinitialisation du mot de passe.
Exigence de longueur minimale pour les réponses de sécurité	Nombre minimum de caractères alphanumériques que l'utilisateur doit saisir dans la zone de texte de réponse pour toute question de sécurité.
Propriétés du code SMS de Réinitialisation du mot de passe	
Nombre maximal de codes SMS envoyés quotidiennement pour vérification	Nombre maximal de codes SMS envoyés à un utilisateur dans un délai de 24 heures. Le délai de 24 heures commence lorsqu'un utilisateur clique sur **Envoyer le code**.
Nombre de minutes qui s'écoulent avant que l'utilisateur puisse tenter d'envoyer un autre code SMS à des fins de vérification	Durée devant s'écouler avant qu'un autre code puisse être envoyé par SMS à un utilisateur.
Nombre de chiffres du code SMS envoyés à l'utilisateur	Nombre de caractères requis pour qu'un utilisateur réinitialise son mot de passe.
Nombre de minutes avant l'expiration du code SMS	Durée, en minutes, avant l'expiration du code SMS envoyé à l'utilisateur.
Utiliser Notification pour la notification de code SMS pour l'inscription et la vérification	Prise en charge du canal SMS utilisé pour notifier les utilisateurs pour l'inscription et la vérification de la réinitialisation du mot de passe.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez activer un agent travaillant sur un incident pour afficher les prédictions fournies par Cadre de travail des recommandations.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies :

- Installez l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Avec cette installation, les applications Cadre de travail des recommandations suivantes sont également installées.

Applications de stockage Cadre de travail des recommandations

Application	Description
Cadre de travail des recommandations (sn_rf)	Fournit le cadre de travail pour les recommandations dynamiques et contextuelles dans un espace de travail configurable.
Recommandations pour Gestion des incidents (sn_sow_incident_rf)	Fournit des configurations, par exemple, des règles de recommandation, pour prédire les recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Installez le module d'extension Intelligence prédictive for Incident (com.snc.incident.ml) pour installer la définition de la solution des problèmes pertinents. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Incident.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs (com.snc.incident.mim.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents majeurs.
- Installez le module d'extension Intelligence prédictive pour Gestion des incidents (com.snc.incident.ml_solution) pour installer les définitions de solutions Gestion des services IT suivantes. Pour en savoir plus sur l'installation de ce module d'extension, reportez-vous à la rubrique Demander Intelligence prédictive pour Gestion des incidents.
  - Articles similaires de la base de connaissances
  - Incidents ouverts similaires
  - Service d'incident
  - Élément de configuration d'incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectation d'incident
- Incidents similaires résolus

- Formez les définitions de solutions pour prédire les recommandations pour un incident. Pour en savoir plus sur les définitions des solutions de formation, consultez Intelligence prédictive.

Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activez les recommandations au niveau du champ ou à partir de la barre latérale contextuelle pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail des recommandations** > **Administration** > **Propriétés de recommandation**.
2. À partir de la page Propriétés de recommandation, configurez les paramètres du cadre de travail des recommandations.

Propriétés du cadre de travail des recommandations

Propriété	Description
Activer/désactiver la règle de recommandation	
Recommandation de groupe d'affectation pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Groupe d'affectation** d'un incident.
Recommandation d'élément de configuration pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Élément de configuration** d'un incident.
Articles de connaissances pour l'incident	Active la carte **Articles de la base de connaissances** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Proposer un incident majeur pour l'incident	Active la carte **Proposer un incident majeur** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Problèmes pertinents pour l'incident	Active la carte **Problèmes pertinents** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Recommandation de service pour l'incident	Active la recommandation au niveau du champ pour le champ **Service** d'un incident.
Incidents majeurs similaires pour l'incident	Active la carte **Incidents majeurs similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Incidents similaires ouverts pour l'incident	Active la carte **Incidents ouverts similaires** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Incidents similaires résolus pour l'incident	Active la carte **Incidents similaires résolus** lorsque vous accédez aux recommandations à partir de la barre latérale.
Définir la valeur de seuil pour l'horodatage au niveau du champ	
Recommandation de groupe d'affectation pour le groupe d'affectation	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Groupe d'affectation**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation d'élément de configuration pour l'élément de configuration	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Élément de configuration**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.
Recommandation de service pour le service	Valeur de seuil permettant de renseigner automatiquement une recommandation dans le champ **Service**. Lorsque la valeur de prédiction est supérieure ou égale à la valeur de seuil spécifiée, la recommandation est renseignée automatiquement comme valeur de champ.

Pour en savoir plus sur les règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer Actions recommandées pour ITSM

Vous pouvez configurer Actions recommandées pour ITSM de manière à appliquer des recommandations exploitables en temps réel pour accélérer le processus de triage et résoudre rapidement les problèmes liés à différents enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Il existe deux versions de Actions recommandées : Standard et Avancé.

La version standard de Actions recommandées pour ITSM est fournie en tant que nouvelle fonctionnalité dans Gestion des incidents pour l'application Espace de travail pour l'exploitation des services, qui fait partie de Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0.

Les utilisateurs existants qui ont procédé à une mise à niveau vers Espace de travail pour l'exploitation des services 3.0 bénéficient par défaut de la version standard de Actions recommandées pour ITSM en tant que nouvelle fonctionnalité. Les nouveaux utilisateurs obtiennent la version standard de Actions recommandées après l'installation de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM (sn_sow_itsm_cont) à partir de ServiceNow Store.

Les utilisateurs de Espace de travail pour l'exploitation des services 6.0 recevront le nouveau module d'extension standard, Actions recommandées pour ITSM (sn_itsm_ra), qui inclut toutes les fonctionnalités standard.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir la version avancée, les utilisateurs doivent installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (sn_sow_itsm_ra_advanced) et se procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : Pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de se procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Configurer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Les fonctionnalités de requêtes intelligentes vous permettent de trouver rapidement les réponses dont vous avez besoin. Le champ Navigation unifiée Next Experience vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements et de basculer entre les résultats de recherche globale et les résultats des applications de l'espace de travail auxquelles vous pouvez accéder.

Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA.

Pour en savoir plus sur l'installation et la configuration de Recherche IA dans Next Experience, consultez Installer Recherche IA pour Next Experience.

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Configuration d'application de recherche, [AIS]. Pour en savoir plus sur les configurations d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche. Pour modifier la mise en page de la carte des résultats Recherche IA, vous pouvez modifier sa définition EVAM, Recherche IA pour Next Experience. Recherchez et ajoutez un ensemble de configuration EVAM. Pour en savoir plus sur la définition EVAM, consultez Configurer une définition EVAM.
- Profil de recherche. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, consultez Profils de recherche IA.

  Remarque :

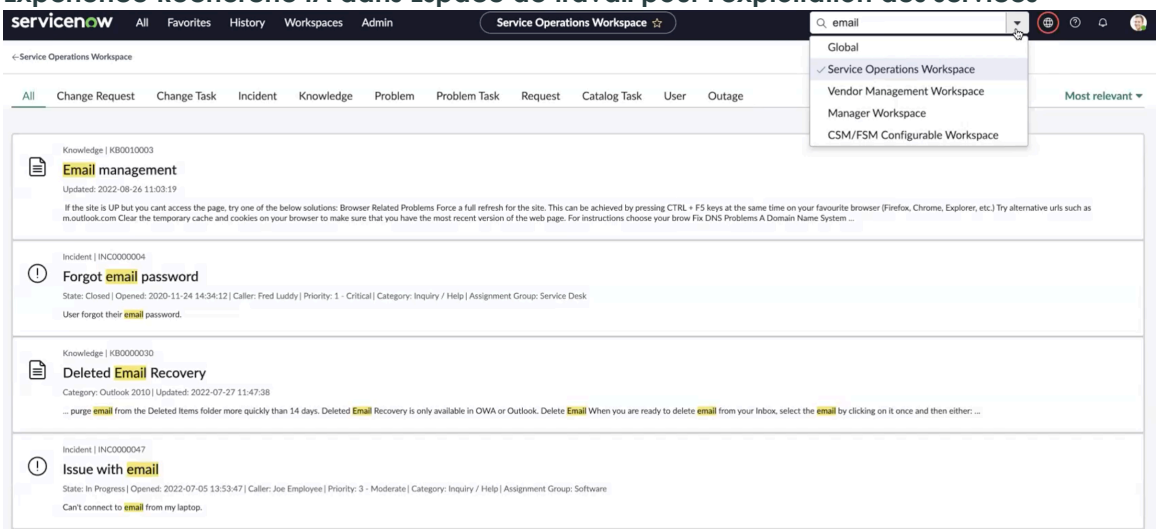
  - L'expérience Recherche IA est disponible dans Espace de travail pour l'exploitation des services à partir de la version 1.3.
  - Recherche IA pour Espace de travail pour l'exploitation des services version 1.3 est compatible avec le SR - PlatformX - Recherche - Recherche IA pour Next Experience Bundle - v2.0. Pour tous les scénarios de mise à niveau, utilisez le module Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA et assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies :
    - Les nouvelles sources de recherche doivent être indexées.
    - Le profil de recherche doit être publié.
    - Recherche IA doit être activée.

    Pour en savoir plus sur l'utilisation du module Configuration guidée pour la migration de Zing vers Recherche IA, consultez Configurer Recherche IA pour Next Experience.
  - Assurez-vous que le moteur de recherche est défini sur Recherche IA. Pour définir Recherche IA, assurez-vous que la valeur de la propriété de la page UX *globalSearchDataConfigId* est définie sur sys_id pour Recherche IA, `6fcaa8d770a45110f877edb72a2fbd2f`.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les résultats Genius affichent les informations et les actions les plus pertinentes pour une requête de recherche utilisant des cartes de résultats Genius. Les cartes de résultats Genius s'affichent en regard des résultats de recherche habituels. Pour en savoir plus sur les résultats Genius, consultez Résultats Genius. Par défaut, Espace de travail pour l'exploitation des services prend en charge la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses. Si elle n'est pas active, vérifiez ce qui suit :
  - Assurez-vous que la version de Recherche IA pour Next Experience est la version 3.0 ou ultérieure.
  - Assurez-vous que la configuration des résultats Genius pour les questions-réponses est active. Pour en savoir plus sur les configurations des résultats Genius pour les questions-réponses, consultez Résultats Genius de questions-réponses.

Expérience Recherche IA dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Vous pouvez personnaliser l'expérience Recherche IA, par exemple en ajoutant une source de données ou en modifiant un profil de recherche, à l'aide de Configuration guidée Recherche IA. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette configuration guidée, consultez Configurer Recherche IA.

Installer Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services (com.snc.universal_request).Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Demande universelle :

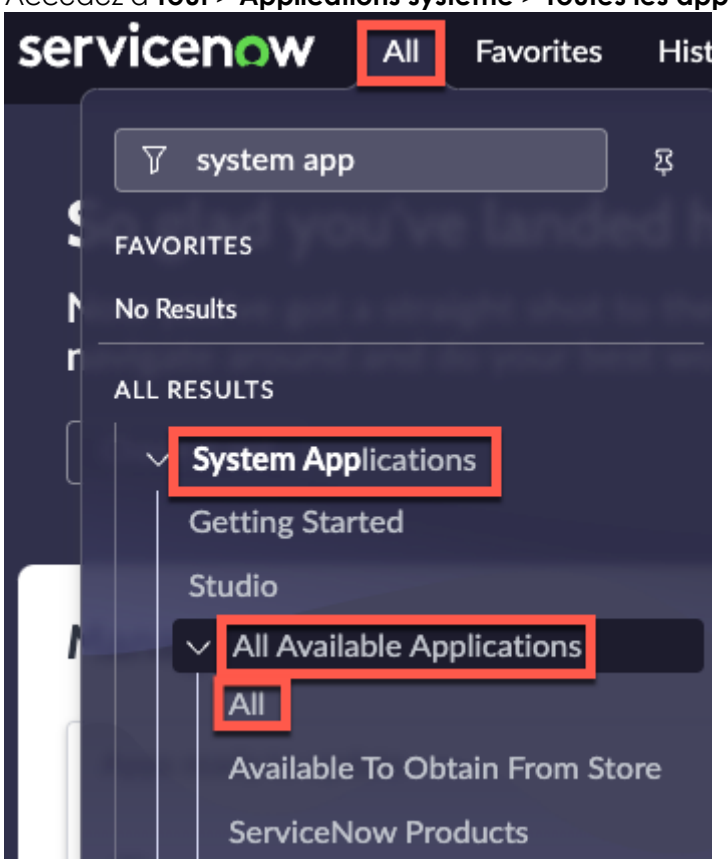
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Référence de Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Demande universelle (com.snc.universal_request).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Installer Tâche Universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Tâche Universelle :

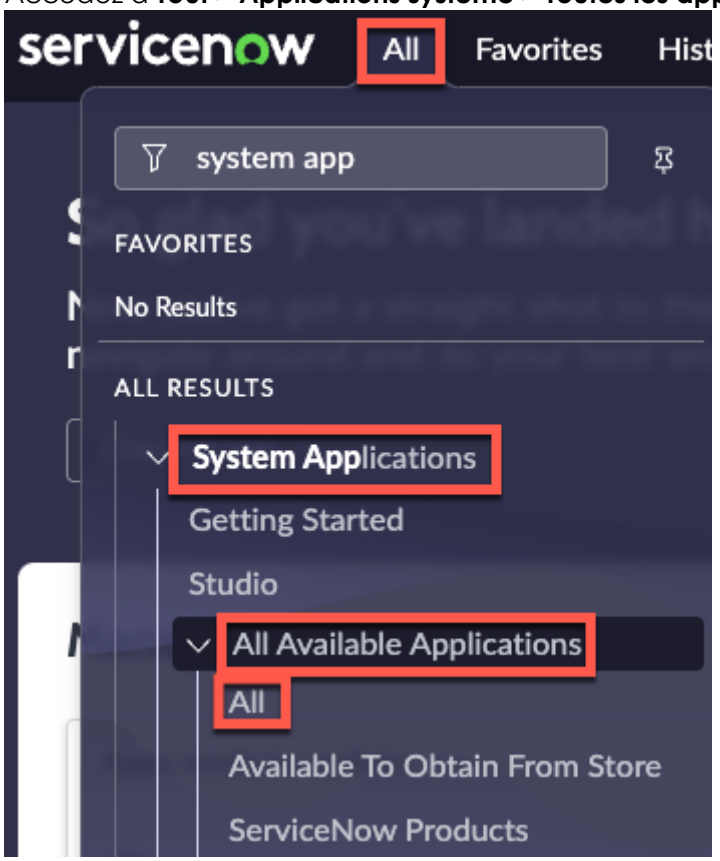
- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Pour plus d'informations, consultez Référence de Tâche Universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Admin Center fournit aux administrateurs un contrôle centralisé de l'instance. Il offre un accès rapide et sans effort à la gestion de toutes les personnalisations dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour Gestion des services IT (ITSM), ainsi que des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Admin Center propose une page unique sur laquelle un administrateur peut accéder à toutes les options de la plateforme, aux applications, aux modules d'extension et à l'aide. Il contient les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, la page de destination, la page d'enregistrement d'incident, la page de gestion des changements.
- **Apprentissage** : permet d'accéder à des ressources d'apprentissage pour aider les administrateurs à mieux comprendre la configuration SOW. Ces ressources sont conçues pour fournir aux utilisateurs les connaissances et les compétences nécessaires pour configurer et gérer efficacement ITSM.

Gérer les configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Une même page vous permet d'accéder rapidement à toutes les personnalisations de l'Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM, de les gérer, d'accéder à des modules d'extension supplémentaires qui étendent les options de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, et d'accéder à l'aide de ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user, administrateur, change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Admin Center contient les onglets suivants :

- **Vue d'ensemble** : permet d'accéder à toutes les personnalisations disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
- **Configurations** : permet d'accéder aux personnalisations liées à la page disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, la page de destination, la page d'enregistrement d'incident et la page de gestion des changements modernes.
- **Apprentissage** : permet d'accéder à des ressources d'apprentissage pour aider les administrateurs à mieux comprendre la configuration SOW. Ces ressources sont conçues pour fournir aux utilisateurs les connaissances et les compétences nécessaires pour configurer et gérer efficacement ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Facultatif : Si certaines applications telles que Gestion des incidents ne sont pas déjà installées, installez-les dans la section **Configurer ITSM Core**.
3. Sélectionnez l'une des options suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Migrer les configurations et les personnalisations de l'application Espace de travail d'agent ITSM vers SOW pour ITSM	Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Migrer l'application Espace de travail d'agent ITSM vers SOW**. Pour en savoir plus sur cet utilitaire de migration, voir Migration de Espace de travail d'agent pour ITSM vers Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
Configurer la page de destination	**a.** Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer la page de destination**. **b.** Pour modifier les propriétés de redirection de la page de destination, procédez comme suit. **i.** Sélectionnez **Configurations de la page de destination** > **Redirection de la page de destination**. **ii.** Pour la propriété requise, sélectionnez **Configurer**. Pour en savoir plus sur ces propriétés, voir Rediriger les utilisateurs non-administrateurs vers Espace de travail pour l'exploitation des services. **iii.** Modifiez la propriété et sélectionnez **Mettre à jour**. **c.** Pour configurer des sections de page de destination, procédez comme suit. **i.** Sélectionnez **Configurations de la page de destination** > **Page de destination**. **ii.** Le cas échéant, sélectionnez **Configurer** en regard des options de page de destination suivantes pour les configurer, puis utilisez le bouton en regard des options pour modifier la visibilité. ▪ Message d'accueil qui s'affiche sous forme d'en-tête. ▪ Pour les agents de niveau 1 et de niveau 2, il s'agit de la visibilité de la vue de liste par défaut pour les anneaux. La réduction de la vue de liste réduit le temps de chargement de la page, et vous pouvez l'étendre en sélectionnant n'importe quelle carte an anneau. ▪ Pour les agents de niveau 1 et de niveau 2, personnalisations pour diverses sections de la page de destination telles que Vue d'ensemble

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	(cartes en anneau), Annonces, Liens rapides et À venir, ainsi que la visibilité de certaines de ces sections. ▪ Pour les agents de niveau 1, visibilité de la section Mise en route, qui donne un aperçu des principales fonctionnalités de l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur les personnalisations de la page de destination, consultez Personnaliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM en fonction de vos besoins.
Configurez la disponibilité et l'ordre des onglets du panneau latéral contextuel des pages d'enregistrement	**a.** Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, accédez à la section **Configuration initiale**, puis sélectionnez l'option **Configurer le panneau latéral contextuel**. La page Configurations du panneau latéral contextuel s'affiche. **b.** Pour configurer la disponibilité d'un onglet pour toutes les pages applicables dans SOW pour ITSM, procédez comme suit. **i.** Sélectionnez l'itinéraire d'application associé pour l'onglet requis. **ii.** Dans la liste déroulante **Actions supplémentaires**, sélectionnez **Activer** ou **Désactiver**. **c.** Pour modifier l'ordre d'un onglet pour toutes les pages applicables dans SOW pour ITSM, modifiez le champ **Ordre** correspondant à l'itinéraire d'application associé. **Remarque :** Assurez-vous que le périmètre de l'utilisateur est défini sur celui de l'itinéraire de l'application.
Configurer la page d'enregistrement des incidents	**a.** Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des incidents**. **b.** Sélectionnez **Enregistrement d'incident**, puis **Configurer** pour configurer l'un des onglets suivants : ▪ Vue d'ensemble : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Vue d'ensemble**. ▪ Visibilité de l'onglet pour les agents de niveau 1 : configurez les paramètres de visibilité pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1. Vous pouvez également configurer les critères d'utilisateur pour inclure ou exclure des utilisateurs disposant d'autres rôles et groupes d'utilisateurs. **Remarque :** ▪ Par défaut, l'onglet **Vue d'ensemble** s'affiche pour les agents de niveau 1. ▪ Lorsque vous choisissez de masquer l'onglet **Vue d'ensemble** pour les agents de niveau 1, l'onglet **Détails** s'ouvre par défaut. ▪ Cette option n'est disponible que si la propriété *glide.ux.user_criteria_enabled* est définie sur **true**. Pour plus d'informations, consultez Activer la propriété des critères d'utilisa-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	▪ Résumé : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résumé de l'onglet **Vue d'ensemble**. ▪ Impact : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Impact de l'onglet **Vue d'ensemble**. ▪ Cause : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Cause de l'onglet **Vue d'ensemble**. ▪ Résolution : configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles dans la section Résolution de l'onglet **Vue d'ensemble**. ▪ Détails : configurez l'une des options suivantes pour l'onglet **Détails**. ▪ Enregistrement : fournit des détails supplémentaires sur l'enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires. ▪ Nouvel enregistrement : cette disposition est disponible lorsqu'un agent crée un enregistrement d'incident. Configurez la disposition des champs, les éléments d'interface utilisateur et le contenu des données visibles de l'onglet **Détails** à l'aide du générateur de formulaires. ▪ Modèles de réponses : créez et configurez des modèles de réponses aux incidents. Les modèles de réponses sont utilisés comme des messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les zones requises, telles que la messagerie électronique ou la messagerie instantanée, pour fournir une réponse rapide. Pour utiliser la fonctionnalité Modèles de réponses, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_templated_snip.template_snippet_reader. Le nombre de modèles de réponses créés pour la table des incidents est affiché dans cette section. Pour plus d'informations sur la définition et la configuration des modèles de réponses pour les tables d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez ▪ Propriétés de gestion des incidents : configurez les fonctionnalités d'incidents à l'aide des propriétés de gestion des incidents. Pour plus d'informations sur la configuration des propriétés de gestion des incidents, consultez Propriétés Gestion des incidents. Pour en savoir plus sur la configuration de la disposition des champs, des éléments d'interface utilisateur et du contenu des données visibles à l'aide du générateur de formulaires, voir Personnaliser des formulaires dans un composant Pour en savoir plus sur les personnalisations de la page d'enregistrement d'incident, consultez Personnaliser la page d'enregistrement d'incident.
Configurer les fonctionnalités de	**a.** Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des incidents majeurs**. **b.** Configurez l'une des options suivantes : ▪ Rôle de gestionnaire des incidents majeurs ▪ Règles de déclencheur d'incidents majeurs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
gestion des incidents majeurs	▪ Modèles de communication ▪ Plans de communication ▪ Playbook ▪ Notifications par e-mail ▪ Configurations de chronologie pour un rapport post-incident. Pour plus d'informations sur les configurations des fonctionnalités dans Gestion des incidents majeurs dans Admin Center, voir Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Configurer les fonctionnalités de **Gestion des problèmes**	**a.** Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des problèmes**. **b.** Configurez les options suivantes. ▪ Enregistrement de problème : choisissez d'activer ou non l'onglet Vue d'ensemble, et configurez les éléments d'interface utilisateur de l'enregistrement de problème et le contenu des données visibles. Pour plus d'informations, voir ▪ Enregistrement de tâche de problème : configurez les éléments d'interface utilisateur de l'enregistrement de tâche de problème et le contenu des données visibles. Pour plus d'informations, voir Personnaliser des formulaires
Configurer les fonctionnalités de gestion des changements	**a.** Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion des changements**. **b.** Configurez les options suivantes. ▪ Adoption moderne du changement : contient des widgets qui permettent d'accéder aux pages de configuration des modèles de changement, des politiques d'approbation des changements, des scores de risque et de réussite, et d'automatiser les changements DevOps. ▪ Modèles de changement : créez des modèles d'état de changement optimisés avec des options d'automatisation basées sur des règles et adaptées aux besoins afin d'augmenter l'efficacité et la rapidité du changement. Créez des modèles de changement, des types de condition de modèle de changement et des flux de changement via cette section. ▪ Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de changement, voir Créer un modèle de changement. ▪ Pour plus d'informations sur la création de types de conditions de modèle de changement, voir Créer des types de conditions de transition prédéfinis. ▪ Pour en savoir plus sur la configuration des flux, voir ▪ Politiques d'approbation des changements : créez des politiques d'approbation des changements pour rationaliser votre processus d'approbation. Assurez-vous que les changements obtiennent les approbations nécessaires pour assurer leur stabilité et leur conformité, sans compromettre leur vélocité. Créez des politiques et des définitions d'approbation de changement via cette section. ▪ Pour plus d'informations sur la création de politiques d'approbation de changement, voir Créer des politiques d'approbation de changement. ▪ Pour plus d'informations sur la création de définitions d'approbation, voir Créer des définitions d'approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	▪ Scores de risque et de réussite : utilisez les options de risque pilotées par les données (conditions de risque, calculs de risque et intelligence du risque basée sur l'apprentissage machine) pour éliminer la subjectivité du risque et disposer de déterminations automatiques pilotées par les données. Créez des conditions de risque, modifiez les évaluations du score de réussite, les définitions de probabilité de réussite, les évaluations des risques et le score de risque calculé via cette section. ▪ Pour plus d'informations sur la création de conditions de risque, voir Conditions et calcul du risque. ▪ Pour plus d'informations sur la création d'évaluations du score de réussite de changement, voir Score de réussite de changement. ▪ Pour plus d'informations sur la création de définitions de probabilité de réussite, voir Définitions des probabilités de réussite. ▪ Pour plus d'informations sur la création d'évaluations des risques, voir Évaluation des risques. ▪ Pour plus d'informations sur le score de risque calculé, voir Score de risque calculé. **Remarque :** Vous pouvez également parcourir le tableau de bord Réussite des changements pour voir les tendances de l'efficacité de résolution d'une équipe, d'un type de changement ou d'un modèle de changement au fil du temps en fonction des paramètres utilisés pour calculer le score de réussite global. Pour plus d'informations, consultez Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM. ▪ Automatiser les changements DevOps : automatisez les changements DevOps avec Vélocité de changement DevOps. Connectez et configurez les outils de votre chaîne d'outils DevOps avec notre modèle de données DevOps pour améliorer la traçabilité des changements DevOps. Créez automatiquement des changements à partir des exécutions de pipeline CI/CD avec les données DevOps pertinentes jointes, et exploitez ces données pour mettre en œuvre une automatisation complète de l'approbation des changements. Pour plus d'informations, consultez Vélocité de changement DevOps. ▪ Enregistrement d'un changement : configurez les éléments d'interface utilisateur de l'enregistrement d'un changement et le contenu des données visibles. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser des formulaires dans ▪ Enregistrement d'une tâche de changement : configurez les éléments d'interface utilisateur de l'enregistrement d'une tâche de changement et le contenu des données visibles. Pour plus d'informations, consultez Personnali-
Configurer les sections de l'op-	**a.** Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez l'option **Gestion de la fiabilité des services**. **b.** Configurez l'une des options suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
tion Ges-tion de la fia-bilité des ser-vices	▪ Affecter et importer ▪ Gouvernance et autonomie ▪ Intégrations **Remarque :** Cette option n'est pas disponible pour le rôle d'administrateur de SOW. Pour en savoir plus sur les différent rôles du Admin Center, consultez Admin Center dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Pour plus d'informations sur les configurations de l'option Gestion de la fiabilité des services, voir Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services

Migrer les graphiques existants vers le tableau de bord PAR dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez migrer les personnalisations et configurations courantes du tableau de bord existant vers le tableau de bord Analyse des performances (tableau de bord PAR) à l'aide de l'utilitaire de migration disponible à l'écran. Cette migration vous évitera d'avoir à repersonnaliser le tableau de bord PAR dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM pour visualiser les données.

Avant de commencer

Avant de procéder à la migration, assurez-vous que le champ d'application est défini sur : configuration commune ITSM pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Remarque : si vous n'avez pas personnalisé la page de destination, le système est automatiquement migré vers le tableau de bord PAR. Une fois la migration effectuée, vous pouvez tirer parti des options de configuration et des fonctionnalités fournies par le tableau de bord PAR.

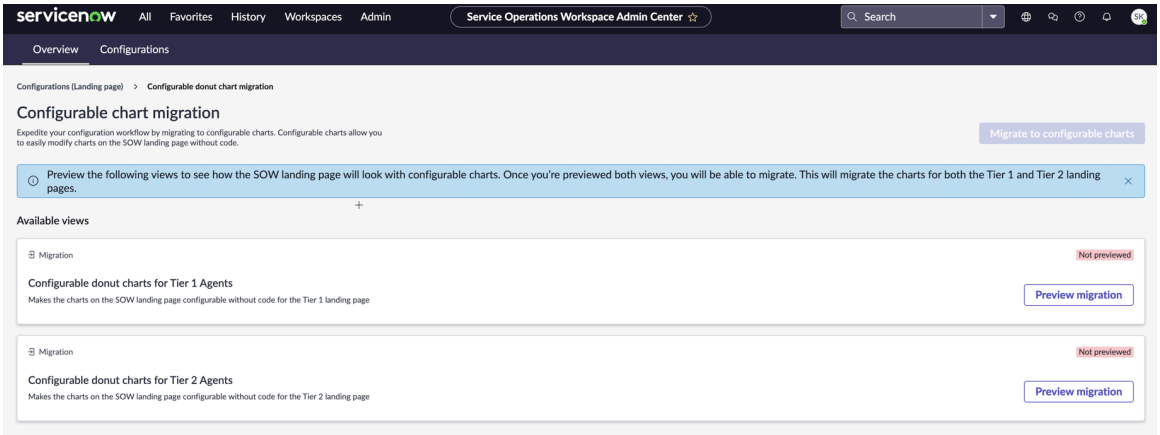
Les modifications apportées en remplaçant les méthodes `sys_ux_client_script_include` par `SowIncidentLandingPageUtilsSNC` et `SOWLandingPageTier2UtilsSNC` sont prises en compte pour la migration. Ces modifications sont appliquées aux tableaux de bord `SowIncidentLandingPageUtils` pour le niveau 1 et `SOWLandingPageTier2Utils` pour le niveau 2. Si vous avez créé les scripts pour remplacer les méthodes de la version SNC, vous devez copier ces changements dans les scripts non SNC correspondants.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Configuration initiale** > **Page de destination**.
3. Sélectionnez **En savoir plus** sur le message d'alerte qui s'affiche.
4. Sélectionnez **Aperçu de la migration** pour afficher un aperçu du graphique qui sera migré.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'aperçu du tableau de bord contenant les graphiques personnalisés s'ouvre dans un nouvel onglet. Une fois l'aperçu du tableau de bord affiché, l'étiquette passe de **Non prévisualisé** à **Prévisualisé**.

5. Sélectionnez **Migrer vers des graphiques configurables**.

   Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Oui, migrer** pour migrer les graphiques vers le tableau de bord PAR.

   Une fois la migration effectuée, l'étiquette passe à **Terminé**. Vous pouvez consulter les graphiques mis à jour dans le tableau de bord PAR de la page de destination SOW.

   Remarque : Vous ne pouvez procéder à la migration qu'une seule fois.

Configurer Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM afin d'améliorer votre expérience

Outre les configurations essentielles à l'implémentation de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, vous pouvez encore améliorer votre expérience de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM grâce à quelques configurations.

Affecter le rôle d'agent du Centre de services à un utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affectez le rôle d'agent du Centre de services à des utilisateurs pour leur permettre de gérer les incidents, de répondre aux demandes de service et d'offrir une assistance aux utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sur la page Admin Center, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez le bouton **Configurer** de la section **Configuration initiale**.
   - Dans l'onglet **Configurations**, sélectionnez **Configuration initiale** > **Rôle d'agent du Centre de services**.

   La page Agents du Centre de services contient les onglets suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Agents du Centre de services** : liste des utilisateurs disposant du rôle d'agent du Centre de services.
- **Groupes et utilisateurs disponibles** : liste de tous les utilisateurs disponibles dans le système.

3. Sélectionnez l'onglet **Utilisateurs et groupes disponibles**.
4. Sélectionnez un groupe pour affecter le rôle d'agent du Centre de services à tous les utilisateurs de ce groupe.

   Sélectionnez un utilisateur pour lui affecter le rôle d'agent du Centre de services.
5. Sélectionnez **Affecter le rôle d'agent du Centre de services**.

Résultats
Le rôle d'agent du Centre de services est affecté aux utilisateurs sélectionnés.

Réorganiser les modules du volet de navigation dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Accédez rapidement aux modules du volet de navigation dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM. Par exemple, Accueil, Liste, Boîte de réception, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Sur la page Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez **Paramètres** dans la partie supérieure.
4. Sur la page Paramètres de l'expérience : Espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à la section **Navigation latérale**.
   Cette section affiche tous les modules du volet de navigation de gauche dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
5. Réorganisez les modules en les faisant glisser.

Configurer la boîte de réception dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent de recevoir des conversations de messagerie instantanée initiées à partir de Portail de services et d'y répondre.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Installez le module d'extension Affectation de travail avancée (com.glide.awa).
2. Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
3. Configurez la Messagerie instantanée d'agent.
   Par exemple, pour ajouter des groupes d'agents qui peuvent gérer les conversations de messagerie instantanée entrantes. Pour en savoir plus sur la configuration des files d'attente, consultez Files d'attente des éléments de travail et Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer l'affectation automatique des interactions à un agent

Acceptez automatiquement les conversations de messagerie instantanée pour un agent sans avoir à les accepter ou les rejeter dans la boîte de réception.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d'affectation**.
2. Sélectionnez la règle d'affectation Messagerie instantanée - Plus grande capacité. Pour en savoir plus sur les règles d'affectation AWA, consultez Configurer les règles d'affectation d'agent.
3. Dans la liste connexe Gestion de l'affectation automatique, procédez comme suit.

   a. Cochez la case **Activer l'affectation automatique des éléments de travail**.

   b. Dans la liste **Options d'affichage**, sélectionnez la valeur requise.
      - Carte de boîte de réception : accepte les interactions et les ajoute à la boîte de réception de l'agent. L'agent peut ouvrir l'interaction acceptée à partir de la boîte de réception.
      - Carte de boîte de réception et onglet de l'espace de travail : accepte les interactions et ouvre un onglet pour chaque interaction acceptée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la page de liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Configurez la propriété *fuzzyCount* pour modifier le mode d'affichage du nombre d'enregistrements sur la page de liste SOW, et ainsi améliorer les performances du système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'entrée de la propriété *fuzzyCount* est une paire clé-valeur JSON.

Remarque : Cette propriété s'applique à tout nouveau composant de liste utilisé dans les pages SOW lorsque la limite relative au nombre d'enregistrements n'est pas définie pour ce composant.

Sur la page de liste SOW, cliquez avec le bouton droit sur un enregistrement pour utiliser les options suivantes :

- Copier l'URL : copiez l'URL de l'enregistrement dans un presse-papiers et partagez-la avec d'autres personnes concernées.
- Copier l'ID système : copiez l'ID système de l'enregistrement dans un presse-papiers et partagez-le avec d'autres personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

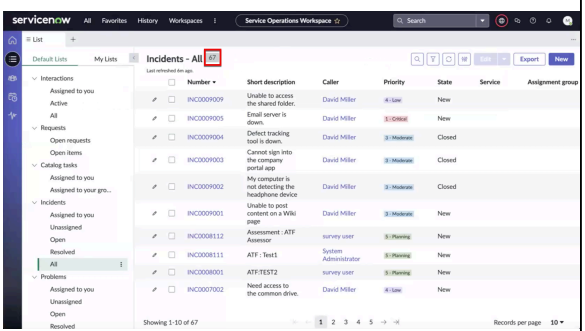
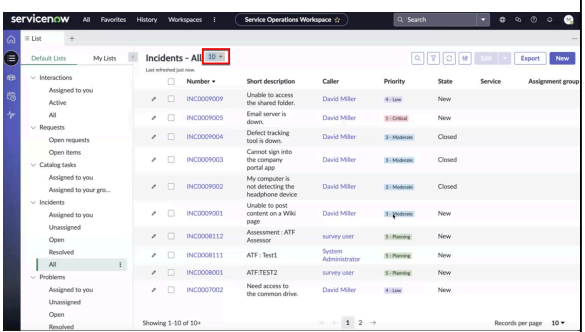
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Now Experience Framework** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Propriétés de la page UX du formulaire Application UX, sélectionnez la propriété *fuzzyCount*.
4. Sur la page Propriété de page UX, modifiez le champ **Valeur**.

fuzzyCount

Valeur	Description
{"default":-1}.	Affiche le nombre total d'enregistrements d'une liste. 
{"default":<entier>}.	Affiche le nombre d'enregistrements d'une liste sous la forme d'un <entier+>. Par exemple, si l'incident compte 124 enregistrements et que vous configurez la valeur de la propriété sur 10, le système affiche 10+ comme nombre d'incidents. 
{"default":<entier>, "incident": <entier1>}.	Affiche le nombre d'enregistrements d'une liste sous la forme d'un <entier+>. Par exemple, si l'incident compte 14 enregistrements et que vous configurez la valeur de l'incident sur 10 dans la propriété, le système affiche 10 comme nombre d'incidents, et pour la liste des éléments qui ne sont pas des incidents, le nombre est basé sur la valeur par défaut définie dans la propriété.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Pour répondre à vos besoins en matière de pages d'enregistrement, vous pouvez configurer les données disponibles dans les pages d'enregistrement de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Pour connaître les configurations de page d'enregistrement essentielles à l'implémentation de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM, consultez Configurations de la page des enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Configurer un onglet de page d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez l'ordre d'affichage d'un onglet de page d'enregistrement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages d'enregistrement (incident, problème, changement, etc.) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services comportent plusieurs onglets. Certains onglets, comme l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident sont propres à une page d'enregistrement. D'autres, comme l'onglet **Détails**, sont communs à différentes pages d'enregistrement de différents espaces de travail. L'onglet Détails est associé aux pages d'enregistrement d'incident, de changement, de problème et autres de différents espaces de travail.

Lorsque vous modifiez l'ordre d'un onglet commun à différentes pages d'enregistrement et différents espaces de travail, les changements s'appliquent à tous ces enregistrements et espaces de travail.

Procédure

1. Dans le menu **Tout**, accédez à **sys_ux_app_route.list**.
2. Dans la liste Chemins des applications UX, sélectionnez l'enregistrement d'onglet que vous souhaitez modifier.
   - Pour modifier l'ordre d'un onglet commun. Par exemple, pour l'onglet **Détails**, sélectionnez **Onglet Détails de l'enregistrement**. Tous les changements que vous apportez s'appliquent à l'onglet **Détails** de toutes les pages d'enregistrement associées dans plusieurs espaces de travail.
   - Pour modifier l'ordre d'un onglet propre à la page d'enregistrement. Par exemple, pour l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez la **Vue d'ensemble** dont la **Configuration d'application** est **Espace de travail pour l'exploitation des services** et le **Macroponent parent** est **Onglets de la page d'enregistrement**. Tous les changements apportés ne sont applicables qu'à l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Sur le formulaire Chemin de l'application UX, modifiez le champ **Ordre**.
   Si le formulaire Chemin de l'application UX ne contient pas le champ Ordre, ajoutez-le. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un champ au formulaire, consultez Afficher ou masquer les champs d'un formulaire.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services en modifiant la mise en page du formulaire ou les listes connexes à partir de l'interface utilisateur classique de Now Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement de tâche, par exemple, un problème ou un incident, comporte les vues modifiables suivantes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La vue lors de la création de l'enregistrement.
- Vue de l'onglet **Détails** une fois l'enregistrement enregistré.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple à partir d'un incident ou d'un problème, dans l'interface utilisateur classique de Now Platform.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Modifier la vue de formulaire qui s'affiche lors de la création d'un enregistrement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) sur l'en-tête et accédez à **Afficher** > **Nouvel enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services**.
Modifier la vue de formulaire qui s'affiche après avoir sauvegardé l'enregistrement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) sur l'en-tête et accédez à **Afficher** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

3. Sur le formulaire d'enregistrement de la tâche, par exemple sur un formulaire d'incident, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Modifier les champs	Accédez à **Configurer** > **Mise en page du formulaire**.
Modifier les listes connexes	Accédez à **Configurer** > **Listes connexes**.

4. Déplacez les champs requis et les listes connexes de la liste **Disponible** à la liste **Sélectionné**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir et personnaliser les balises de flux d'activité

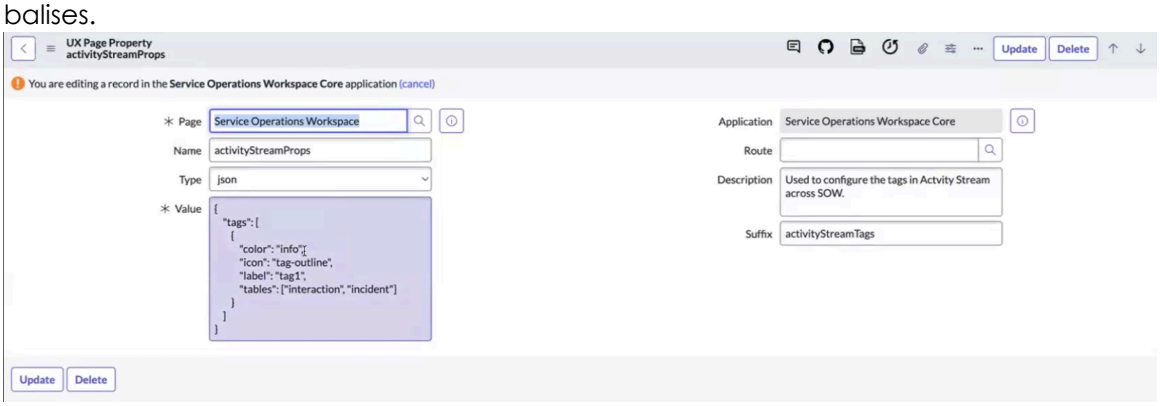
Définissez et personnalisez les balises de flux d'activité des pages d'enregistrement dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Les balises permettent de filtrer l'activité à partir des flux d'activité, selon les besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Now Experience Framework** > **Expériences**.
2. Recherchez et sélectionnez Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Dans l'enregistrement de registre UX Espace de travail pour l'exploitation des services, accédez à la liste connexe Propriétés des pages UX et sélectionnez **activityStreamProps**. Par défaut, l'enregistrement des propriétés des pages UX des flux d'activité ne contient aucune information sur les balises.
4. Modifiez l'enregistrement des propriétés des pages UX des flux d'activité.
5. Saisissez les informations suivantes dans le champ **Valeur** pour définir et personnaliser vos balises.



   - Couleur : couleur de la balise.
   - Icône : type d'icône de la balise.
   - Étiquettes : nom d'étiquette de la balise.
   - Tables : table à laquelle la balise est appliquée, par exemple Incident ou Interaction.

   Pour plus d'informations sur l'utilisation des valeurs qui conviennent pour personnaliser les balises, consultez Créer des balises pour le flux d'activité.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la boîte de dialogue Affecter ou Résoudre d'un incident ou d'une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Personnalisez les champs affichés dans la boîte de dialogue Affecter ou Résoudre d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Personnalisez les champs affichés dans la boîte de dialogue Affecter d'une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

- Pour un incident, vous pouvez personnaliser les champs des boîtes de dialogue Affecter et Résoudre.
- Pour une demande de changement, vous pouvez personnaliser les champs de la zone Affecter.
- Seuls les champs configurés dans la vue Espace de travail pour l'exploitation des services peuvent être ajoutés aux boîtes de dialogue Résoudre ou Affecter.
- Tous les scripts clients préconfigurés et toutes les politiques d'interface utilisateur configurées pour les champs personnalisés s'appliquent également aux boîtes de dialogue Résoudre ou Affecter.
- Les champs des boîtes de dialogue Affecter, Réaffecter et Résoudre ne prennent pas en charge les décorateurs de champ.

Procédure

1. Configurez la boîte de dialogue Affecter.
   a. Ouvrez un incident ou une demande de changement dans Interface utilisateur principale.
   b. Dans le formulaire d'incident ou le formulaire de demande de changement, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) à partir de l'en-tête.
   c. Accédez à **Afficher** > **Modal d'affectation SOW**.
   L'enregistrement est ouvert dans la vue Modal d'affectation SOW.
   d. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) à partir de l'en-tête.
   e. Accédez à **Configurer** > **Mise en page du formulaire**.
   f. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.
   g. Sélectionnez **Enregistrer**.
2. Configurez la boîte de dialogue Résoudre.
   a. Ouvrez un incident dans Interface utilisateur principale.
   b. Dans le formulaire d'incident, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) à partir de l'en-tête.
   c. Accédez à **Afficher** > **Modal de résolution d'incident SOW**.
   L'enregistrement est ouvert dans la vue Modal de résolution d'incident SOW.
   d. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) à partir de l'en-tête.
   e. Accédez à **Configurer** > **Mise en page du formulaire**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Déplacez les champs requis de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné**.

g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer le panneau Experts d'astreinte pour un incident

Configurez le panneau **Experts d'astreinte** pour un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pour configurer le panneau Experts d'astreinte, assurez-vous d'avoir ajouté une implémentation pour le point d'extension *sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig*.

Remarque :

- L'implémentation du point d'extension de la table d'incidents est ajoutée par défaut. Pour la personnaliser, modifiez le script pour inclure *ExpertsOnCallTabConfigForIncident*.
- Exemple : si vous souhaitez afficher uniquement le groupe d'affectation dans le panneau Experts d'astreinte, mettez-le à jour *getRecommendedFieldWatchList* dans le script.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des experts d'astreinte pour la table Problème, procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Sélectionnez et ouvrez le point d'extension **sn_sow_on_call.ExpertsOnCallTabConfig**.
3. Sélectionnez **Créer une implémentation** dans la section Liens connexes.
4. Modifiez le **script** selon les besoins :

API du point d'extension

Méthode	Entrées	Retour
getTableName	Aucun	Chaîne : nom de la table pour laquelle un point d'extension est implémenté
getRecommendedFieldWatchList	Aucun	Tableau : liste des champs que vous souhaitez afficher dans le panneau des groupes recommandés d'experts d'astreinte. Par exemple : *["assignment_group", "cmdb_ci"]*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode	Entrées	Retour
getRecommendedGroups	◦ recordGr : référence GlideRecord ◦ fieldWatchList : objet contenant tous les champs et leurs valeurs respectives. Par exemple : *{ "assignment_group": <assignment_group_sys_id> }*	Tableau : liste des objets contenant le groupe recommandé, le sys_id et le message respectif. Par exemple : *[{ : "Recommended based on assignment group" }]*
isExpertOnCallTabSupported	Aucun	Booléen : renvoie la valeur true pour activer l'expert d'astreinte pour cette table.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez un type de tâche qui peut être utilisé lors de la création d'un problème ou d'un changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous étendez la tâche de problème ou la tâche de changement pour ajouter votre propre type de tâche, vous pouvez définir l'enfant de la tâche de problème ou de changement comme table cible. Selon les valeurs par défaut que vous définissez dans l'enfant de la tâche de problème ou de la tâche de changement, vous n'avez pas besoin de transmettre de valeurs.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure
1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_sow_interceptor_record_type_selector.list`.
2. Dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Sélecteur de type d'enregistrement.

Formulaire Sélecteur de type d'enregistrement

Champ	Description
S'applique à	Table à laquelle la tâche s'applique. Sélectionnez Tâche de problème [problem_task] ou Tâche de changement [change_task].
Ordre	Ordre du type de tâche dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application.
Actifs	Option permettant d'activer le type de tâche.
Titre	Titre de la carte affichée dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème ou Créer une tâche de changement.
Description	Description de la carte.
Table cible	Table dans laquelle l'enregistrement doit être créé lors de l'utilisation de ce type de tâche. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible si la table sélectionnée dans le champ **S'applique à** n'a pas de tables enfants.
Valeurs	Valeurs par défaut renseignées lors de la création d'un enregistrement à l'aide de ce type de tâche.

Configuration d'une page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez des pages d'enregistrement individuelles pour afficher des informations et faciliter la mise à jour de la personnalisation.

Une page d'enregistrement standard (SRP) est le format de base de l'affichage des enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Ces pages d'enregistrement présentent des conteneurs, des composants, des modaux et d'autres mises en page qui affichent les informations d'enregistrement.

Espace de travail pour l'exploitation des services contient des incidents, des tickets et des tâches nécessaires à un agent pour effectuer son travail quotidien. Une page SRP fournit une structure de base qui affiche des informations d'enregistrement, telles qu'une interface de communication et des suggestions de résolution. Elle fournit les constructions suivantes qui facilitent la personnalisation :

- Paramètres prédéfinis : les paramètres prédéfinis sont les mappages préconfigurés à l'intérieur des pages d'enregistrement. Lorsque vous ajoutez un nouveau composant à la page d'enregistrement, les paramètres prédéfinis associés à ce composant sont également ajoutés à la page d'enregistrement. Vous pouvez configurer des paramètres prédéfinis pour des composants en sélectionnant l'icône de verrouillage d'une configuration. Une copie ou un doublon du composant contient ces valeurs prédéfinies.
- Contrôleurs : les contrôleurs sont les scripts de base qui aident à implémenter la fonctionnalité d'une page d'enregistrement. Lorsque vous créez une copie ou un doublon de la page d'enregistrement, la page SRP établit une référence au contrôleur d'origine. Vous ne pouvez pas modifier la fonctionnalité de base de la page d'enregistrement. Toutefois, vous pouvez modifier la page d'enregistrement à l'aide des scripts et des états en fonction de vos besoins.

Remarque :

- Si vous utilisez une version antérieure à 4.0, vous pouvez modifier la page d'enregistrement d'incident dans le champ **Enregistrer SNC** de l'Générateur d'IU.
- ServiceNow ne recommande pas de personnaliser la page d'enregistrement d'incident à l'aide des méthodes **Enregistrer SNC** ou **Enregistrement SRP**. Par conséquent, aucune prise en charge n'est assurée pour les personnalisations de la page d'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des actions déclaratives sur la Page d'enregistrement standard

Ajoutez des actions déclaratives sur la page d'incident et dans les onglets situés à l'intérieur de la page d'enregistrement d'incident à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions déclaratives vous permettent de modifier les actions de liste, les actions de liste connexe et les décorateurs de champ disponibles dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur la création d'actions déclaratives et leur utilisation, consultez Actions déclaratives.

Outre les personnalisations des actions déclaratives, la Page d'enregistrement standard (SRP) modifie également les événements liés aux compléments dans les enregistrements d'incident et les onglets situés à l'intérieur des enregistrements.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **sys_ux_addon_event_mapping.list**.
2. Dans la liste Mappages d'événements du complément UX, accédez au mappage d'événements requis.
   Vous pouvez ajouter deux types de mappages d'actions déclaratives.
   - Mappages d'actions déclaratives n'utilisant pas le macroponent parent. Cette option utilise les contrôleurs pour les mappages.
   - Mappages d'actions déclaratives utilisant l'ID de l'élément source et le macroponent parent. Cette option n'utilise pas les contrôleurs.

   Par exemple, pour modifier l'action déclarative du formulaire afin de créer un changement, accédez à la **tâche de création de changement du formulaire** pour laquelle le **macroponent parent** est vide. De même, vous pouvez ajouter l'action déclarative pour les onglets inclus à l'intérieur d'un incident. Par exemple, pour ajouter une action déclarative en vue d'ajouter une demande de changement à la liste Enregistrements connexes, accédez à la **demande de changement à ajouter à la liste des enregistrements connexes SOW** pour laquelle le **macroponent parent** est vide.

   Remarque : Pour ajouter des actions déclaratives aux onglets de la collection de pages, tels que Vue d'ensemble, ajoutez des événements gérés dans le Générateur d'IU. Mappez cet événement à l'événement de la liste Mappages d'événements du complément UX à l'aide de l'ID de l'élément source.

3. Ajoutez les informations suivantes pour modifier l'action.

Champ	Description
Composant source	Composant qui émet l'événement source. Par exemple, la barre d'actions.
Action déclarative source	Action déclarative utilisée comme événement source.
Contrôleur	Contrôleur qui gère l'événement cible. Par exemple, Formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Événement cible	Événement géré pour le mappage dans des cibles *Target Payload mapping*.
Mappage de la charge utile cible	Liaison du conteneur et type de l'événement.

Migration modale personnalisée dans une page d'enregistrement standard

Modifiez les conteneurs modaux d'une page d'enregistrement dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page d'enregistrement standard (SRP) fournit des options permettant de modifier les différents modaux utilisés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez dupliquer les modaux de la collection de pages et les modifier selon vos besoins.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous pouvez modifier l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident sous **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU**.

4. À gauche du Générateur d'IU, accédez à **Modaux et popovers** > **Modaux**, puis sélectionnez **Conteneur modal (Viewport)**.
5. À droite du Générateur d'IU, accédez à **Configurations** > **Collection de pages**.
   Deux options sont disponibles sous Collections de pages.
   - Modaux de la page d'enregistrement : sélectionnez cette option pour modifier les modaux dans toutes les expériences.
   - Modaux de la page d'enregistrement SOW : sélectionnez cette option pour modifier les modaux utilisés dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
6. Sélectionnez l'icône pour ouvrir les variantes fournies.
7. Sélectionnez l'icône  pour créer une page ou ajouter une nouvelle variante à une page.
   Pour en savoir plus sur la création d'une page et d'une variante, consultez Apprendre Générateur d'IU par l'exemple.

Modifier la page d'enregistrement de l'Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard

Configurez le numéro d'ordre et les conditions d'écran d'une page d'enregistrement à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque page d'enregistrement contient un numéro d'ordre, qui peut être actif ou inactif. Une page d'enregistrement par défaut doit être active et posséder le numéro d'ordre le plus bas. L'Espace de travail pour l'exploitation des services affiche l'enregistrement doté du numéro d'ordre actif le plus bas comme page d'enregistrement par défaut.

SRP permet également d'ajouter des mappages de conditions d'écran lorsqu'une page apparaît.

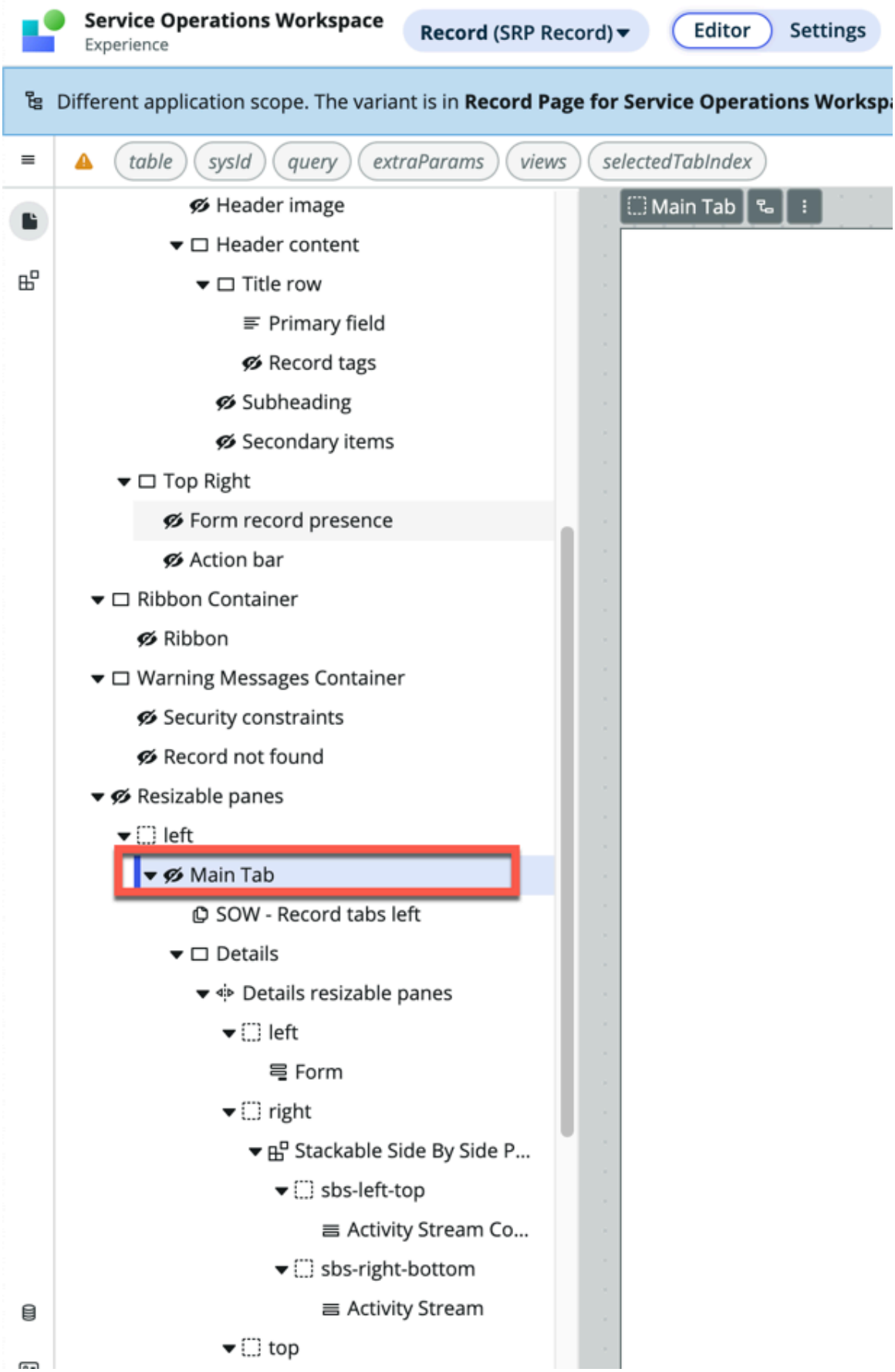
Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous pouvez modifier une page d'enregistrement sous **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU**.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet principal



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de modifier.



6. À droite de la page, accédez à **Configuration** > **Onglets**.
L'enregistrement SRP comporte quatre types d'onglets à personnaliser.
   - Collection de pages : contient les pages et les variantes associées à la page d'enregistrement.
   - Inline tabs (Onglets inclus) : les onglets inclus et l'onglet Collection de pages contiennent le code associé à une page.
   - Liste connexe : contient les détails des enregistrements associés à l'enregistrement. La liste connexe est un onglet statique dont vous ne pouvez pas modifier l'ordre.
   - Onglets répéteurs : contient les détails des onglets qui se répètent dans la page. L'onglet répéteur est un onglet statique dont vous ne pouvez pas modifier l'ordre.

   Ces onglets permettent de modifier la mise en page. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un onglet avant l'onglet **Détails**, vous pouvez modifier **SOW : onglets d'enregistrement à gauche**. De même, pour ajouter un onglet après l'onglet **Détails**, vous pouvez modifier **SOW : onglets d'enregistrement au milieu**.

7. Pour modifier et afficher les pages et les variantes au sein de chaque onglet, sélectionnez l'.
8. Sous la liste Pages et variantes, sélectionnez la page requise.
Par exemple, dans l'onglet Collection de pages, sélectionnez Vue d'ensemble des incidents SNC.

   Remarque : Les données, les événements et les mappages contenus dans les onglets **Config** (Configuration) et **Events** (Événements) ne peuvent pas être modifiés.

9. En haut de la page, sélectionnez l'icône de menu d'ouverture ☰.
10. Pour modifier l'ordre de l'enregistrement, procédez comme suit.

    a. Sélectionnez l'onglet **Settings** (Paramètres) 

(Éditeur et Paramètres).

    b. Pour modifier l'ordre d'affichage de l'enregistrement, modifiez la valeur du paramètre **Ordre** .
    La variante dotée du numéro d'ordre le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.

11. Pour modifier l'ordre de la variante, procédez comme suit.

    a. Accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de collection de variantes**.

    b. Sous la liste Écrans UX, modifiez le champ *Order*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La variante par défaut comporte la valeur d'ordre la plus basse.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

12. Pour modifier les **Conditions d'écran** de la page d'enregistrement, procédez comme suit.

a. Accédez à **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de variantes**.
Les conditions d'écran apparaissent dans le champ *Screen Condition*.

b. Pour modifier ou ajouter une condition d'écran UX, accédez à la liste des conditions d'écrans UX.

c. Sélectionnez la condition d'écran.

d. Activez le champ *Scripted Condition*.

e. Modifiez les champs *Script* et *Parameter Mapping* pour définir les conditions d'écran en fonction de vos besoins.

f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard

Activez ou désactivez l'onglet Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel pour le type d'enregistrement requis à l'aide de la Page d'enregistrement standard (SRP) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque : L'administrateur doit se trouver dans le domaine global pour modifier les configurations des tables de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez ou supprimez une table d'enregistrement à partir de la condition d'écran, mettez à jour le sys_id de l'enregistrement et mettez à jour les conditions de script pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent relatif à cette table.

Important : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

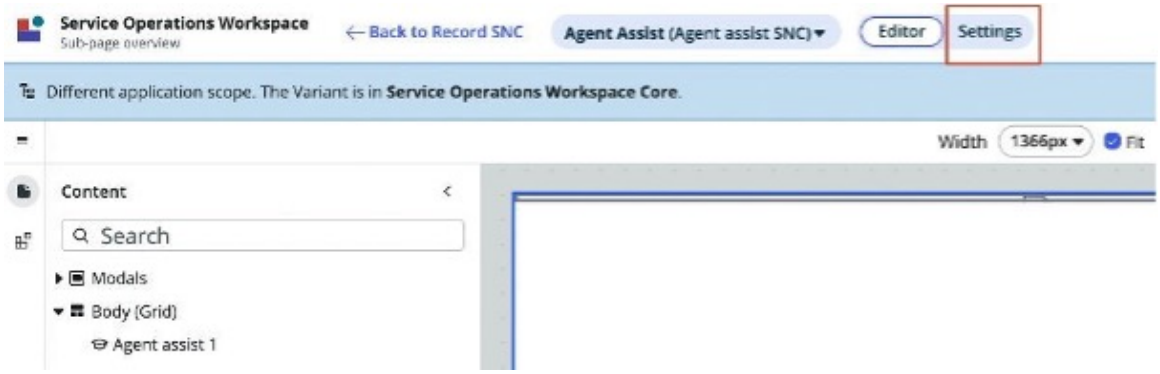
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.

Remarque : La collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** est utilisée sur la page d'enregistrement SRP de Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Paramètres** pour accéder au mode Paramètres.



5. Pour mettre à jour les conditions de script, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'icône **Conditions d'écran scriptées** ( ) pour ouvrir les conditions de script.

   b. Dans la colonne **Actives**, sélectionnez **Vrai**.

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, ajoutez le script requis au champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent pour une table d'enregistrement, supprimez le script du champ **Script** et sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Pour mettre à jour les conditions d'écran et le sys_id, procédez comme suit :

   a. Dans la liste déroulante **Ouvrir des enregistrements**, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.

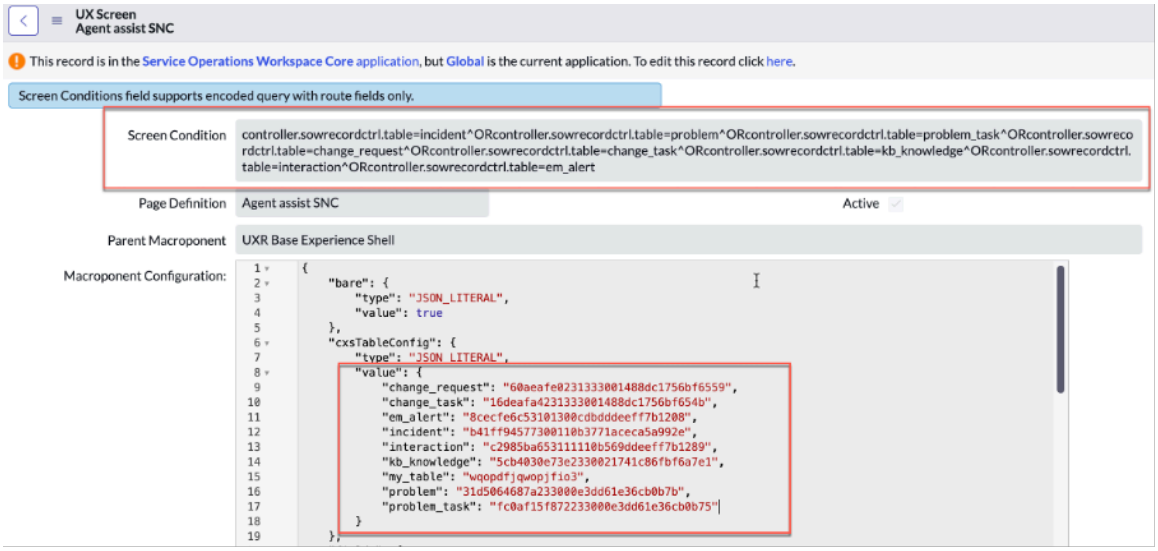
   b. Dans le formulaire Écran UX, modifiez le champ **Condition d'écran** et ajoutez les tables d'enregistrement dans lesquelles vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez ajouter le code suivant pour l'enregistrement d'interaction.

```
controller.sowrecordctrl.table=incident^ORcontroller.sowrecordctrl.tab
le=problem^ORcontroller.sowrecordctrl.table=problem_task^ORcontroller.
sowrecordctrl.table=change_request^ORcontroller.sowrecordctrl.table=ch
ange_task^ORcontroller.sowrecordctrl.table=kb_knowledge^ORcontroller.s
owrecordctrl.table=interaction
```

   c. Si vous souhaitez activer l'onglet Assistant d'agent, ajoutez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.
   Pour plus d'informations, consultez Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard.

   d. Si vous souhaitez désactiver l'onglet Assistant d'agent, supprimez le sys_id de la configuration de la table dans **Configuration du macroponent**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la configuration des tables pour Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la page d'enregistrement standard

Modifiez la configuration des tables pour Assistant d'agent afin d'afficher les résultats de recherche requis dans l'onglet Assistant d'agent à l'aide de la page d'enregistrement standard dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à jour la configuration des tables pour obtenir les résultats de recherche requis.

Pour créer une configuration de table, consultez Configurer la table pour une recherche contextuelle.

Important : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, Modifier la configuration de table de l'Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

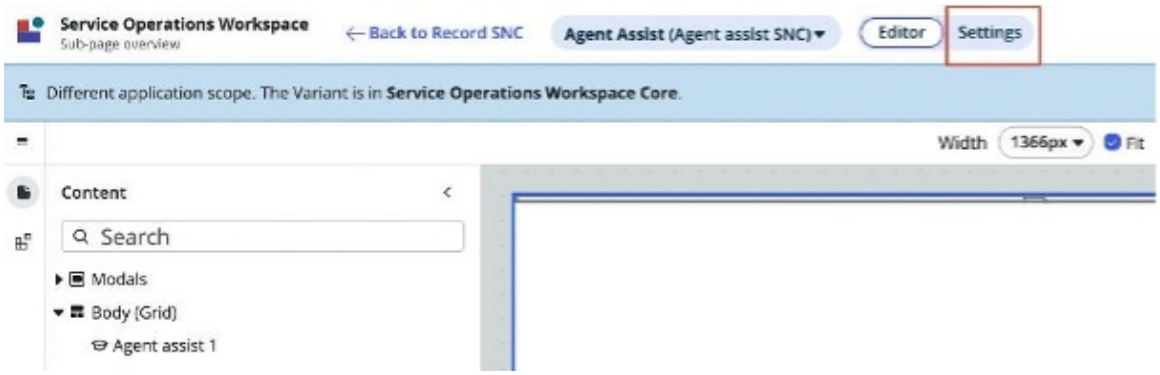
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Collections de pages, sélectionnez **SOW : onglets de barre latérale en haut**.

   Remarque : La collection de pages **SOW : onglets de barre latérale en haut** est utilisée sur la page d'enregistrement SRP de Espace de travail pour l'exploitation des services.

3. Dans la liste Pages et variantes de la section Enregistrement, sélectionnez **Assistant d'agent SNC**.
4. Sélectionnez **Paramètres** pour accéder au mode Paramètres.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans la liste déroulante Ouvrir des enregistrements, sélectionnez **Enregistrement de variantes**.
6. Dans le formulaire Écran UX, ajoutez la propriété et l'ID système dans l'onglet **Configuration du macroponent**.

   a. Entrez le nouveau nom de table et le sys_id de la configuration de table requise.



   > **Remarque :** Pour copier le sys_id, accédez à **Configuration de table** > **Copy_sysid**.

   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   > **Remarque :** Pour activer ou désactiver l'onglet Assistant d'agent, consultez Configurer l'onglet Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services à l'aide de la Page d'enregistrement standard.

Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams

Personnalisez les champs d'enregistrement de tâche affichés lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

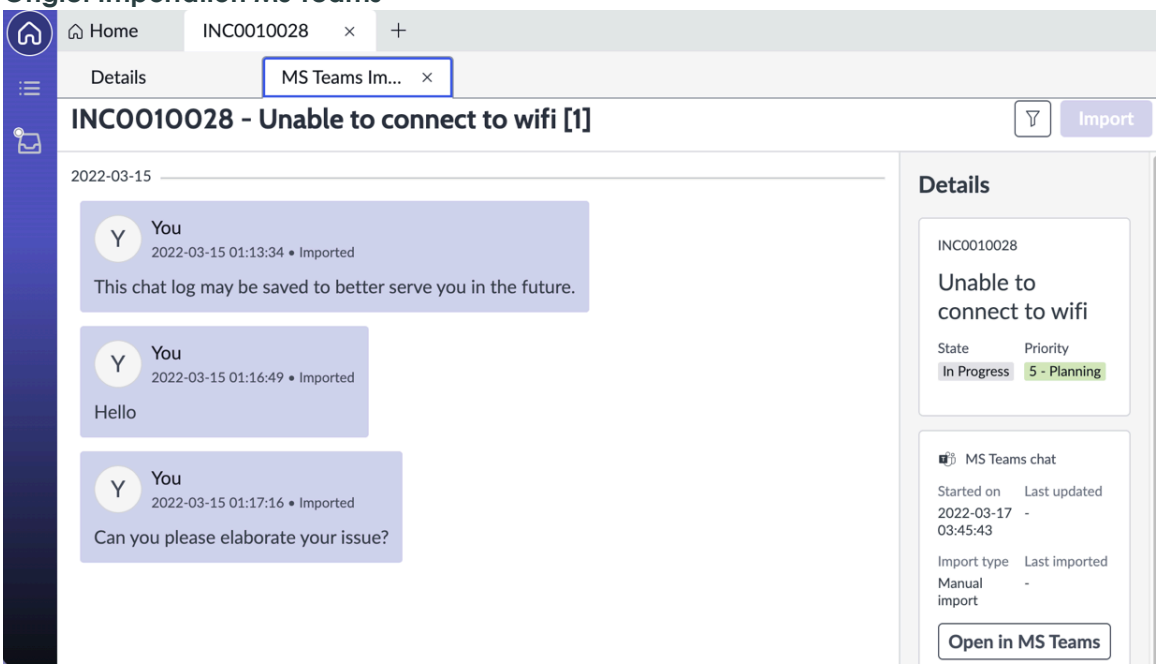
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Ces détails sont configurés dans le champ

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script d'une implémentation correspondant à l'enregistrement de tâche dans le point d'extension sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler.

Pour en savoir plus sur la collaboration sur un enregistrement de tâche à l'aide de la messagerie instantanée Microsoft Teams, reportez-vous à la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Importation MS Teams



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la liste Points d'extension, sélectionnez **sn_tcm_collab_hook.MSTeamsTaskInfoCardHandler**.
3. Dans la liste connexe Implémentations, sélectionnez une implémentation associée à l'enregistrement de tâche et modifiez le champ **Script**.
4. Modifiez le champ **Script**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Définissez la durée après laquelle la présence de l'utilisateur doit être actualisée pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* spécifie la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Toutefois, si la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est également définie pour un canal de collaboration individuel, le maximum de ces deux valeurs est pris en compte pour ce canal.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, prenez en compte le cas suivant dans lequel la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur est définie individuellement et pour Microsoft Teams, mais aussi pour tous les canaux de collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- La valeur de la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est définie sur 240 secondes. Pour en savoir plus sur la définition de la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur pour Microsoft Teams, consultez Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur.
- La valeur de la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration* est définie sur 180 secondes.

Dans ce cas, la valeur spécifiée pour la propriété *sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration* est prise en compte pour actualiser la présence de l'utilisateur dans Microsoft Teams.

Procédure

1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Sélectionnez la propriété *sn_sow_collab.user_presence_refresh_duration*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez la durée au bout de laquelle vous souhaitez que la présence de l'utilisateur s'actualise.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer Gestion des interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez les fonctionnalités de Gestion des interactions pour gérer les interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer la durée d'affichage des activités du demandeur pour une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Configurez la durée d'affichage de l'historique du demandeur, qui comprend les tâches, les interactions et les actifs. Ces détails sont affichés dans le panneau latéral Informations sur le demandeur de l'enregistrement Gestion des interactions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Admin Center de l'Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez **Configurer Gestion des interactions** dans la section **Configurations ITSM Core**.
3. Dans la section **Jours pour afficher les données**, saisissez le nombre de jours pendant lesquels les données peuvent être extraites.
   Le maximum est de 7 jours.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Fermer automatiquement une interaction dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Fermez automatiquement l'interaction lorsqu'un incident lié est fermé dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** > **Configurations**.
2. Sélectionnez **Gestion des interactions.**
3. Activez/désactivez l'option **Fermer l'interaction lorsque l'incident lié est résolu**.

Résultats
L'enregistrement d'interaction est automatiquement fermé dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services dès que l'incident lié est fermé.

Configurer l'affichage des enregistrements connexes du demandeur dans une interaction

Pour une interaction, assurez-vous que les enregistrements connexes d'un demandeur sont affichés comme prévu pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Affichez l'ordre de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les enregistrements associés à un demandeur s'affichent lorsqu'un agent consulte les informations du demandeur dans une interaction. Pour en savoir plus sur les actions de l'agent sur une interaction, reportez-vous à la rubrique Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **Afficher les définitions** > **Afficher les configurations**.
2. Dans la liste des configurations de vue EVAM, sélectionnez **Tâches connexes SOW**.
3. Modifiez l'ordre de sorte qu'il soit inférieur à celui de la configuration de la vue EVAM Mes demandes - Prédicat de l'élément demandé.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Permettez à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface de couplage téléphonie-informatique (CTI).

Avant de commencer
Activez les modules d'extension suivants.

- com.snc.notify
- com.snc.cti
- com.sn_openframe

Pour en savoir plus sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration du CTI permet à un agent d'appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de contact. Lorsqu'un agent passe un appel, l'application ServiceNow utilise l'API OpenFrame. L'API OpenFrame permet à Now Platform® de communiquer avec les connecteurs, comme un connecteur Amazon, déjà configurés dans l'application.

Pour en savoir plus sur l'intégration du CTI, consultez Intégration au couplage téléphonie-informatique (CTI).

Pour en savoir plus sur les différentes API OpenFrame, consultez openFrameAPI : client.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **sys_properties.list**.
2. Ouvrez la propriété *sn_sow.default_call_from_contact_page*.
3. Dans le champ **Valeur**, spécifiez `CTI`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM en fonction de vos besoins

Vous pouvez adapter Espace de travail pour l'exploitation des services aux besoins spécifiques de votre organisation en le personnalisant.

Important : Pour éviter que les personnalisations ne soient écrasées lors des mises à niveau du système, le processus de mise à niveau ignore automatiquement les modifications apportées aux objets qui ont été personnalisés.

Créer une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez le style visuel des sous-pages de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou ui_builder_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Accueil**, pointez sur **Service desk landing page SNC** (Page de destination du Centre de services SNC) et sélectionnez l'.
4. Sélectionnez **Dupliquer la variante**.
   - Une copie de la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, ainsi que ses sous-pages, est créée sous la section **Variantes**.
   - La copie de la page de destination est créée dans le champ d'application de l'utilisateur actuellement connecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour modifier la page ou l'une de ses sous-pages, personnalisez ses composants.
   Pour en savoir plus sur les composants, consultez Travailler avec des composants.

Personnaliser la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez la page de destination de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour permettre aux clients de consulter la page qu'ils utilisent régulièrement Pour personnaliser les données affichées dans les sous-pages de la page de destination qui sont disponibles dans le système de base. Pour tout changement de style visuel, vous devez créer une copie de cette page de destination et la modifier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Now Experience Framework** > **Expériences**.
2. Dans la liste Applications UX, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Pour le champ Panneau d'administration, sélectionnez l'icône.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur la page Configuration d'application UX de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, modifiez le champ **Chemin d'accès de destination** pour modifier la page de destination.
   Pour rediriger l'utilisateur vers la page d'accueil de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, saisissez la valeur *`home`*. Pour rediriger l'utilisateur vers la page de liste de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, saisissez la valeur *`list`*.

Personnaliser la page d'enregistrement d'incident

Vous pouvez personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** et le panneau latéral contextuel d'un incident.

Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident

Modifiez l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident afin d'afficher le résumé et d'autres informations relatives à l'incident pour un agent.

Avant de commencer
Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez personnaliser les champs affichés dans les différentes sections, telles que Résumé, Cause et Résolution, dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Personnalisez les champs en configurant la vue **SOW-Incident-Overview** du formulaire Incident à l'aide de la fonctionnalité de mise en page ou de conception de formulaire de Now Platform.

Remarque : Vous ne devez configurer que les champs de la vue **SOW-Incident-Overview** qui sont également disponibles dans la vue **Espace de travail pour l'exploitation des services** sur le formulaire Incident de Now Platform.

Pour une personnalisation avancée de l'onglet **Vue d'ensemble** avec l'enregistrement SRP, procédez comme suit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

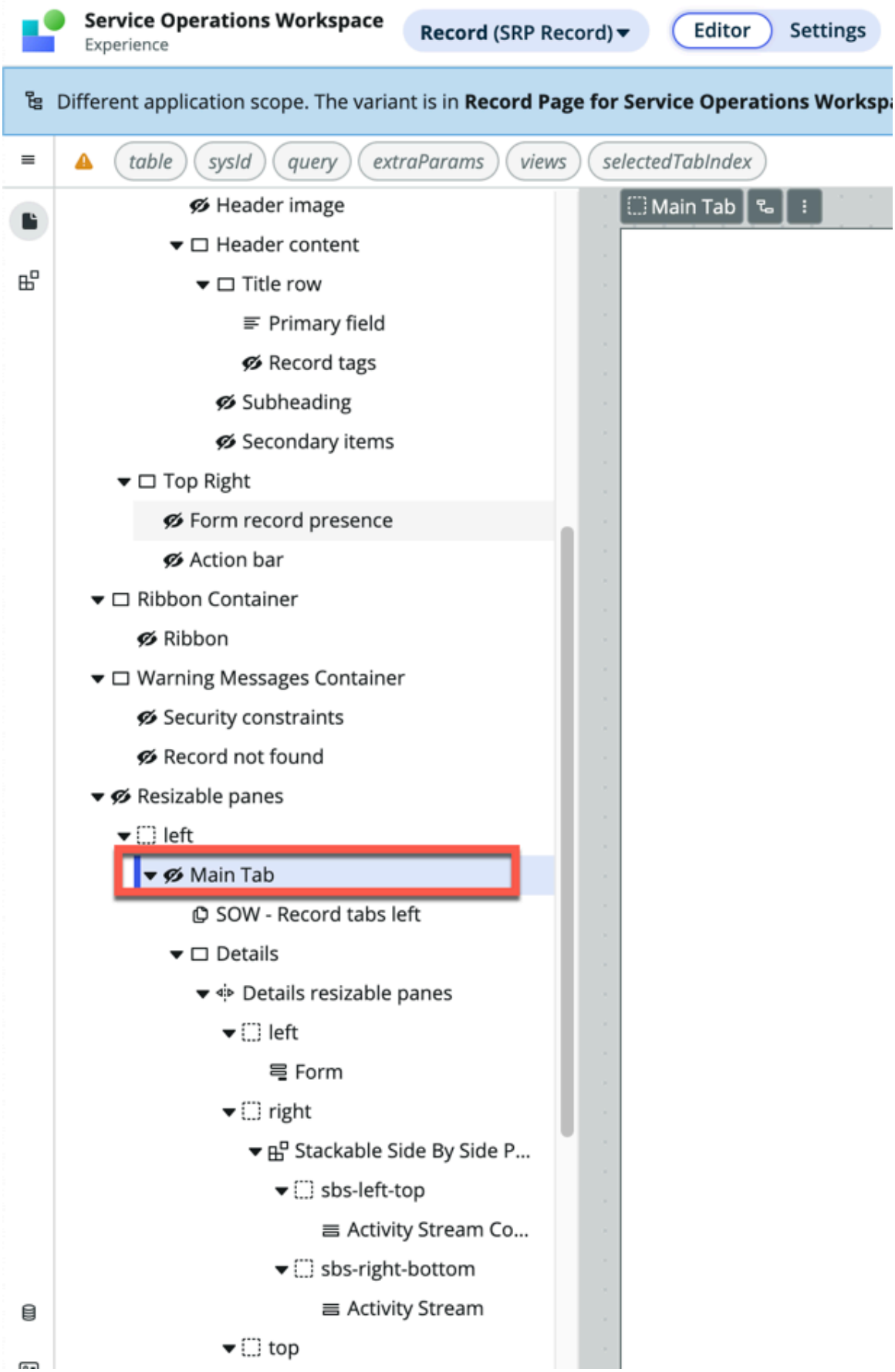
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section Pages et variantes, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans Générateur d'IU pour personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble** d'une page d'enregistrement d'incident.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

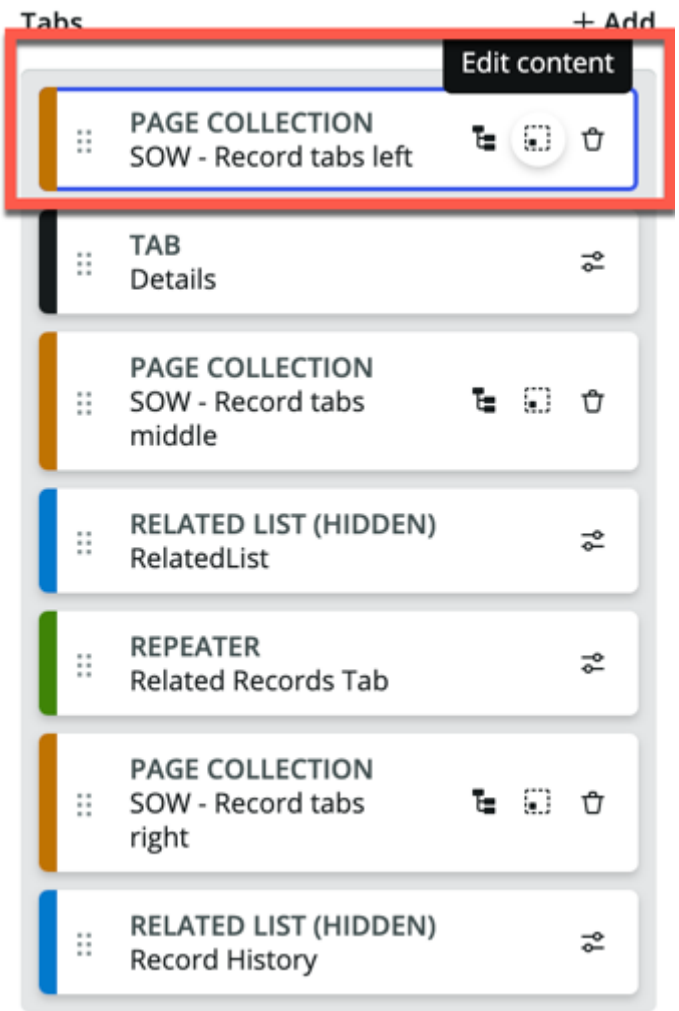
Onglet principal



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

5. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **SOW : onglets d'enregistrement à gauche** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



6. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante **Vue d'ensemble des incidents SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).
7. Sélectionnez l'icône Dupliquer la variante ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.
8. Dans le champ Nom, saisissez `Vue d'ensemble des incidents SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :
   a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).
   b. Sous **Vue d'ensemble**, pointez sur la variante **Vue d'ensemble des incidents SNC**, sélectionnez l'icône Options (⋮), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.
   c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
      L'enregistrement Vue d'ensemble des incidents SNC s'affiche.
   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
      Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.
   e. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.
   f. Répétez les étapes 6 à 9.
      Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.
   g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Vue d'ensemble des incidents SNC.
   h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.
   i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.
10. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
    Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
11. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
    La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
12. Facultatif : Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser l'onglet **Vue d'ensemble**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.

b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages.

Personnaliser l'onglet Examiner pour un incident

Modifiez l'onglet **Examiner** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

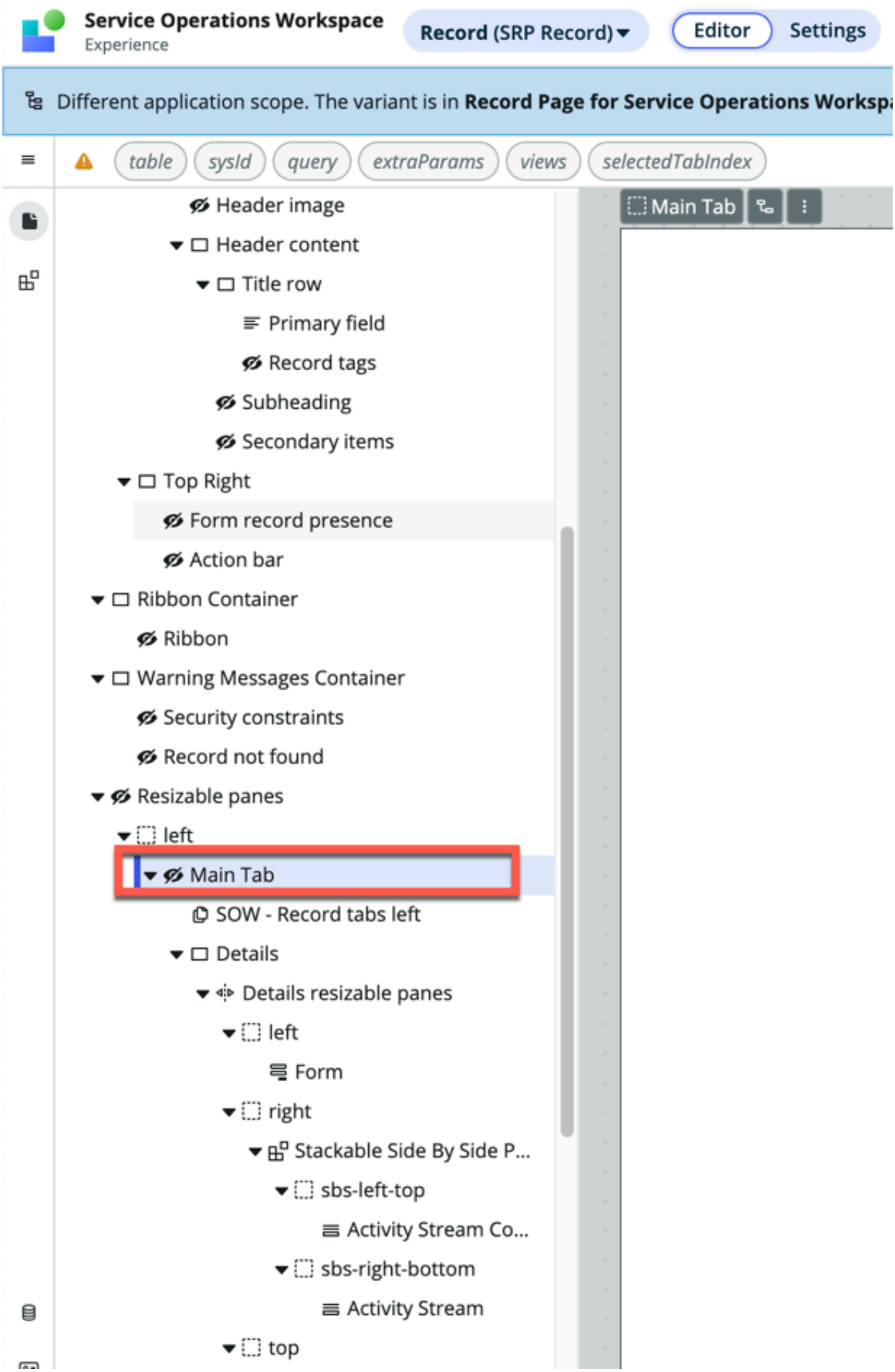
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU** pour personnaliser l'onglet **Examiner** d'une page d'enregistrement d'incident.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Onglet principal**.

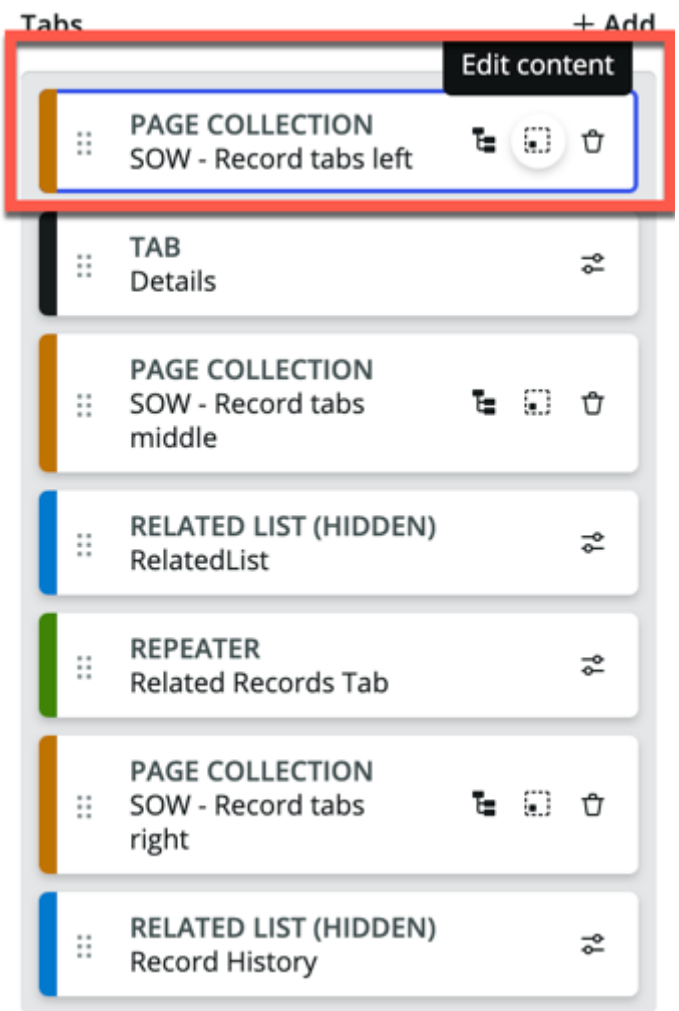
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet principal



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
6. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **SOW : onglets d'enregistrement à gauche** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



7. Sous **Examiner**, pointez sur la variante **Enquête SOW SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).
8. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la variante** ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.
9. Dans le champ **Nom**, saisissez `Enquête SOW SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

    b. Sous **Examiner**, pointez sur la variante **Enquête SOW SNC**, sélectionnez l'icône Options (⋮), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement Enquête SOW SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

    e. Sélectionnez **Enregistrer**.

    f. Répétez les étapes 6 à 9.
    Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

    g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Enquête SOW SNC.

    h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

    i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur du paramètre **Ordre**.
    La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
14. Facultatif : Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser l'onglet **Examiner**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale du Générateur d'IU.

b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages.

Personnaliser le playbook des actions de rattrapage pour un incident

Personnalisez le playbook des actions de rattrapage affiché sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

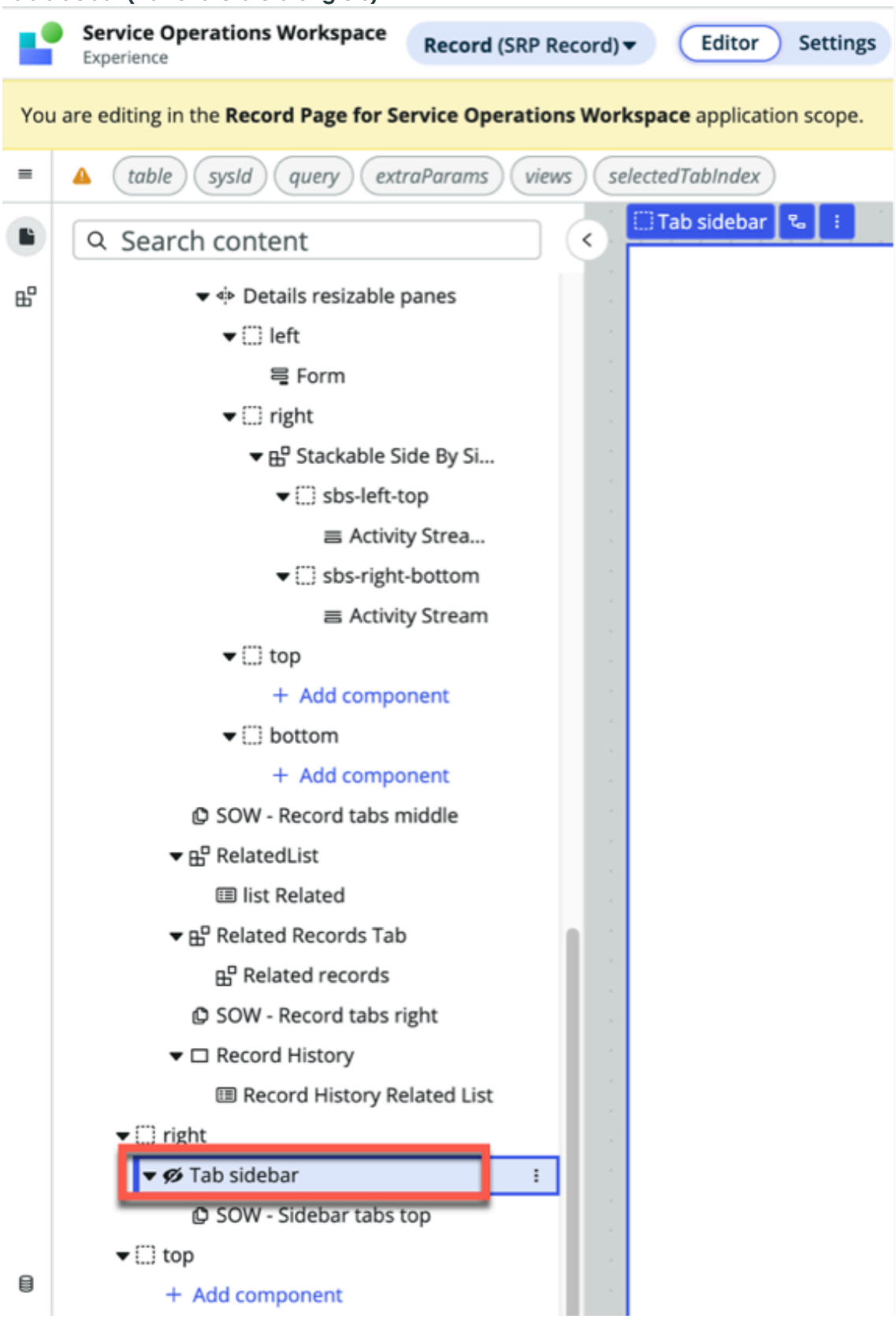
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste **Expériences**, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section **Pages et variantes**, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans le **Générateur d'IU** pour personnaliser le playbook des actions de rattrapage.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

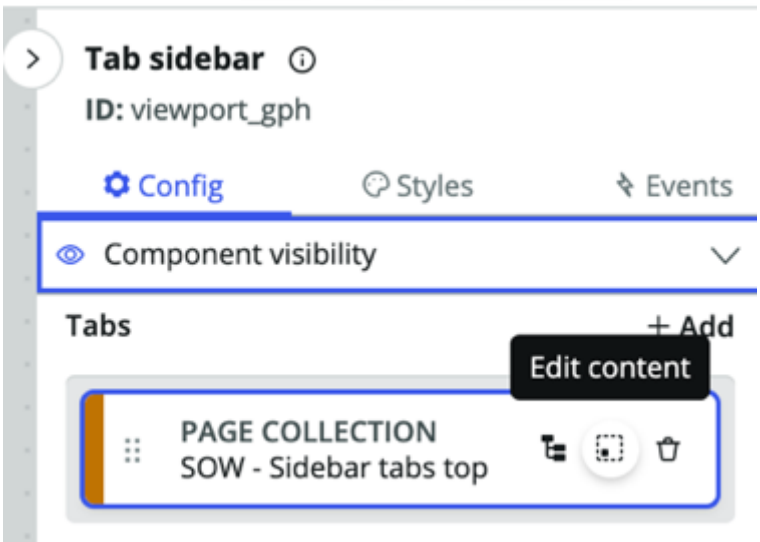
Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)



5. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

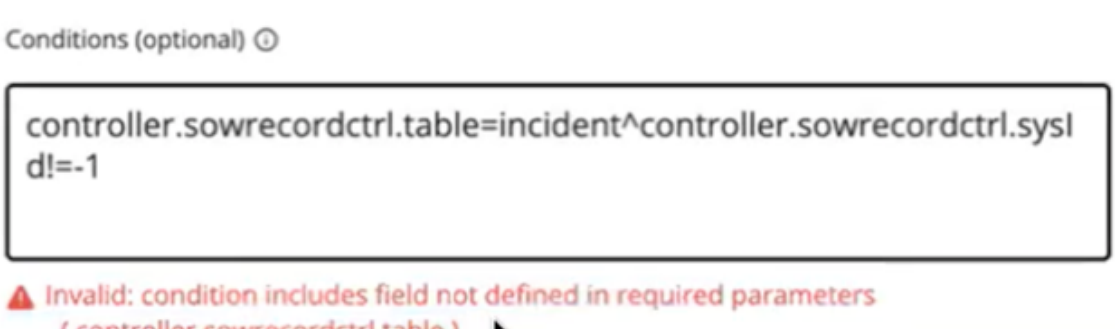
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **Collections de pages - SOW : onglets de barre latérale en haut** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).



7. Sous **Playbook**, pointez sur la variante **Playbook SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).
8. Sélectionnez l'icône **Dupliquer la variante** ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.
9. Dans le champ **Nom**, saisissez `Playbook SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



10. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

    a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

    b. Sous **Playbook**, pointez sur la variante **Playbook SNC**, sélectionnez l'icône Options ( ), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

    c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
    L'enregistrement Playbook SNC s'affiche.

    d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
    Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Playbook SNC.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

11. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
12. Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez le bouton **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
13. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
La variante dotée du numéro le plus bas correspond à la configuration par défaut.
14. Facultatif : Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
15. Sélectionnez **Enregistrer**.
16. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser le playbook des actions de rattrapage.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** à gauche de la zone de page principale du Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

    Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages.

Personnaliser les informations d'enregistrement d'incident dans le panneau latéral contextuel

Modifiez les informations d'enregistrement d'incident affichées sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Les données de démonstration doivent être installées.

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin ou admin

Procédure

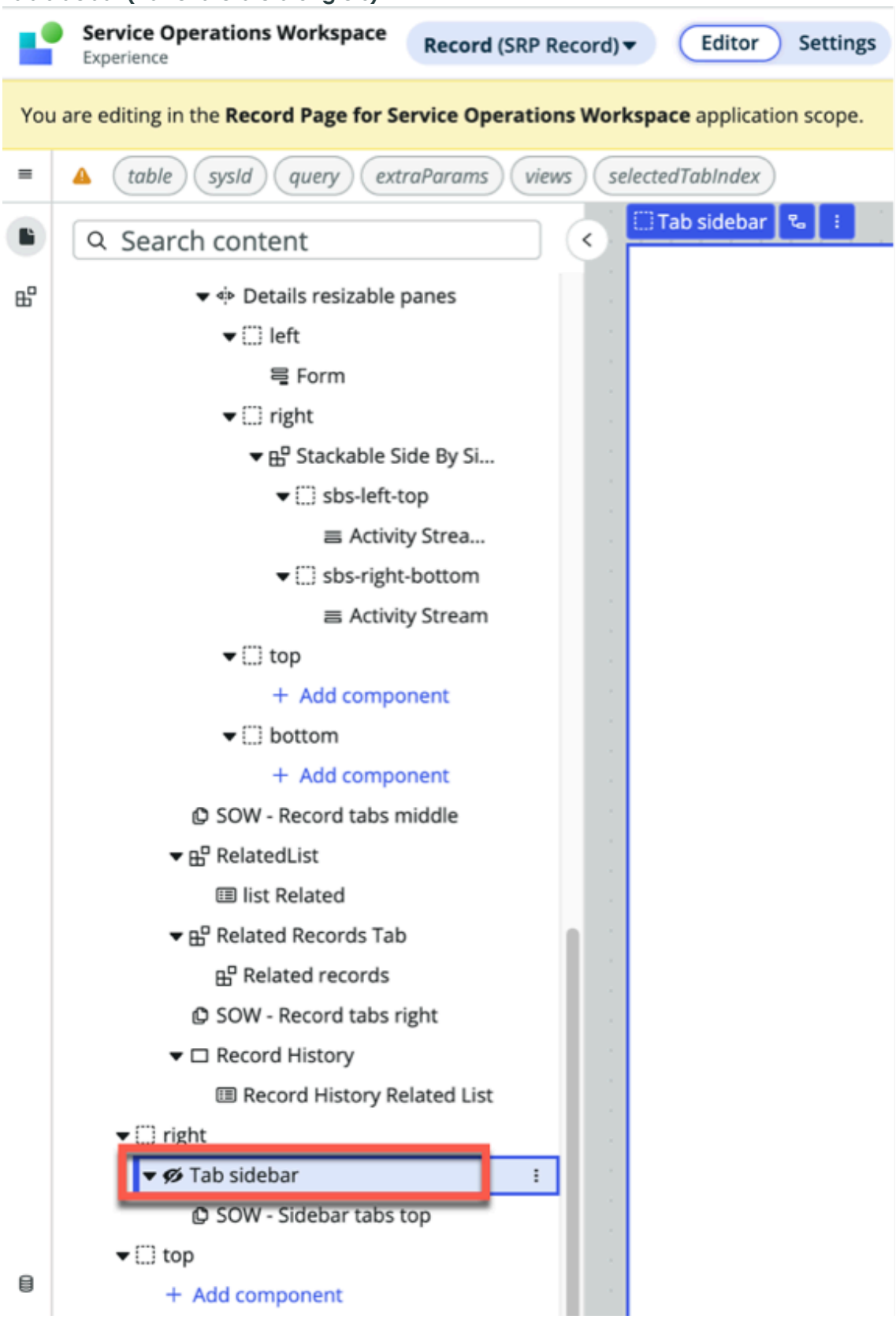
1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
3. Dans la section Pages et variantes, sous **Enregistrement**, sélectionnez **Enregistrement SRP**.

   Remarque : Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.0, vous devez accéder à **Enregistrement SNC** dans Générateur d'IU pour personnaliser les informations d'enregistrement d'incident.

4. Sous **Contenu**, au niveau **Corps**, sélectionnez **Tab sidebar** (Barre latérale d'onglets).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

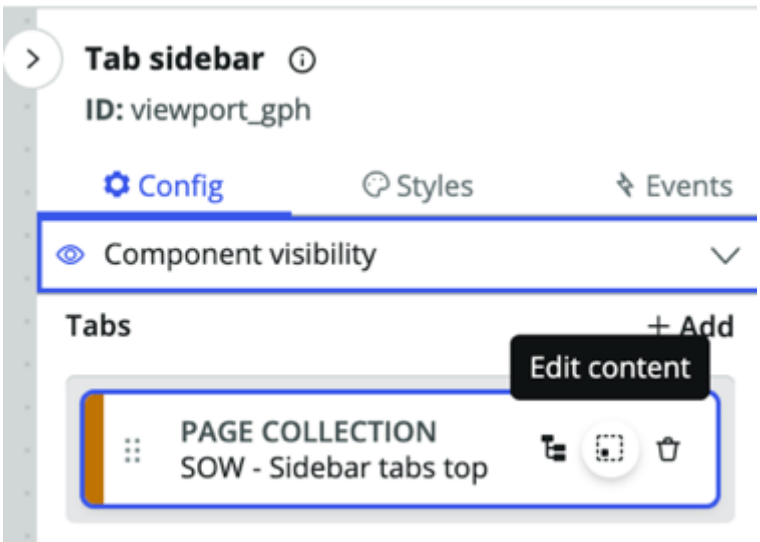
Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)



Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la section Configuration, sous Onglets, pointez sur l'onglet **Collections de pages - SOW : onglets de barre latérale en haut** et sélectionnez l'icône Modifier le contenu ( ).

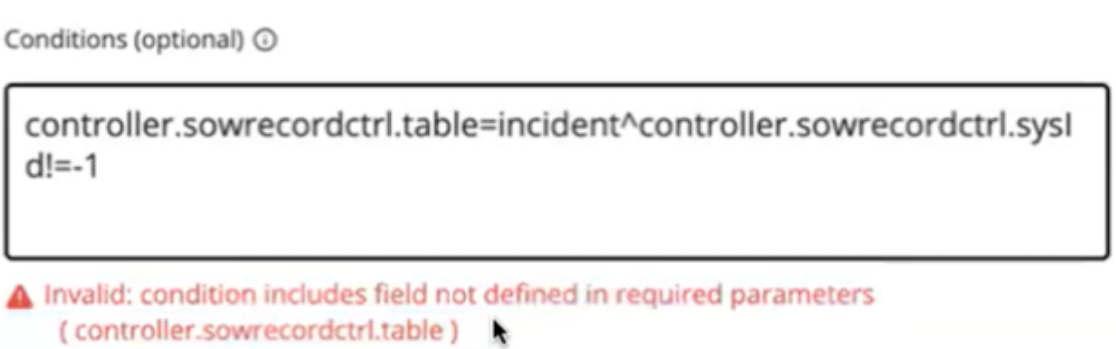


6. Sous **Informations d'enregistrement**, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC** et sélectionnez l'icône Options ( ).

7. Sélectionnez l'icône Dupliquer la variante ( ).
   La page Variant creation (Création de variantes) s'affiche.

8. Dans le champ Nom, saisissez `Informations d'enregistrement SNC - Copie`.

   Une erreur s'affiche pour le champ **Conditions**.



9. Pour résoudre cette erreur, procédez comme suit :

   a. Fermez la page Variant creation (Création de variantes).

   b. Sous **Informations d'enregistrement**, pointez sur la variante **Informations d'enregistrement SNC**, sélectionnez l'icône Options ( ), puis sélectionnez **Visualiser les paramètres**.

   c. Sélectionnez **Ouvrir des enregistrements**, puis **Enregistrement de variantes**.
   L'enregistrement Informations d'enregistrement SNC s'affiche.

   d. Modifiez l'enregistrement, copiez et enregistrez les informations contenues dans le champ **Condition d'écran**, puis supprimez-les.
   Vous utiliserez les informations du champ **Condition d'écran** ultérieurement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Enregistrer**.

f. Répétez les étapes 6 à 9.
Aucune erreur ne s'affiche pour le champ **Conditions**.

g. Ouvrez à nouveau l'enregistrement Informations d'enregistrement SNC.

h. Modifiez l'enregistrement et collez les informations du champ **Condition d'écran** copiées précédemment.

i. Sélectionnez **Enregistrer** et fermez l'enregistrement.

10. Sur la page Variant creation (Création de variantes), sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
Si la nouvelle copie se trouve dans un périmètre d'application différent, sélectionnez **Edit in original scope** (Modifier dans le périmètre d'application d'origine) avant de procéder à la modification.
11. Pour modifier l'ordre d'affichage des variantes, modifiez la valeur **Ordre**.
La variante dotée du numéro le plus bas est considérée comme la configuration par défaut.
12. Facultatif : Ajoutez les critères d'affichage d'une page ou d'un onglet dans **Conditions de la variante**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
14. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** pour commencer à modifier les composants de la page afin de personnaliser les informations d'incident dans le panneau latéral contextuel.
    a. Sélectionnez le niveau **Corps** de l'arborescence de **contenu** en regard de la zone de page principale de Générateur d'IU.
    b. Pour modifier la page, configurez les composants au besoin.

    Pour en savoir plus sur l'utilisation des pages, consultez Utiliser des pages.

Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident

Configurez l'affichage des informations de l'accord sur les niveaux de service (SLA) dans la page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

Procédure

1. Accédez à **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **SOWIncidentInfo**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Script**, modifiez les informations d'affichage pour les SLA.

```
getSLAConfig: function() {
        var config = [{
                "configId": "af871ab3532730102d05ddeeff7b124f",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Response SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to respond")
            },
            {
                "configId": "aca7d6b3532730102d05ddeeff7b12ec",
                "slaTimerLabel": gs.getMessage("Resolution SLA"),
                "timeLabel": gs.getMessage("Time to resolve")
            }
        ];
        return config;
    },
```

Pour en savoir plus sur la façon dont les informations de SLA sont affichées pour un incident, reportez-vous à la rubrique Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident.

Activer la modification en ligne pour les listes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Activer les mises à jour rapides pour les valeurs de champ dans une liste dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le module d'extension Gestion des actifs matériels Professional (com.sn_hamp) est installé, vous devez activer la modification des listes en ligne pour spécifier les actions d'actifs pour un élément de configuration (CI) à partir de la liste connexe CI affectés d'un incident.

Procédure
1. À partir du menu **Tout**, accédez à **sys_properties.list**.
2. Définissez le champ **Valeur** de la propriété *glide.lists.inline_editing_enabled* sur `true`.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser l'onglet Examiner

Personnalisez le mode d'affichage des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : script_include_admin

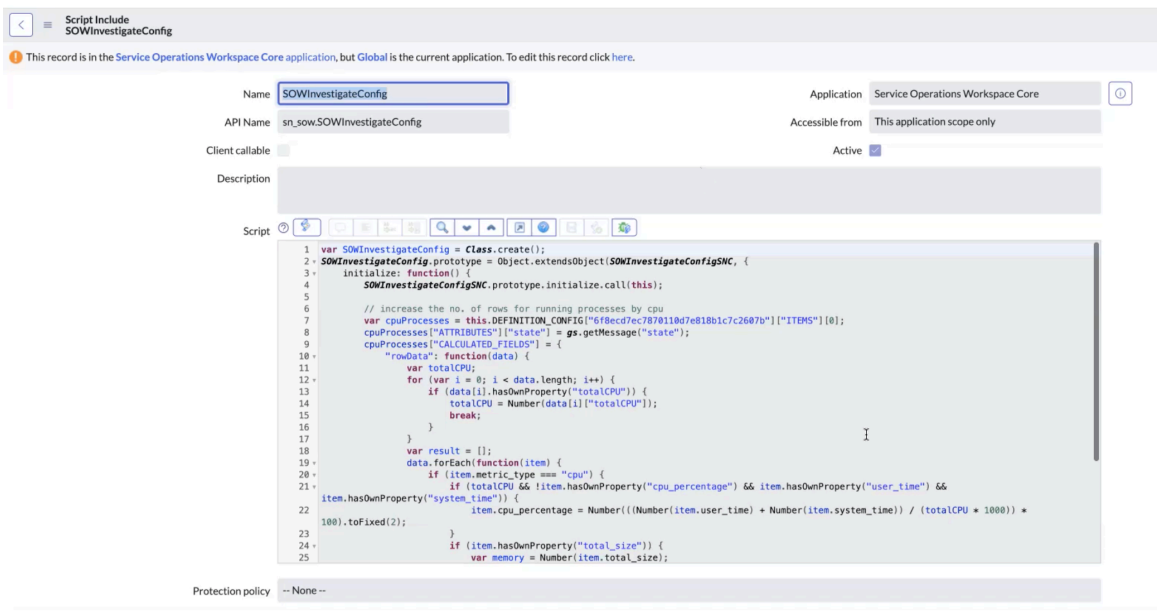
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette tâche afin de personnaliser et configurer l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident pour effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajoutez, supprimez ou personnalisez l'affichage des informations relatives aux mesures de CI dans l'onglet Examiner. Par exemple, vous pouvez supprimer les mesures d'utilisation des actifs ou ajoutez une nouvelle mesure à l'onglet Examiner.
- Modifiez les valeurs de seuil (Avertissement ou Critique) des mesures.
- Modifiez les noms des étiquettes des mesures.
- Changez les unités dans lesquelles les valeurs des mesures sont affichées.
- Ajoutez ou supprimez des lignes et des colonnes sur les cartes d'informations sur les mesures.
- Ajoutez, supprimez ou renommez les étiquettes d'action de rattrapage.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC**.
3. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script**.
4. Dans la liste Includes de script, sélectionnez **sn_sow.SOWInvestigateConfig**.
   Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran de l'enregistrement d'include de script sn_sow.SOWInvestigateConfig.



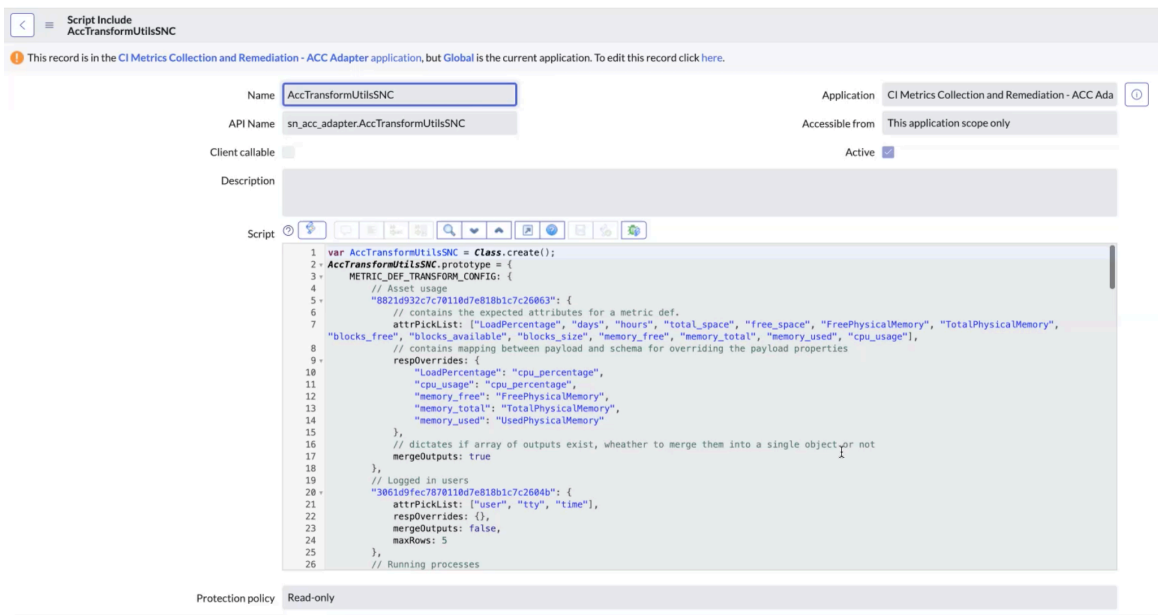
5. Dans le champ **Script**, collez la fonction requise et apportez les modifications nécessaires pour personnaliser les éléments de l'interface utilisateur affichés dans les différentes sections de l'onglet **Examiner**.
   L'enregistrement d'Includes de script `sn_sow.SOWInvestigateConfigSNC` contient la configuration requise pour afficher l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de l'include de script comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de l'include de script `sn_sow.SOWInvestigateConfig`.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Dans la liste Includes de script, sélectionnez l'enregistrement SNC d'include de script propre au fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **sn_acc_adapter. AccTransformUtilsSNC** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
- **sn_mecm_adapter. MecmTransformUtilsSNC** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

8. Copiez la fonction requise à partir du champ **Script**.
9. Dans la liste Includes de script, sélectionnez l'enregistrement d'include de script propre au fournisseur.
   - **sn_acc_adapter.AccTransformUtils** pour Agent Client Collector pour enquête (ACC).
   - **sn_mecm_adapter.MecmTransformUtils** pour Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (MECM).

   Par exemple, reportez-vous à la capture d'écran de l'enregistrement d'include de script sn_acc_adapter.AccTransformUtils.



10. Dans le champ **Script**, collez et modifiez le script pour configurer l'affichage des informations de mesures sur l'interface utilisateur personnalisée de l'onglet **Examiner**. L'enregistrement d'Includes de script `sn_acc_adapter.AccTransformUtilsSNC` contient la configuration, telle que les données à stocker et la quantité de données à afficher dans l'interface utilisateur de l'onglet Examiner. Utilisez cet enregistrement de l'include de script comme référence pour remplacer la configuration au besoin, à l'aide de l'enregistrement de l'include de script `sn_acc_adapter.AccTransformUtils`.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services, cliquez sur l'icône Obtenir les dernières mesures ( ) pour actualiser et afficher les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner

Configurez les règles de collecte et mappez les règles sur les définitions de mesures dans le module Investigate Framework. Cette configuration vous permet de définir quand les informations de mesures associées au CI sont automatiquement récupérées dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Il est nécessaire d'installer Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) et Infrastructure d'enquête (sn_invest_fwk) sur l'instance pour afficher le module Investigate Framework. Pour plus d'informations, consultez Installer Agent Client Collector pour enquête.

Vous devez installer le module d'extension Cadre de travail d'Agent Client Collector (sn_agent) sur l'instance et Agent Client Collector sur le CI affecté. Ces installations sont nécessaires pour afficher l'onglet **Examiner** sur l'enregistrement d'incident et les informations de mesures associées au CI sur l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. Pour en savoir plus sur le module d'extension Cadre de travail d'Agent Client Collector et son installation, consultez Cadre de travail d'Agent Client Collector et Installation d'Agent Client Collector.

Rôle requis : sn_cimaf.sn_cimaf_admin ou sn_invest_fwk.sn_investigate_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI** > **Administration** > **Règles de collecte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Les conditions de déclenchement sont des conditions dans lesquelles la règle de collecte est activée. Ces conditions déclenchent la récupération automatique des informations sur les mesures associées au CI dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident.

Formulaire Règle de collecte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de collecte.
Actif	Option pour activer la règle de collecte. Cette option est sélectionnée par défaut.
Conditions de déclenchement	
Table source	Table à laquelle la règle de collecte s'applique. Pour cette tâche, sélectionnez **Incident**.
Champ CI	Type de CI applicable à la table source. Pour cette tâche, sélectionnez **Élément de configuration**.
Conditions de la table	Créateur de conditions pour définir les critères des champs associés aux incidents sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Classe CI	Classe du CI affecté associé à l'incident.
Conditions de CI	Créateur de conditions pour définir les critères des champs associés au CI sous lesquels la règle de collecte est déclenchée.
Autoriser les extensions de CI correspondantes	Option permettant d'activer la sélection des classes CI enfants associées à la classe CI sélectionnée. Par exemple, si la **classe CI** est définie sur **cmbi_ci_computer** et que

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'option **Autoriser les extensions de CI correspondantes** est sélectionnée, vous pouvez sélectionner des classes CI telles que le serveur cmbi_ci_computer, qui est un CI enfant de cmbi_ci_computer.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La règle de collecte est créée.
5. Cliquez sur l'enregistrement de règle de collecte.
6. Dans la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte, cliquez sur **Nouveau**.
   Utilisez la liste connexe Associations de mesures de règle de collecte pour associer et mapper la règle de collecte sur la définition de mesure (informations).
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Associations de mesures de règles de collecte

Champ	Description
Règle de collecte	Règle de collecte que vous souhaitez mapper sur la définition de mesure.
Définition de métrique	Définition de mesure que vous souhaitez mapper sur la règle de collecte. La définition de mesure correspond aux informations sur les mesures associées au CI pour lesquelles vous souhaitez implémenter la règle de collecte.

Remarque : Vous pouvez configurer plusieurs règles de collecte avec plusieurs définitions de mesures.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle de collecte est créée et mappée sur la définition de mesure. Lorsque la règle de collecte est déclenchée, la définition de mesure mappée est récupérée et affichée dans l'onglet **Examiner** de l'enregistrement d'incident. La règle de collecte configurée n'est déclenchée que lorsque le champ **Élément de configuration** est modifié sur l'enregistrement d'incident.

Exploiter les services IT de votre organisation

Vous pouvez tirer parti de quelques intégrations de l'Espace de travail pour l'exploitation des services pour commencer à exploiter les services IT de votre organisation et mettre en place une stratégie d'amélioration des performances et des processus.

Parcours d'un agent au démarrage de l'exploitation des services IT

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'agent peut examiner les interactions entrantes et les résoudre grâce aux ressources d'aide existantes.
- Si une assistance supplémentaire est nécessaire, l'agent peut créer un incident à partir de l'interaction en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.

Information associée

Gérer les services IT de votre organisation

Optimiser les services IT au sein de votre organisation

Effectuer une visite guidée dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les visites guidées de Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM vous permettent d'assimiler un concept ou un processus par le biais d'étapes interactives.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez une application, par exemple Interaction, Incident ou Problème.
3. Sélectionnez un enregistrement.
4. Sélectionnez l'icône Aide, puis l'onglet Articles d'aide.

   L'onglet Articles d'aide contient la liste des articles d'aide disponibles sur la page. L'option Effectuer une visite guidée est disponible sous la liste des articles d'aide.

5. Sélectionnez **Effectuer une visite guidée**.

Ajouter un lien rapide propre à l'utilisateur sur la page de destination ITSM

Consultez rapidement une URL à partir de la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Dans la section **Liens rapides**, sélectionnez Ajouter un lien rapide (+).
3. Dans le champ **URL**, spécifiez l'URL à laquelle vous souhaitez vous référer.
4. Dans le champ **Afficher le texte**, spécifiez le texte que vous souhaitez afficher pour l'URL.
5. Sélectionnez **Ajouter**.

Créer une liste dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une nouvelle liste ou créez-en une à partir d'une liste existante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Dans la navigation primaire dans Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez le menu **Liste** et sélectionnez l'onglet **Mes listes**.
2. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle liste**.
3. Pour créer une autre version de la liste existante, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Démarrer à partir d'une liste existante**.
   b. Spécifiez les détails requis.
4. Pour créer votre propre liste, procédez comme suit.
   a. Dans la boîte de dialogue Nouvelle liste, sélectionnez l'onglet **Créez votre propre liste**.
   b. Spécifiez les détails requis.
5. Sélectionnez **Créer**.

Messagerie instantanée Agent actif dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services permet aux agents de travailler sur n'importe quel incident créé à l'aide de la messagerie instantanée Agent actif.

Un administrateur d'application peut intégrer Agent actif dans l'application ServiceNow en installant le module d'extension com.glide.interaction.awa. Pour en savoir plus sur l'installation et l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension.

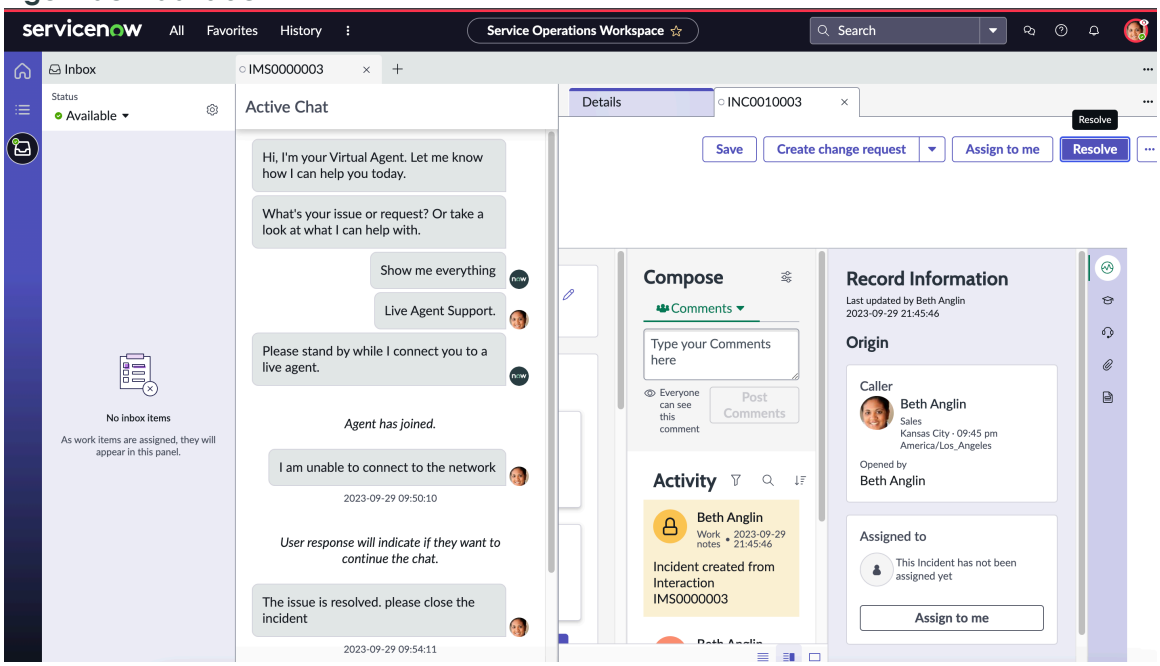
Après l'installation du module d'extension, une icône de boîte de réception apparaît sur la barre latérale de la fenêtre Espace de travail pour l'exploitation des services.

Par défaut, l'état de l'agent est Hors ligne. Pour lancer la communication, l'agent doit remplacer l'état par Disponible.

Lorsque le client signale un incident via Agent actif (par exemple, via le Portail de services), un incident est automatiquement créé dans la boîte de réception. L'agent peut alors se pencher sur l'incident et dialoguer simultanément avec l'utilisateur pour résoudre le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

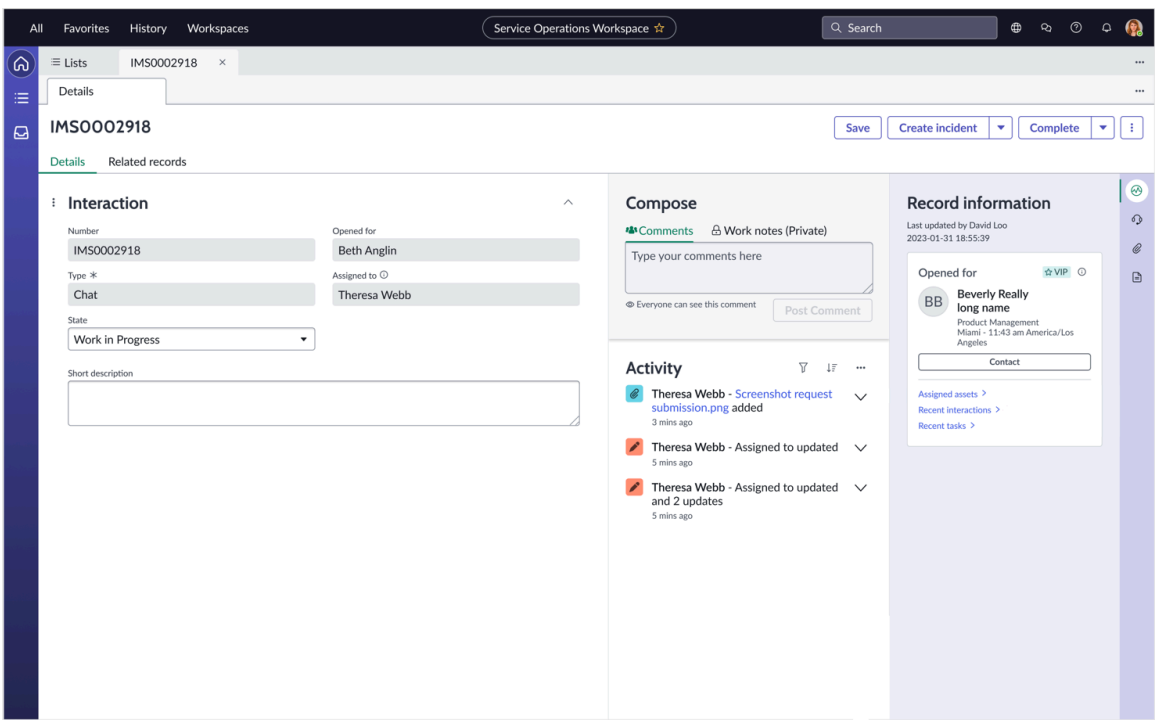
Agent actif dans SOW



Pour en savoir plus sur l'intégration de la messagerie instantanée Agent actif, consultez Déplacer de Support de Connexion à Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent.

Gestion des interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les interactions sont un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez répondre plus rapidement aux interactions de messagerie instantanée, de téléphone, de visite ou de messagerie.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées d'une interaction. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour l'interaction.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de liste des enregistrements associés à l'interaction, par exemple, les tâches liées à cette interaction, les incidents associés au demandeur et les tâches associées au demandeur. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de l'interaction.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations d'enregistrement, des informations sur le demandeur, ajouter des pièces jointes et créer des modèles à réutiliser.

Pour en savoir plus sur Gestion des interactions, consultez Gestion des interactions.

Créer une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez une interaction qui est un emplacement centralisé pour tous les canaux de communication. Chaque interaction représente une demande d'assistance effectuée par le biais d'un canal de communication, par exemple, un appel téléphonique ou une discussion par messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une interaction.

Option	Description
À partir du menu Liste dans la navigation primaire	**a.** Dans la navigation primaire, cliquez sur l'icône Liste ( ).
	b. Cliquez sur l'icône Ajouter ( ) située en regard de l'onglet **Liste**.
	c. Cliquez sur **Nouvelle interaction**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
À partir d'une liste d'interactions	**a.** Accédez à une liste d'interactions. **Remarque :** les listes suivantes sont disponibles pour les interactions : ▪ Mes affectations ▪ Actifs ▪ Tous **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer une interaction

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour l'interaction.
Type	Mode par lequel l'interaction a commencé. Par exemple, messagerie instantanée, téléphone ou visite.
État	État de l'interaction.
Ouverts pour	Nom de l'utilisateur qui démarre l'interaction.
Affecté à	Utilisateur auquel l'interaction est affectée.
Brève description	Brève description de l'interaction.
Notes de travail	Notes de travail relatives à l'interaction.

Remarque : Si le module d'extension Now Assist n'est pas activé, vous devez renseigner les champs **Ouvert pour** et **Brève description** en vue de créer une interaction.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Travaillez sur les conversations client pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une interaction.

2. Sur la page d'enregistrement d'interaction, effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Créer un incident	Cliquez sur **Créer un incident**. **Remarque :** Si vous créez un incident à partir d'une interaction, il est automatiquement affecté à l'utilisateur auquel l'interaction est affectée.
Créer un changement	Dans le menu déroulant **Créer un incident**, sélectionnez **Créer un changement**. **Remarque :** vous ne pouvez créer qu'une demande de changement du type de changement préapprouvé.
Terminé	Cliquez sur **Terminé** pour définir l'état de l'interaction sur **Fermé terminé** et mettre fin à la conversation en cours avec l'utilisateur.
Abandonner	Dans la liste déroulante **Terminé**, sélectionnez **Abandonner**. Cette action définit l'état de l'interaction sur **Fermé abandonné** et met fin à la conversation en cours avec l'utilisateur.
Créer une demande	Dans le menu déroulant **Créer un incident**, sélectionnez **Créer une demande**. Pour plus d'informations, consultez Créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Créer un problème	Dans le menu déroulant **Créer un incident**, sélectionnez **Créer un problème**. **Remarque :** cette option est disponible uniquement lorsque la propriété de problème **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*) est activée dans **Problème** > **Propriétés des problèmes**.
Afficher les informations d'enregistrement	Les enregistrements connexes d'un demandeur s'affichent comme prévu pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez accéder aux **actifs affectés**, aux **interactions récentes** et aux **tâches récentes** du demandeur. **Remarque :** Si le type est Visite, vous pouvez consulter le résumé de la visite de l'enregistrement d'interaction.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Vous pouvez maintenant afficher l'intégrité de l'appareil pour les actifs affectés à l'utilisateur afin de lui proposer une solution. Sélectionnez **Actifs affectés** > **Afficher l'intégrité de l'appareil**. Cette option n'est disponible que si le module d'extension DEX [sn_dex] est installé et que la surveillance DEX est activée pour l'actif. Pour plus d'informations sur Expérience numérique de l'utilisateur final, consultez la rubrique Expérience numérique de l'utilisateur final.
Copiez l'URL de la page d'enregistrement pour accéder facilement à l'enregistrement.	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier l'URL**.
Joindre un enregistrement qui contribue à résoudre rapidement l'interaction	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ). **b.** Recherchez une ressource et effectuez l'action requise, par exemple, recherchez un article de la base de connaissances pertinent et joignez-y un lien vers les notes de travail. **Remarque :** L'icône d'assistant d'agent n'est disponible que pour les utilisateurs disposant des rôles suivants : itil ou interaction_agent. Pour plus d'informations sur la configuration de ressources de recherche supplémentaires, consultez la rubrique Configurer des ressources de recherche pour une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
Ajouter des pièces jointes	Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Pièces jointes ( ). Vous pouvez également glisser-déplacer la pièce jointe dans la fenêtre **Messagerie instantanée active** de l'interaction. **Remarque :** les pièces jointes ajoutées sont affichées dans le flux d'activité dans la section **Composer**.
Créer des modèles à réutiliser	Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Modèles ( ) et créez un modèle ou réutilisez un modèle existant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaborer avec Microsoft Teams à partir d'un enregistrement d'interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez lancer une session de messagerie instantanée ou des téléconférences avec Microsoft Teams pour communiquer avec les personnes concernées afin de résoudre le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Interactions** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'interaction.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
7. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.
8. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.

   a. Dans le panneau **Collaborer**, cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.

   c. Facultatif : Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

   (Optional) Vous pouvez choisir l'application Microsoft Teams ou l'application Web Microsoft Teams.

   d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

   - Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
   - Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.

9. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options ( ) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
10. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Importer une messagerie instantanée à partir d'une conversation	**a.** Cliquez sur le signe plus (+) et sélectionnez **Importer la messagerie instantanée Microsoft Teams**. **b.** Dans la section **Choisir une conversation pour afficher les détails**, sélectionnez une conversation que vous souhaitez importer. **c.** Sélectionnez la messagerie instantanée, puis cliquez sur **Importer**.
Importer une messagerie instantanée à partir d'une conversation dont vous êtes membre	**a.** À partir de la conversation dont vous êtes membre, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**. **b.** Cliquez sur l'icône Filtrer les messages de messagerie instantanée (▽) et sélectionnez le type de messages à afficher. **c.** Sélectionnez les messages requis, puis cliquez sur **Importer**.

Associer une interaction à un enregistrement de tâche

L'association d'un enregistrement à une interaction exploite les données pour rationaliser les processus, améliorer l'expérience utilisateur et optimiser le délai de résolution.

Avant de commencer

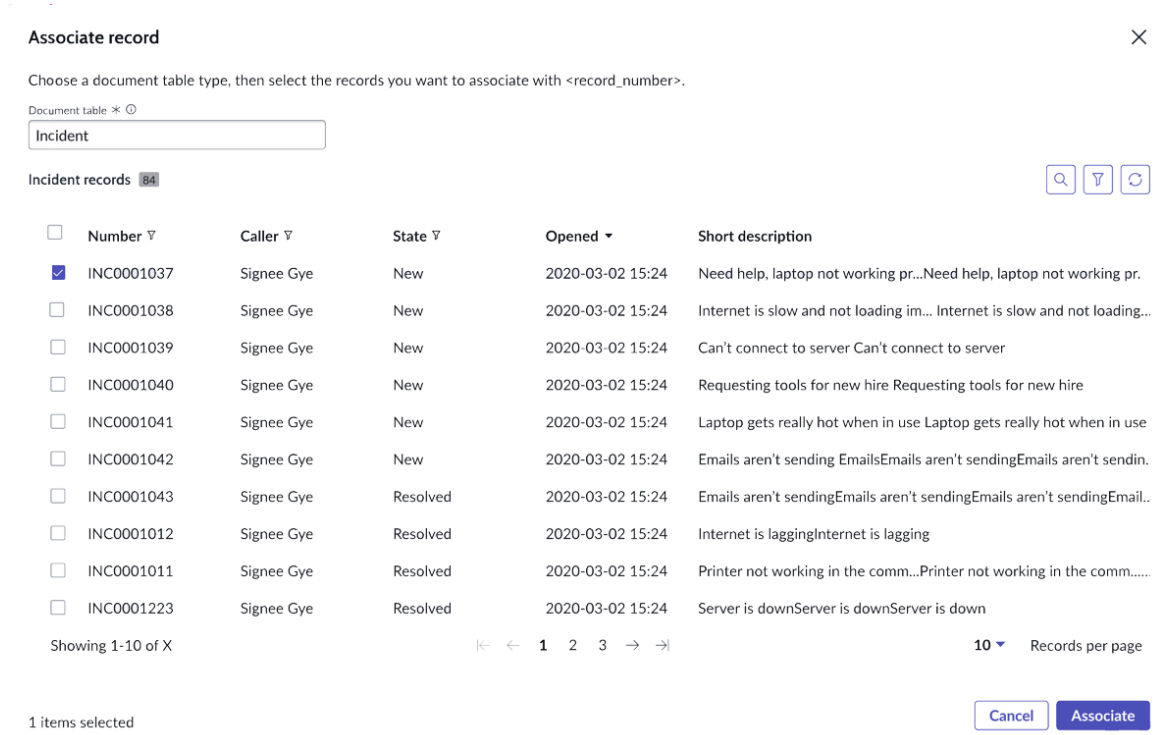
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Interactions** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'interaction.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮), puis sélectionnez **Associer l'enregistrement**.

   Une fenêtre modale s'affiche avec la liste des enregistrements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez l'enregistrement devant être associé à l'interaction.

   Vous pouvez sélectionner plusieurs enregistrements à la fois.

7. Sélectionnez **Associer**.

   Les enregistrements sélectionnés sont associés à l'interaction.

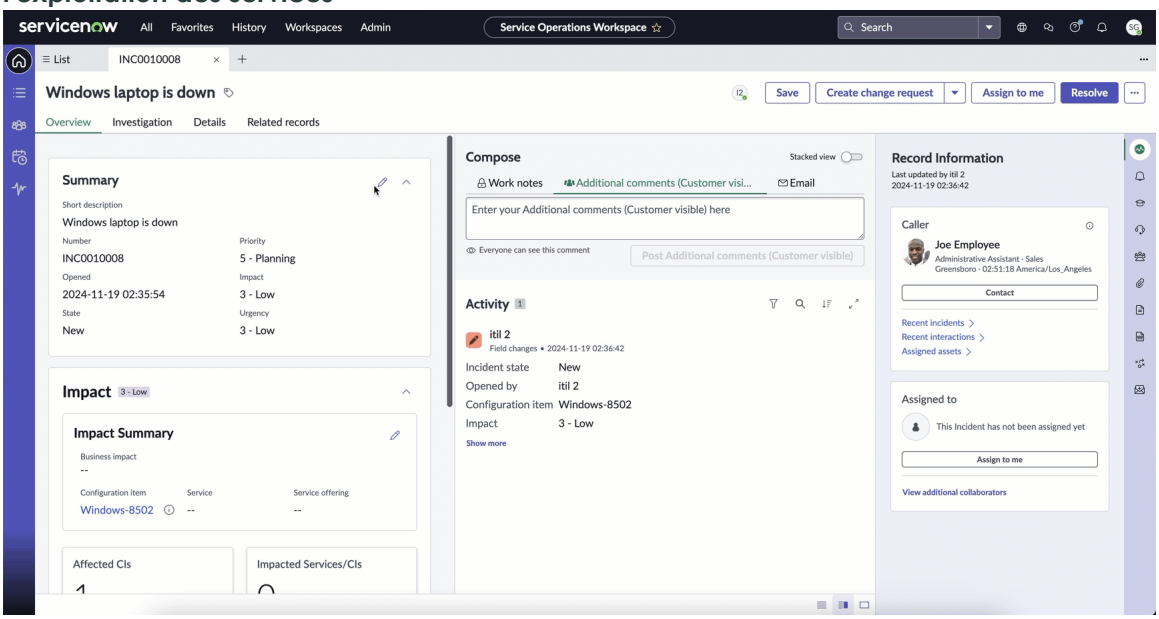
Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez créer et gérer vos incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Présentation de la gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets d'une page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un incident :

- Résumé
- Impact
- Cause
- Résolution

Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail pour l'incident.

L'onglet Vue d'ensemble affiche les informations et les étiquettes des champs, y compris lorsque vous êtes en mode lecture.

Pour en savoir plus sur les champs affichés dans l'onglet **Vue d'ensemble**, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble.

Vous pouvez personnaliser l'affichage des informations dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Vue d'ensemble pour un incident.

Onglet Examiner

Cet onglet vous permet d'examiner tous les CI affectés qui possèdent la classe `ci_computer` ou `ci_server` parmi les CI associés aux incidents. Cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal associé ou tout CI affecté sélectionné, ce qui vous aide à analyser et à résoudre le problème. Vous pouvez utiliser les différentes actions de rattrapage de cet onglet pour résoudre les problèmes liés aux CI.

Par défaut, cet onglet affiche des informations de mesures sur le CI principal affecté associé à l'incident. Mais vous pouvez également sélectionner et consulter les informations relatives à n'importe quel CI affecté qui possède la classe `ci_computer` ou `ci_server` et qui est associé à l'incident. Pour en savoir plus sur la configuration d'Infrastructure d'enquête, consultez la rubrique Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'onglet n'est visible que si les adaptateurs Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) sont installés et configurés.
- L'onglet affiche les informations de mesures pour le CI uniquement dans les conditions suivantes :
  - Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) est installé pour le CI associé. Cela permet de récupérer les données de mesures pour le CI.
  - La classe CI associée est un ordinateur CI CMDB.
- Cette fonctionnalité ne prend en charge que les systèmes d'exploitation MacOS, Windows et Linux.

Vous pouvez également personnaliser l'affichage des informations de mesures de cet onglet. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Pour en savoir plus sur les mesures disponibles dans cet onglet, consultez Fonctionnalités de l'onglet Examen.

Onglet Communiquer

Cet onglet affiche toutes les tâches et options de communication qui vous permettent de communiquer avec les personnes concernées dans les différentes phases d'un incident. Cet onglet n'est disponible que si au moins une des conditions suivantes est remplie :

- Pour un incident majeur : le module d'extension Gestion des incidents majeurs (sn-sow-mim) est actif et configuré dans Admin Center, pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Pour l'incident : les applications Gestion des tâches de communication et Gestion des communications sur les incidents sont installées, actives et configurées dans l'instance et vous sélectionnez l'option **Nouvelle communication** à partir de l'icône **Actions supplémentaires** ( ) de la page d'enregistrement Incident. Pour plus d'informations, consultez Gestion des tâches de communication et Gestion des communications sur les incidents.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'onglet **Communiquer**, consultez Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs.

Onglet Rapport post-incident

Cet onglet vous permet de générer, configurer, publier et exporter un rapport post-incident pour un incident majeur une fois résolu. Le rapport post-incident vous permet d'examiner la cause et la résolution de l'incident majeur, ainsi que d'identifier les lacunes potentielles dans les processus. Sur la base de ces informations, vous pouvez prendre des mesures préventives pour éviter le problème à l'avenir ou pour mieux gérer l'incident majeur. Cet onglet n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies :

- Gestion des incidents majeurs est actif et configuré dans Admin Center pour Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- L'incident majeur est à l'état **Résolu**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de l'onglet **Rapport post-incident**, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Onglet Détails

Cet onglet affiche les informations détaillées sur l'incident. Par exemple, la brève description, les détails d'affectation et les enregistrements connexes. Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, consultez Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cet onglet fournit une vue de listes des enregistrements suivants associés à l'incident : Par exemple, les SLA de tâche et les CI affectés.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez afficher des informations et des recommandations concernant l'enregistrement, collaborer à l'aide de Microsoft Teams et contacter des experts d'astreinte pour une résolution plus rapide des incidents.

Pour plus d'informations sur Gestion des incidents, consultez Gestion des incidents.

Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez l'enquête, les solutions possibles et la résolution d'un problème pour un client.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.

Option	Description
À partir du menu Liste	**a.** Dans la navigation primaire, cliquez sur l'icône Liste ( ). **b.** Cliquez sur l'icône Ajouter ( ) située en regard de l'onglet **Liste**. **c.** Cliquez sur **Nouvel incident**.
À partir d'une liste d'incidents	**a.** Accédez à une liste d'incidents. **Remarque :** les listes suivantes sont disponibles pour les incidents : ▪ Mes affectations ▪ Non attribué ▪ Ouvert ▪ Résolu ▪ Tous **b.** Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
À partir d'une interaction	**a.** Ouvrez une interaction. **b.** Sur la page d'enregistrement, sélectionnez **Créer un incident**.

2. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Formulaire Créer un incident

Champ	Description
Incident	
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier l'enregistrement d'incident.
Appelant	Utilisateur qui vous a contacté avec un problème. Commencez par saisir le prénom de l'appelant pour sélectionner parmi une liste de noms correspondants, ou recherchez et sélectionnez l'utilisateur.
Emplacement	Emplacement de l'appelant.
Canal	Mode de communication adopté par l'utilisateur pour créer l'incident.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie.
Impact	L'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Urgence	Durée pendant laquelle la résolution peut être retardée jusqu'à ce qu'un incident, un problème ou un changement ait un impact important sur l'entreprise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. La priorité est basée sur l'impact et l'urgence.
Impact	
Service	Service d'entreprise qui est affecté.
Élément de configuration	Élément de configuration qui est affecté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Impact sur l'activité	Impact de l'incident.
Affectation	
Groupe d'affectation	Le groupe qui doit travailler sur cet incident. Si vous ne fournissez pas de valeur, l'incident est automatiquement affecté en fonction des règles d'affectation.
Affecté à	L'utilisateur qui doit travailler sur cet incident. **Remarque :** si le **groupe d'affectation** change, le champ **Affecté à** est effacé.
Notes	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le problème selon les besoins. Tous les utilisateurs qui peuvent afficher les incidents peuvent également voir les commentaires additionnels.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'incident ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant.
Enregistrements connexes	
Incident parent	Incident parent associé qui fait de l'incident actuel un incident enfant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lorsque l'incident parent est résolu, l'incident enfant est également marqué comme résolu.
Problème	Tout enregistrement de problème associé.
Demande de changement	Toute demande de changement associée.
Dû au changement	Demande de changement associée qui a entraîné la création de l'incident.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble

Affichez et mettez à jour les informations sur l'incident, notamment le résumé, l'impact, la cause et la résolution, à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**. Ces informations sur l'incident vous aident à analyser le problème et à résoudre l'incident rapidement.

Avant de commencer

Vous devez avoir créé un incident. Pour plus d'informations, consultez Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Passez en revue les informations sur l'incident dans l'onglet **Vue d'ensemble**. Si nécessaire, modifiez ou ajoutez des informations.

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section Résumé, ajoutez ou modifiez les informations selon vos besoins.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier le résumé** ( ) pour modifier les champs.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Résumé de l'incident

Champ	Description
Brève description	Brève description de l'incident.
Description	Explication détaillée de l'incident.
Numéro	Numéro d'incident unique généré par le système. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. Le champ **Priorité** est calculé en fonction des champs **Impact** et **Urgence**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouverts	Date et heure de création de l'incident. Il s'agit d'un champ en lecture seule.
Impact	Niveau d'impact de l'incident sur l'entreprise. Valeurs possibles : ▪ 1 -Élevé ▪ 2 – Moyen ▪ 3-Low **Remarque :** Lorsque vous modifiez la valeur des champs **Impact** et **Urgence** et que vous sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez saisir les informations sur les **notes de travail** pour continuer.
Urgence	Niveau d'urgence requis pour résoudre l'incident. Valeurs possibles : ▪ 1 -Élevé ▪ 2 – Moyen ▪ 3-Low **Remarque :** Lorsque vous modifiez la valeur des champs **Impact** et **Urgence** et que vous sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez saisir les informations sur les **notes de travail** pour continuer.
État	Les différents états par lesquels l'incident progresse au cours de son cycle de vie. Valeurs possibles : ▪ Nouveau ▪ En cours ▪ En suspens ▪ Résolu ▪ Annulé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ▪ Lorsque vous sélectionnez l'état **En suspens** et sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le champ **Motif de la mise en suspens** et saisir des **commentaires supplémentaires**. ▪ Lorsque vous sélectionnez l'état **Résolu** et sauvegardez l'enregistrement, une fenêtre contextuelle de mise à jour d'enregistrement s'affiche, dans laquelle vous devez sélectionner le champ **Code de résolution** et saisir les **notes de résolution** pour continuer.
État de l'incident majeur	État de l'incident majeur. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Appelant	Utilisateur ayant signalé l'incident.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le résumé** ( ).

3. Dans la section Résumé de l'impact, modifiez les informations selon vos besoins.

a. Sélectionnez l'icône **Modifier le résumé de l'impact** ( ).

b. Renseignez les champs du formulaire.

Résumé de l'impact

Champ	Description
Impact sur l'activité	Impact de l'incident sur l'entreprise.
Élément de configuration	Élément de configuration primaire impacté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service	Service d'entreprise principal impacté.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.

Pour les champs de référence tels que **Élément de configuration**, **Offre de service** et **Service**, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'icône **Afficher un aperçu de l'enregistrement** (ⓘ) pour afficher un aperçu des informations de cet enregistrement sur la même page. Si nécessaire, vous pouvez également sélectionner **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement dans un onglet distinct.
- Sélectionnez l'icône **Vue des dépendances** ( ) pour afficher la carte de dépendance de l'élément de configuration (CI) dans une expérience de vue modale.

Remarque : La sélection d'un champ de référence vide comme **Élément de configuration**, **Offre de service** ou **Service** dans SOW n'affiche que les valeurs de sélection récentes au lieu de rechercher et d'afficher automatiquement les résultats des valeurs de champ disponibles dans le système. Ce changement améliore les performances globales des champs de référence. Ce changement s'applique uniquement aux champs de référence sans valeur de champ. Par défaut, ce changement est activé. Pour annuler ce changement, définissez la propriété de page UX **Recherche de référence sur clic** (*ref_search_on_click*) sur `vrai`.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le résumé de l'impact** ( ).

4. Dans le champ **Emplacement** de la section Impact, sélectionnez **Afficher les emplacements impactés** pour afficher les emplacements et les utilisateurs impactés sur une carte du monde dans un onglet distinct.
L'onglet **Emplacement impacté** comprend les informations suivantes :

- Nombre d'utilisateurs impactés : nombre d'utilisateurs impactés par l'incident.

  Remarque : Le nombre d'utilisateurs impactés est calculé en fonction des sources de données suivantes :

  - Appelant de l'incident.
  - Appelants des incidents enfants.
  - Offres de services associées à l'incident. Cette source n'est utilisée que si Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé et en cours d'utilisation. Pour plus d'informations, consultez Activer Gestion des portefeuilles de services.

- Nombre d'emplacements impactés : nombre d'emplacements uniques, calculé en fonction du nombre d'utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Carte du monde de l'impact : carte des emplacements impactés identifiés sur la carte du monde avec les utilisateurs concernés. Vous pouvez afficher le nombre d'utilisateurs impactés et les détails correspondants à ces emplacements. Vous pouvez affiner l'affichage au niveau du continent, du pays, de l'État ou de la ville.

Remarque :

- La section Emplacement n'est disponible que si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif, et s'il s'agit d'un incident majeur. Pour plus d'informations, consultez Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
- Vous pouvez ajouter plusieurs emplacements à partir de la liste connexe Emplacements affectés disponible sous l'onglet **Enregistrements connexes** de l'enregistrement d'incident majeur.

5. Sélectionnez les cartes suivantes pour ajouter ou mettre à jour les éléments de configuration associés à l'incident.
   a. Sélectionnez la carte **CI affectés** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration (CI) qui sont affectés par l'incident.
   b. Sélectionnez la carte **Services/CI impactés** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration ou les services impactés par l'incident.
   c. Sélectionnez la carte **Actifs** pour ajouter ou supprimer les éléments de configuration que les utilisateurs utilisent comme actifs.

   Vous pouvez rechercher et filtrer les éléments de configuration (CI) en fonction de la classe de configuration lorsque vous ajoutez les CI affectés à un enregistrement d'incident.

   Lors de l'ajout d'une liste contenant plus de 50 incidents enfants, CI affectés, services/CI impactés ou actifs, le composant Multiple Record Associator (MRA) effectue un traitement par lots asynchrone en arrière-plan, ce qui améliore les performances globales du système. Cette fonctionnalité n'est accessible que si le nombre d'éléments à ajouter est supérieur à 50, car la propriété de configuration du **seuil Async** est définie sur 50.

   Remarque : Les incidents enfants sont ajoutés à partir de la liste connexe Incidents enfants de l'onglet **Enregistrements connexes**, tandis que les CI affectés, les services/CI impactés ou les actifs sont ajoutés à partir de l'onglet **Vue d'ensemble** d'un enregistrement d'incident.

6. Dans la section Cause, ajoutez ou mettez à jour la cause de l'incident.
   a. Sélectionnez **Ajouter une cause**.
   b. Saisissez la **cause probable** de l'incident.
   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer la cause** ( ).
7. Dans la section Résolution, ajoutez les informations de résolution pour résoudre l'incident.

   Remarque : Renseignez les valeurs de cette section uniquement lorsque l'incident est prêt à être résolu.

   a. Sélectionnez **Ajouter une résolution**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Résolution

Champ	Description
Code de résolution	Catégorie dans laquelle l'incident est résolu.
Notes de résolution	Détails sur le mode de résolution de l'incident.

c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer la résolution** ( ).

8. Dans la section Composer, publiez des messages dans le flux d'activité et envoyez des e-mails aux personnes concernées.

a. Saisissez et publiez le message **Notes de travail (privées)** dans le flux d'activité.

Remarque :

Par défaut, l'option **Notes de travail (privées)** est sélectionnée pour vous permettre de saisir et de publier le message.

b. Saisissez et publiez le message **Commentaires supplémentaires (visible par le client)** dans le flux d'activité.

c. Saisissez et publiez le message **Action effectuée** sur l'incident majeur dans le flux d'activité.

d. Composez le message, puis **envoyez un e-mail** aux personnes concernées.

Le flux d'activité prend en charge les fonctionnalités suivantes :

- Le flux d'activité des onglets **Vue d'ensemble** et **Détails** présente les informations relatives à l'activité sous forme de vignettes qui peuvent être réduites. Par défaut, la dernière vignette d'activité d'un événement, s'il s'agit d'une note de travail ou d'un commentaire supplémentaire, est développée, tandis que les autres vignettes d'activité consécutives sont réduites. La vignette réduite n'affiche que l'horodatage et le nom de la source de l'événement. Vous bénéficiez ainsi d'une interface utilisateur claire et de la possibilité de développer et de consulter les informations relatives à l'activité en fonction de vos besoins. Pour activer cette fonctionnalité, définissez la propriété de page UX **Activer les vignettes de flux d'activité extensibles** (*enableExpandableActivityStreamTiles*) sur `vrai`.
- Une balise interne est ajoutée pour les notes de travail.
- Vous pouvez définir, personnaliser et appliquer des balises aux flux d'activité. Ces balises facilitent la recherche et le filtrage de l'activité. Par défaut, aucune balise prédéfinie n'est disponible dans le système de base. Toutefois, vous pouvez utiliser les propriétés de page UX **Propriété de flux d'activité** (*activitystreamprops*) de SOW afin de définir et de personnaliser vos balises pour les enregistrements d'incidents. Pour plus d'informations, consultez Définir et personnaliser les balises de flux d'activité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel

Affichez les informations sur les enregistrements d'incidents, notamment les détails de l'appelant et les actifs, dans le panneau latéral contextuel. Utilisez ces informations pour gérer plus efficacement un incident.

Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** () pour afficher les informations sur les enregistrements. Le panneau latéral Informations d'enregistrement inclut les informations suivantes.

Appels actifs

La carte Appels actifs affiche les téléconférences actives en cours pour les incidents majeurs. Cette carte s'affiche uniquement pour les enregistrements d'incidents majeurs et si le module d'extension Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_mim) est installé et actif. Pour plus d'informations, consultez Configurer Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Cinq enregistrements de collaboration au maximum sont affichés sur cette carte. Vous pouvez sélectionner les liens d'enregistrement d'appel affichés sur cette carte pour rejoindre les appels. Vous pouvez utiliser l'onglet du panneau latéral **Collaborer** pour afficher et gérer des informations supplémentaires d'enregistrement d'appel.

Remarque :

Pour les appels Twilio, du texte brut s'affiche à la place d'un lien. Dans ce cas, vous pouvez rejoindre l'appel à l'aide de l'onglet **Collaborer** dans le panneau latéral.

Les informations sur la collaboration sont extraites à la suite de l'intégration de Services de collaboration à Espace de travail pour l'exploitation des services.

SLA et délais

La carte SLA et durées comprend les informations suivantes :

- Durée de l'incident majeur : durée depuis que l'incident a été promu, créé ou accepté comme incident majeur. Ce champ n'est visible que si Gestion des incidents majeurs pour Espace de travail pour l'exploitation des services est installé et actif.
- SLA de réponse : étape Accord sur les niveaux de service (SLA) de la tâche en fonction de la configuration du minuteur SLA de réponse aux incidents configurée. Affiche le temps restant pour répondre à un incident avant que le SLA de la tâche ne soit plus respecté.
- SLA de résolution : étape du SLA de la tâche en fonction de la configuration du minuteur SLA de résolution d'incident configurée. Affiche le temps restant pour résoudre un incident avant que le SLA de tâche ne soit plus respecté
- Afficher tous les SLA : tous les SLA associés à l'enregistrement d'incident.

Remarque : Cette option n'est visible que s'il existe au moins un SLA associé à la tâche d'incident actuelle.

Appelant

La carte Appelant affiche des informations rapides sur l'appelant, telles que le nom, l'heure locale, le département et l'emplacement. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Aperçu de l'appelant** (ⓘ) pour prévisualiser l'enregistrement de l'appelant. Sélectionnez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ouvrir l'enregistrement pour ouvrir l'enregistrement de l'appelant dans un onglet distinct. Vous pouvez également sélectionner **Contact** pour afficher tous les détails sur l'appelant.

Remarque : Si vous êtes un agent de niveau 1, la carte d'appelant s'affiche en premier sur le panneau latéral Informations d'enregistrement.

Vous pouvez afficher le décorateur de champ VIP si l'appelant est un utilisateur VIP. Le décorateur de champ VIP apparaît également pour le champ **Appelant** dans l'onglet **Détails** .

Vous pouvez cliquer sur les liens suivants pour obtenir des informations d'enregistrement supplémentaires propres à l'appelant, si nécessaire :

- Actifs de l'appelant : liste des actifs de l'appelant (CI).
- Interaction récente : liste des interactions récentes avec l'appelant qui ont été créées au cours des sept derniers jours. Vous pouvez afficher jusqu'à dix enregistrements d'interaction sur la carte. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste de toutes les interactions dans un onglet distinct.

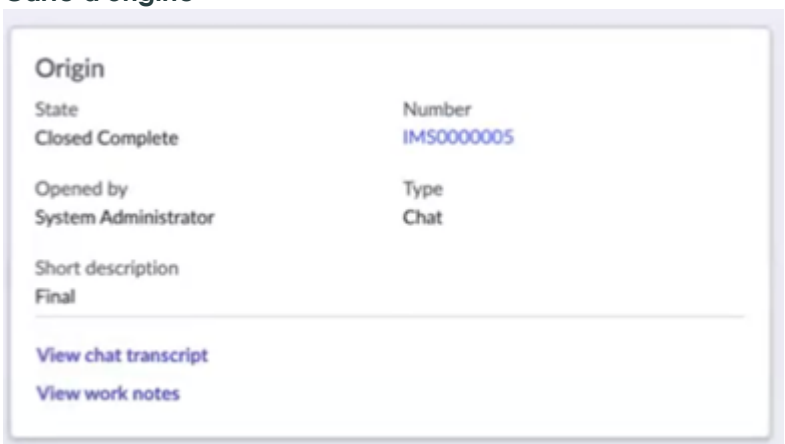
  Remarque : Pour les enregistrements d'interaction, l'utilisateur **Affecté à** est considéré comme l'appelant.

- Incidents récents : liste des incidents récents associés à l'appelant qui ont été créés au cours des sept derniers jours. Vous pouvez afficher jusqu'à dix enregistrements d'incidents sur la carte. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher la liste de tous les incidents dans un onglet distinct.

Origine

La carte d'origine affiche les informations relatives à l'enregistrement d'origine. L'enregistrement d'origine correspond à l'enregistrement à partir duquel l'enregistrement d'incident est créé, par exemple une demande de changement, une interaction ou un problème.

Carte d'origine



La carte affiche les informations suivantes sur l'enregistrement d'origine :

- État : état de l'enregistrement d'origine.
- Numéro : numéro de l'enregistrement d'origine.
- Ouvert par : nom de l'utilisateur qui a créé ou ouvert l'enregistrement d'origine.
- Type : type de canal associé à l'enregistrement d'origine. Par exemple, si l'origine est un enregistrement d'interaction, le type peut être Messagerie instantanée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Description courte : brève description de l'enregistrement d'origine.
- Les options suivantes sont disponibles si l'incident est créé à partir d'un enregistrement d'interaction :
  - Voir la transcription de la messagerie instantanée : sélectionnez **Voir la transcription de la messagerie instantanée** pour consulter l'historique des messages instantanés échangés avec l'appelant au sujet de l'enregistrement d'interaction. Vous pouvez effectuer des activités supplémentaires, par exemple agrandir ou réduire la fenêtre de messagerie instantanée. Cette option n'est disponible que si l'enregistrement d'interaction est de type **Messagerie instantanée** et à l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.
  - Afficher les notes de travail : sélectionnez **Afficher les notes de travail** pour consulter l'historique de l'activité relative aux notes de travail de l'enregistrement d'interaction.

Lorsqu'un incident est créé à partir d'un enregistrement d'interaction, les fonctionnalités suivantes sont disponibles :

- Lorsqu'un enregistrement d'incident créé à partir d'un enregistrement d'interaction est résolu, l'enregistrement d'interaction passe automatiquement à l'état **Terminer** ou **Fermé terminé**. Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur doit définir la propriété système **Fermer automatiquement l'interaction d'origine** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) sur `vrai` pour activer cette fonctionnalité. La règle métier **Fermer l'interaction à partir d'un incident** vérifie les conditions suivantes et met à jour l'enregistrement de l'interaction en le faisant passer à l'état **Terminer** ou **Fermé terminé** :
  - Lorsque la propriété système **Fermer automatiquement l'interaction d'origine** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) est définie sur `vrai` et que le script planifié **Délai de secours pour les interactions à terminer** est actif, l'enregistrement d'interaction passe à l'état **Terminer**.
  - Lorsque la propriété système **Fermer automatiquement l'interaction d'origine** (*sn_sow_inc.autoclose_origin.interaction*) est définie sur `vrai` et que le script planifié **Délai de secours pour les interactions à terminer** est inactif, l'enregistrement d'interaction passe à l'état **Fermé terminé**.
- Vous pouvez ajouter plusieurs enregistrements d'interaction connexes à un incident à l'aide de l'option **Ajouter** de la liste d'interactions connexe disponible dans l'onglet **Enregistrements connexes** d'une page d'enregistrement d'incident.

Affectée à

La carte Affecté à affiche l'état d'affectation de l'enregistrement d'incident. Sélectionnez **Affecter à** pour vous affecter l'enregistrement d'incident. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher des collaborateurs supplémentaires** pour afficher la liste des collaborateurs associés à l'enregistrement d'incident dans une fenêtre modale. La liste des collaborateurs provient des sources de données suivantes :

- Utilisateurs **Affecté à** historiques correspondant à l'incident ou aux tâches d'incident, à l'exception de l'utilisateur **Affecté à** actuel.
- Utilisateurs ayant ajouté des commentaires et des notes de travail à l'enregistrement d'incident majeur. Cette source de données ne s'applique qu'aux incidents majeurs.
- Collaborateurs des canaux de collaboration lancés à partir du panneau latéral **Collaborer**. Ces informations sont obtenues par le biais des API de collaboration.

Vous pouvez afficher une liste de cinq collaborateurs sur une page à la fois.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la page de la liste des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Effectuez différentes actions sur un incident à partir de la page de la liste des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_service_desk_agent

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez le menu **Liste** ( ).
3. Sous Incidents, sélectionnez l'une des catégories de filtres suivantes et ouvrez la liste des incidents.
   - Affectés à vous : liste des incidents qui vous sont affectés.
   - Non affectés : liste des incidents qui ne sont affectés à aucun agent.
   - Ouverts : liste des incidents dont l'état n'est pas **Résolu** ou **Fermé**.
   - Résolus : liste des incidents dont l'état est **Résolu**.
   - Tous : liste de tous les incidents.
4. Sur la page de la liste des incidents, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Me l'affecter	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) correspondant à l'enregistrement d'incident, puis **Me l'affecter** pour vous affecter cet enregistrement d'incident.
Réaffecter	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) correspondant à l'enregistrement d'incident, puis sélectionnez **Réaffecter** pour réaffecter cet enregistrement d'incident à d'autres agents.
Copier l'URL	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) correspondant à l'enregistrement d'incident, puis sélectionnez **Copier l'URL** pour copier l'URL de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez ensuite partager l'URL avec d'autres agents.
Copier sys_id	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) correspondant à l'enregistrement d'incident, puis sélectionnez **Copier sys_id** pour copier le sys_id de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez ensuite partager le sys_id avec d'autres agents.
Modifier le formulaire	Sélectionnez l'icône **Modifier** ( ) pour mettre à jour l'enregistrement d'incident à partir de la page de liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Le formulaire d'incident s'ouvre dans le panneau latéral avec les deux onglets suivants : ◦ Détails : comprend toutes les informations relatives à l'enregistrement d'incident (brève description, impact, affectation, cause et résolution). ◦ Activité : comprend toutes les informations relatives à l'activité de l'enregistrement d'incident.
Nouveau	Sélectionnez **Nouveau** pour créer un incident.
Exporter	Sélectionnez **Exporter** pour exporter la liste des incidents au format Excel (.csv), PDF ou HTML.
Filtre	Sélectionnez l'icône **Filtre** () pour filtrer la liste des incidents en fonction de conditions spécifiques. Vous pouvez configurer ces conditions de manière à personnaliser votre filtre. Le nombre animé figurant sur l'icône **Filtre** () indique le nombre de filtres actuellement appliqués à la liste des incidents.
Actualiser	Sélectionnez l'icône **Actualiser** () pour actualiser la liste des incidents.
Rechercher	Sélectionnez l'icône **Rechercher** () pour rechercher un incident en utilisant toute information sur l'incident comme variable.
Modifier la colonne (Personnaliser la liste)	Sélectionnez l'icône **Modifier la colonne** () pour configurer l'affichage des colonnes de l'incident. La colonne représente les champs de l'enregistrement d'incident. Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes dans la liste des incidents. Un point animé sur l'option **Modifier la colonne** indique si les colonnes de la liste ont été modifiées ou personnalisées.
Grouper par	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** () correspondant au nom de la colonne, puis sélectionnez **Grouper par** pour regrouper la liste des incidents en fonction de ce nom de colonne. Le nom de la colonne correspond au nom du champ de l'enregistrement d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Afficher les éléments correspondants	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) correspondant à la ligne de l'enregistrement d'incident, puis sélectionnez **Afficher les éléments correspondants** pour afficher l'incident avec les détails correspondants.
Filtrer	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) correspondant à la ligne de l'enregistrement d'incident, puis sélectionnez **Filtrer** pour filtrer ou supprimer l'incident et les détails correspondants.

Utiliser un enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si la résolution de l'incident implique la création d'un problème, d'un changement ou d'une demande de service, etc., vous pouvez les créer directement à partir de l'enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_service_desk_agent

Procédure

1. Ouvrez un incident.

   Pour en savoir plus sur la création d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement d'incident, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer une demande de changement	Sélectionnez **Créer une demande de changement**. Consultez Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Créer une tâche d'incident	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer une tâche d'incident**, sélectionnez **Créer une tâche d'incident**.
Créer une panne	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer une panne**, sélectionnez **Créer une panne**.
Création d'un problème	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer un problème**, sélectionnez **Créer un problème**. Consultez Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Créer une demande	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer une demande**, sélectionnez **Créer une demande**. Consultez Créer une de-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	mande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Résoudre l'incident	Sélectionnez **Résoudre** et fournissez le code et les notes de résolution.
Affecter l'incident à vous-même	Sélectionnez **M'affecter**.
Réserver un rendez-vous de visite	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Réserver un rendez-vous de visite**.
Composer un e-mail	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Composer un e-mail**.
Copiez l'URL de la page d'enregistrement pour accéder facilement à l'enregistrement.	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Copier l'URL**. Vous pouvez ensuite partager l'URL avec d'autres agents.
Copier l'incident	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Copier l'incident**.
Promouvoir l'incident en incident majeur	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Promouvoir à Incident majeur**.
Proposer l'incident comme incident majeur	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Proposer un incident majeur**.
Signaler un écart de connaissances	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ), puis sélectionnez **Signaler un écart de connaissances** pour créer un enregistrement de tâche relative aux commentaires de la base de connaissances (KFT). Lorsque l'enregistrement est créé, le message de réussite contenant le lien vers l'enregistrement KFT s'affiche. Vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement KFT dans un onglet distinct dans la vue d'incident. Vous pouvez également afficher l'enregistrement KFT à partir de la liste connexe Écarts de connaissances dans l'onglet **Enregistrements connexes**. Vous pouvez utiliser l'enregistrement KFT pour créer un article de la base de connaissances.
Supprimer l'incident	Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (icône) et sélectionnez **Supprimer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Afficher les recommandations pour l'incident	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Recommandations** ( ). Consultez Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Afficher les informations d'enregistrement et effectuer les actions pertinentes	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** ( ). Sélectionnez l'option **Contact** pour afficher les informations de l'appelant telles que le nom, l'emplacement (adresse), l'ID d'e-mail, etc. Les options suivantes sont disponibles en fonction des champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** de l'incident. ◦ Me l'affecter : lorsque le champ **Groupe d'affectation** est vide et que l'utilisateur connecté est membre du groupe d'affectation actuel. Si l'utilisateur connecté est membre de plusieurs groupes d'affectation, sélectionnez le groupe d'affectation requis lors de l'affectation de l'incident. ◦ Affecter : lorsque l'utilisateur connecté n'est pas membre du groupe d'affectation actuel. ◦ Réaffecter ▪ Lorsque seul le champ **Affecté à** est renseigné avec l'utilisateur connecté. ▪ Lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** (utilisateur connecté) sont tous deux renseignés. Si l'utilisateur connecté est membre de plusieurs groupes d'affectation, les cas de figure suivants peuvent se présenter lors du changement du groupe d'affectation. ▪ Si l'utilisateur est membre de ce groupe d'affectation, le champ **Affecté à** conserve l'utilisateur connecté. ▪ Si l'utilisateur n'est pas membre de ce groupe d'affectation, le champ **Affecté à** devient vide. Pour plus d'informations, consultez Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Joindre un enregistrement qui aide à résoudre rapidement le changement	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Assistant d'agent** ( ). **b.** Recherchez une ressource et effectuez l'action requise, par exemple, liez le changement à un incident.
Contacter les experts d'astreinte	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Experts d'astreinte** ( ). Consultez Assistance d'astreinte pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Afficher le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Escalades d'astreinte** ( ). Consultez Assistance d'astreinte pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Collaborer à l'aide de **Microsoft Teams**	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ). Consultez Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Ajouter des pièces jointes	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Pièces jointes** ( ). **Remarque :** les pièces jointes ajoutées sont affichées dans le flux d'activité dans la section **Composer**.
Créer des modèles à réutiliser	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Modèles** ( ) et créez un modèle ou réutilisez un modèle existant.
Playbook	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Playbook** ( ) pour ouvrir le playbook et exécuter les actions correctives sur un panneau distinct. Pour plus d'informations, consultez Actions de rattrapage à l'aide de Playbook.
Modèles de réponses	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône **Modèle de réponse** ( ) pour ouvrir et utiliser les modèles de message de réponse disponibles en tant que messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les zones requises, telles que la messagerie électronique ou la messagerie instantanée, afin de fournir une réponse rapide. Pour utiliser la fonctionnalité Modèles de réponses, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_templated_snip.tem-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	plate_snippet_reader. Pour plus d'informations sur la définition et la configuration des modèles de réponses pour les tables d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Modèles de

Actions de rattrapage à l'aide de Playbook

Résolvez les problèmes liés aux CI en effectuant des actions de correction à l'aide de Playbook dans l'onglet Examiner.

L'onglet Examiner comprend les types d'actions de rattrapage suivants pour résoudre les problèmes liés aux CI :

- Terminer le processus
- Redémarrer le service

Ces actions de rattrapage ne sont disponibles dans l'onglet Examiner que si les conditions suivantes sont remplies :

- L'application Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] est installée et configurée. Pour plus d'informations, consultez Configurer Infrastructure d'enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services et Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.
- Les actions de rattrapage sont configurées pour s'afficher dans l'interface utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

Les actions de rattrapage utilisent des playbooks pour résoudre les problèmes de CI. Playbook met à votre disposition une interface utilisateur interactive pour guider et exécuter les actions de rattrapage étape par étape. Avec un playbook, vous pouvez contrôler chaque étape d'exécution du processus de correction. Playbook est disponible dans le panneau latéral contextuel de la page d'enregistrement d'incident. Lorsqu'une action de rattrapage est exécutée, ce processus de correction est ajouté à un playbook. Vous pouvez ensuite sélectionner l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Le panneau Playbook affiche les onglets suivants :

- Actuel : affiche la liste actuelle des playbooks qui déclenchent l'action de rattrapage, y compris les processus et les services dont l'état est Nouveau et En cours.
- Historique : affiche la liste historique des playbooks, y compris les processus et les services dont l'état est **Terminé**, **Annulé** ou **Échoué**.

Vous pouvez annuler un playbook d'action de rattrapage Terminer le processus ou Redémarrer le service. Pour annuler un playbook d'action de rattrapage, sélectionnez successivement le playbook d'action de rattrapage, l'icône de menu ( ) et l'option **Annuler l'action**. Une fois le playbook d'action de rattrapage annulé, l'action correspondante l'est également. L'état de l'action de rattrapage est affiché comme **Annulé** dans l'onglet Historique du panneau Playbook. Pour afficher le motif d'annulation, sélectionnez l'option **Afficher le motif** dans le playbook. Cette option n'est pas disponible si l'une des conditions suivantes est vraie :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'action de rattrapage est déjà à l'état **Annulé**.
- L'enregistrement de l'action de CI correspondante de l'action de rattrapage est déjà en cours.
- La demande de changement est déjà passée à l'état d'implémentation pour les actions associées aux CI de type serveur.

La section Actions de rattrapage de l'onglet Examiner contient également les onglets **Actuel** et **Historique** pour afficher la liste des actions de rattrapage effectuées. Par défaut, cette section affiche la liste des actions de rattrapage pour le CI principal ou le CI actuel. Vous pouvez basculer l'option **Afficher les actions effectuées sur tous les CI dans cet incident** pour afficher la liste des actions de rattrapage pour tous les CI associés à l'incident.

Playbook n'est disponible que si les applications Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf] et Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk] sont installées et configurées, et si les actions de rattrapage sont déclenchées. Pour en savoir plus sur Playbook, reportez-vous à Configurer les expériences Playbook.

Remarque : Vous ne pouvez pas exécuter d'actions de rattrapage simultanées ou en double lorsqu'une action de rattrapage est en cours sur un processus ou un service pour un appareil ou un serveur type de CI. Vous ne pouvez pas non plus exécuter d'actions de rattrapage simultanées ou en double sur le même CI tant que l'exécution de l'action de rattrapage précédente n'est pas terminée. Vous pouvez modifier ce comportement et autoriser l'exécution simultanée de l'action de rattrapage en sélectionnant l'option **Autoriser l'exécution concurrente** pour Type d'action de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Configurer le Cadre de travail des actions de rattrapage.

Terminer le processus

L'action de rattrapage **Terminer le processus** est disponible avec les cartes d'informations de mesure suivantes :

- Principaux processus par mémoire
- Principaux processus par processeur

Sélectionnez le CI, puis **Terminer le processus** pour arrêter l'exécution du processus sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Terminer le processus pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage Terminer le processus puisse être exécuté. Une fois qu'il est approuvé, vous pouvez arrêter directement le processus sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe CI, vous devez créer une demande de changement pour que l'action de rattrapage Terminer le processus puisse être exécutée à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Redémarrer le service

L'action de rattrapage **Redémarrer le service** est disponible avec la carte d'informations de mesure Services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez le CI, puis **Redémarrer le service** pour redémarrer les services exécutés sur le CI. Le processus de rattrapage est ensuite ajouté au playbook. Sélectionnez l'icône Playbook () dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir le playbook dans un panneau distinct et exécuter le processus. Vous pouvez exécuter l'action de rattrapage Redémarrer le service pour les classes CI suivantes :

- Appareil : pour cette classe CI, un processus en deux étapes est exécuté lorsque vous devez obtenir l'approbation de l'utilisateur pour que le processus de rattrapage Redémarrer le service soit exécuté. Une fois qu'il est approuvé, vous pouvez redémarrer directement les services sur l'appareil, également appelé point de terminaison.
- Serveur : pour cette classe CI, vous devez créer une demande de changement avant de pouvoir exécuter l'action de rattrapage à l'aide d'une demande de changement standard. Vous devez également fournir des informations supplémentaires pour créer une demande de changement.

Rouvrir un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rouvrez un incident résolu à partir de l'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Un incident doit être créé et défini sur l'état **Résolu**. Pour plus d'informations, consultez Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Rôle requis : itil ou sn_incident_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent disposant d'un accès en écriture aux incidents (sn_incident_write) peut visualiser et utiliser l'option **Rouvrir** sur la page d'enregistrement d'incident de SOW pour rouvrir tout incident qui lui est affecté ou qui est affecté à d'autres agents. Toutefois, dans les interfaces utilisateur des portails comme Portail de services et Centre de services aux employés (ESC), un agent ne peut visualiser et utiliser l'option **Rouvrir** pour rouvrir un incident que s'il est l'appelant ou l'utilisateur final **Ouvert par** (demandeur) de cet incident.

L'appelant et l'utilisateur **Ouvert par** (demandeur) peuvent tous deux visualiser et utiliser l'option **Rouvrir l'incident** dans les interfaces utilisateur des portails comme Portail de services et Centre de services aux employés (ESC) pour rouvrir un incident résolu.

Si l'état d'un incident est défini sur **Fermé**, il ne peut pas être rouvert. Cependant, si vous demandez la réouverture de l'incident en répondant à l'e-mail de notification de résolution, un nouvel incident est ouvert avec certaines valeurs de champ copiées à partir de l'incident fermé. Pour plus d'informations sur la réouverture d'un incident, consultez Rouvrir un incident.

Procédure

1. Ouvrez un incident dont l'état est **Résolu**.
2. Sélectionnez **Rouvrir**.
   Une boîte de dialogue s'ouvre.
3. Saisissez **Commentaires supplémentaires (visibles par le client)**.
4. Sélectionnez **Rouvrir**.

Résultats

Un message de notification de réussite apparaît sur la bannière. L'état de l'enregistrement d'incident passe à **En cours**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Composants installés avec Agent Client Collector pour enquête

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de cadre de travail principales pour l'application Agent Client Collector pour enquête, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes de CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage.

Composants installés avec Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation (sn_mecm_adapter), notamment les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Utilisateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les exécuter dans l'Infrastructure de collecte de mesures, par exemple afficher la définition des mesures.	Aucun
Administrateur des mesures [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application, d'ajouter, de configurer les tables, et d'afficher la définition de mesures.	[sn_cimaf.sn_cimaf_read]
Administrateur d'Investigate Framework [sn_invest_fwk.sn_investigate_admin]	Permet aux utilisateurs d'installer l'application Infrastructure d'enquête et de gérer les modules Investigate Framework.	[sn_cimaf.sn_cimaf_admin]

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI [sn_cimaf]	Options et configurations de cadre de travail principales pour l'application Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation, y compris les données d'API et le cadre de travail des actions CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
	consultez Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI.
Infrastructure d'enquête [sn_invest_fwk]	Cadre de travail permettant d'analyser les CI affectés à l'aide des informations sur les mesures.
Cadre de travail des actions de rattrapage [com.snc.sn_reacf]	Cadre de travail pour corriger ou résoudre les problèmes de CI. Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, consultez Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage.

Composants installés avec Cadre de travail des actions de rattrapage

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Cadre de travail des actions de rattrapage (com.snc.sn_reacf), y compris les rôles d'utilisateur et les tables.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur d'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder et de lire la table d'exécution des actions de rattrapage et de corriger les problèmes liés aux CI à l'aide d'actions de correction. **Remarque :** Le rôle itil contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur d'action de rattrapage [sn_reacf.sn_remedial_action_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration	• sn_reacf.sn_remedial_action_read • flow_operator

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des actions de rattrapage.	

Tables installées

Tables	Description
Action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action]	Liste des actions de rattrapage (définitions) telles que Terminer le processus - Appareil, Redémarrer le service - Serveur, etc.
Paramètre d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter les actions de rattrapage, tels que l'ID du processus, l'affectation, etc.
Rôle d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de rattrapage et les exécuter.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_reacf_remedial_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur non autorisés à exécuter l'action de rattrapage.
Type d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_type]	Liste des types d'actions de rattrapage telles que l'action de CI et le changement standard.
Origine de l'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_origin]	Liste des applications dans lesquelles Cadre de travail des actions de rattrapage est utilisé.
Exécution d'action de rattrapage [sn_reacf_remedial_action_execution]	Liste des enregistrements d'exécution créés pour chaque action de rattrapage lors de l'exécution. L'enregistrement est utilisé pour suivre la progression et conserver les informations. L'enregistrement comprend des informations telles que l'action de rattrapage exécutée, les valeurs des paramètres, l'enregistrement d'exécution de l'action, l'enregistrement parent, l'enregistrement cible, l'état actuel, l'utilisateur qui a exécuté l'action de rattrapage et l'origine. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Cadre de travail pour les mesures et les actions de CI (sn_cimaf), y compris les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow Store.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_read]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux tables de mesures, de demandes d'action et de sorties d'action et de les lire. **Remarque :** Le rôle itil contient ce rôle.	cmdb_read
Administrateur de mesures et d'actions de CI [sn_cimaf.sn_cimaf_admin]	Permet aux utilisateurs d'accéder en lecture et en écriture à toutes les tables de configuration de mesures et d'actions de CI.	• [sn_cimaf.sn_cimaf_read] • flow_operator

Tables installées

Tables	Description
Fournisseur [sn_cimaf_provider]	Liste des fournisseurs tels qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).
Définition de la mesure [sn_cimaf_metric_definition]	Liste des définitions de mesures telles que l'utilisation d'actifs, les processus en cours, etc.
Configuration d'adaptateur [sn_cimaf_adapter_config]	Liste des configurations de l'adaptateur. Vous pouvez définir le fournisseur tel qu'Agent Client Collector (ACC) ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), interroger et transformer des flux et des scripts.
Règle d'applicabilité de l'adaptateur [sn_cimaf_adapter_applicability_rule]	Liste des règles d'applicabilité d'adaptateur vous permettant de configurer les CI auxquels la configuration d'adaptateur s'applique.
Configuration de l'adaptateur spécifique au fournisseur [sn_cimaf_provider_specific_adapter_config]	Liste de configuration d'adaptateur pour un fournisseur spécifique tel qu'Agent Client Collector ou Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
Règle de collecte [sn_cimaf_collection_rule]	Liste des règles de collecte vous permettant de configurer le moment où les mesures doivent être collectées automatiquement.
Association de mesures de règles de collecte [sn_cimaf_collection_rule_metric_asscn]	Liste des enregistrements créés pour l'association des règles de collecte avec des définitions de mesures.
Mesure [n_cimaf_metric]	Liste des mesures extraites. L'enregistrement de mesure contient des informations telles que la définition de mesure, le CI, l'horodatage et la charge utile réelle de la mesure. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.
Action [sn_cimaf_action]	Liste des actions de CI telles que Terminer le processus, Redémarrer le service, etc.
Rôle d'action [sn_cimaf_action_role]	Liste des rôles requis pour accéder aux actions de CI et les exécuter. **Remarque :** Une action de CI peut être mappée à plusieurs rôles.
Inclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_mtom]	Liste des critères d'utilisateur autorisés à exécuter l'action de CI.
Exclusion des actions des critères d'utilisateur [sn_cimaf_action_user_criteria_no_mtom]	Liste des critères d'utilisateur non autorisés à exécuter l'action. **Remarque :** Cette table est prioritaire par rapport aux tables de configuration Rôle d'action et Inclusion des actions des critères d'utilisateur.
Configuration de l'action [sn_cimaf_action_config]	Liste des configurations d'action applicables au CI. Vous pouvez créer plusieurs configurations pour une action de CI en fonction de différents fournisseurs ou classes CI.
Paramètre d'action [sn_cimaf_action_parameter]	Liste des paramètres requis pour exécuter l'action de CI.
Étape de configuration de l'action [sn_cimaf_provider_specific_action_config]	Liste des étapes séquentielles à exécuter pour toute configuration d'action.
Demande d'action	Liste des enregistrements d'exécution d'action de CI. L'enregistrement comprend

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables	Description
[sn_cimaf_action_request]	des informations telles que les paramètres, les détails de CI, l'action et l'état actuel de CI. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.
Résultat de l'action [sn_cimaf_action_output]	Liste des enregistrements de sortie d'action de CI. Chaque enregistrement est lié à l'enregistrement dans la table de demande d'action. L'enregistrement comprend des informations telles que l'enregistrement de la demande d'action, l'étape de configuration de l'action, la charge utile, l'état et l'ID de la demande. **Remarque :** Cette table est en lecture seule.

Fonctionnalités de l'onglet Examen

L'onglet **Examen** contient des informations sur les mesures de CI ainsi que diverses options. Utilisez les options et les informations relatives aux mesures pour afficher les données permettant de résoudre les problèmes liés aux CI.

Vous pouvez sélectionner les options suivantes dans le menu déroulant pour afficher les informations relatives aux mesures de CI :

- Mesures initiales : informations sur les mesures du CI affecté qui sont récupérées entre 30 minutes avant et 30 minutes après la création de l'incident. Les informations sur les mesures du CI ne s'affichent que si le CI est renseigné dans un délai d'une heure. Vous pouvez configurer la propriété *sn_sow.initial_metric_fetch_window* pour modifier le délai d'une heure.

  Remarque : les mesures initiales ne sont disponibles que pour le CI principal.

- Mesures récentes : dernières informations de mesures disponibles pour le CI affecté. Par défaut, l'option **Mesures récentes** n'est pas sélectionnée.

Remarque : les informations sur les mesures du CI sont récupérées si l'une des conditions suivantes se présente :

- Lorsque le CI principal est mis à jour ou ajouté à l'incident. Vous pouvez également indiquer quand et comment les informations de mesures sont récupérées pour un CI en configurant la règle de collecte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles de collecte pour l'onglet Examiner.
- Lorsque vous sélectionnez l'icône Obtenir les dernières mesures ( ), les dernières mesures sur demande sont actualisées et récupérées, puis s'affichent. Cette option n'est disponible que lorsque vous consultez les données dans Mesures récentes.

Les données de mesure incluent les informations suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue d'ensemble : affiche des informations générales sur le CI, telles que son nom, son système d'exploitation et son numéro de modèle. Celles-ci sont extraites à partir des enregistrements de la base de données ServiceNow et de l'ordinateur CMDB CI à l'aide de la requête d'enregistrement Glide. Le champ **Nom** contient une valeur présentée sous la forme d'un lien hypertexte que vous pouvez sélectionner pour afficher l'enregistrement du CI dans un nouvel onglet.
- Informations système : sélectionnez cette option pour afficher les informations système correspondant au CI sélectionné dans une fenêtre modale distincte. La fenêtre d'informations système comprend les données suivantes :
  - Système Microsoft (msinfo32) : affiche des informations sur l'ordinateur, avec une vue d'ensemble des ressources matérielles ainsi qu'un résumé du système, des composants et des environnements logiciels qui facilitent le diagnostic des problèmes informatiques. Si nécessaire, vous pouvez également rechercher et visualiser un paramètre particulier du système.
  - Azure (dsregcmd) : affiche des informations sur l'état de l'appareil CI géré par Azure Active Directory (Azure AD). Ces informations sont utilisées pour diagnostiquer les problèmes et dépanner l'appareil. La date et l'heure de la dernière récupération des informations sont également affichées. Si nécessaire, vous pouvez également rechercher et visualiser un paramètre particulier de l'appareil.

    Remarque : Vous ne pouvez utiliser cette option que si l'adaptateur Agent Client Collector pour enquête (sn_acc_adapter) est intégré à Infrastructure d'enquête.

- Intégrité de l'appareil : sélectionnez le lien **Intégrité de l'appareil** pour lancer l'application Expérience numérique de l'utilisateur final et la page d'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné dans un onglet distinct au sein de vue de l'incident. Cet onglet permet aux agents d'afficher toutes les mesures disponibles ainsi que l'intégrité de l'appareil pour le CI sélectionné (collectées par DEX). Vous pouvez également accéder à cette fonctionnalité à l'aide de l'option **Afficher l'intégrité de l'appareil** sur l'enregistrement CI dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

  Remarque : DEX nécessite une autorisation distincte.

  Ce lien n'est accessible à l'agent que si les conditions suivantes sont remplies :
  - Le CI sélectionné est de type Appareil, qui est aussi connu sous le nom de point de terminaison.
  - Le module d'extension DEX est installé sur l'instance. Pour plus d'informations sur les DEX, voir Expérience numérique de l'utilisateur final.
  - L'agent DEX est installé sur le CI sélectionné.

- Utilisation des actifs : utilisation des actifs pour le CI. Les informations suivantes s'affichent avec la date et l'heure :
  - Utilisation de la mémoire : quantité de mémoire utilisée sur le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du disque : utilisation du disque des lecteurs logiques pour le CI affecté. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Utilisation du processeur : utilisation du processeur pour le CI. Cette valeur est exprimée en pourcentage.
  - Durée d'activité : durée d'activité (heure de démarrage) des actifs. Jours et heure depuis lesquels les actifs sont en cours d'exécution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les mesures suivantes sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Avertissement ou Critique :

Code couleur pour les mesures d'utilisation des actifs

Mesures d'utilisation des actifs	Avertissement (code couleur jaune)	Critique (code couleur rouge)
Utilisation de la mémoire	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95
Utilisation du disque	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95
Utilisation du processeur	Supérieure ou égale à 80	Supérieure ou égale à 95

Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs de seuil. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'onglet Examiner.

- Principaux processus par processeur : principaux processus triés en fonction de l'utilisation du processeur des processus dans le CI affecté.

  Remarque : Les mesures Principaux processus par processeur sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs.

- Principaux processus par mémoire : processus principaux triés en fonction de la mémoire consommée par les processus dans le CI affecté.

  Remarque : Les mesures Principaux processus par mémoire sont codées par couleur en fonction des valeurs de seuil pour mettre en évidence le niveau Critique lorsque la valeur est supérieure ou égale à 90. Si nécessaire, vous avez toutefois la possibilité de personnaliser ces valeurs.

- Services : liste des services (appareil ou serveur) en cours d'exécution sur le CI affecté.
- Utilisateurs connectés : liste des utilisateurs connectés dans le CI affecté.
- Applications installées : liste des applications installées sur le CI.

  Remarque : Pour les appareils dotés du système d'exploitation Windows, les applications installées n'incluent pas de liste d'applications pré-emballées.

Utilisez le bouton **Afficher l'historique** pour afficher les données de mesures historiques pour le CI dans un onglet distinct. Vous pouvez sélectionner la plage horaire dans les options déroulantes pour afficher les données historiques correspondantes. Pour en savoir plus, consultez Afficher les données historiques des mesures de CI.

Afficher les données historiques des mesures de CI

Affichez les données historiques des mesures de CI pour la période sélectionnée.

Utilisez l'option **Afficher l'historique** de l'onglet Rechercher pour afficher les données historiques des différentes mesures de CI dans un onglet distinct.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités de l'onglet Historique uniquement si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous devez disposer de la version Tokyo Correctif 8 de l'application ou d'une version ultérieure.
- Vous devez mettre à niveau l'application Visualisations des données Core vers la version 23.2.4 si vous utilisez la version Utah ou une version ultérieure.

Dans l'onglet Historique, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'intervalle de temps pour afficher les données historiques des indicateurs de performance des CI.
- Affichez la représentation graphique des mesures de CI suivantes (code couleur) dans les clouds de points pour la période sélectionnée, ainsi que les valeurs de seuil critiques :
  - Utilisation du processeur
  - Utilisation du disque
  - Utilisation de la mémoire

  Placez le pointeur de la souris sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les valeurs des mesures ainsi que la date à laquelle les données de mesures sont récupérées.
- Cliquez sur un point de données (représentant une date ou une heure spécifique) sur le cloud de points pour afficher les données de toutes les mesures de CI dans la section Instantané de mesures, ainsi que la date et l'heure.

Points d'extension pour le traitement par lots dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le point d'extension d'implémentation pour créer des implémentations et exécuter le traitement par lots en vue de mettre à jour plusieurs enregistrements et d'améliorer les performances du système.

Le composant Multiple Record Associator (MRA) vous permet de créer des points d'extension d'implémentation pour le traitement par lots de plusieurs enregistrements.

Pour afficher les points d'extension disponibles par défaut, accédez à **Tout** > **Points#d'extension du système**> **Points d'extension scriptés**. Vous pouvez sélectionner l'option **Créer une implémentation** pour créer un point d'extension d'implémentation.

Lorsque vous devez mettre à jour plusieurs enregistrements, une règle métier s'exécute et se met à jour une fois pour chaque enregistrement, ce qui peut affecter les performances du système. Au lieu d'exécuter la règle métier pour chaque enregistrement, vous pouvez utiliser l'include de script `RelatedListIncidentItemUpdateHandler` pour exécuter le traitement par lots afin de mettre à jour plusieurs enregistrements.

Vous pouvez utiliser l'include de script `RelatedListIncidentItemUpdateHandler` pour mettre à jour plusieurs enregistrements avec le traitement par lots. Par exemple, vous pouvez utiliser cet include de script lors de l'association et de la mise à jour de plusieurs incidents enfants avec un incident parent.

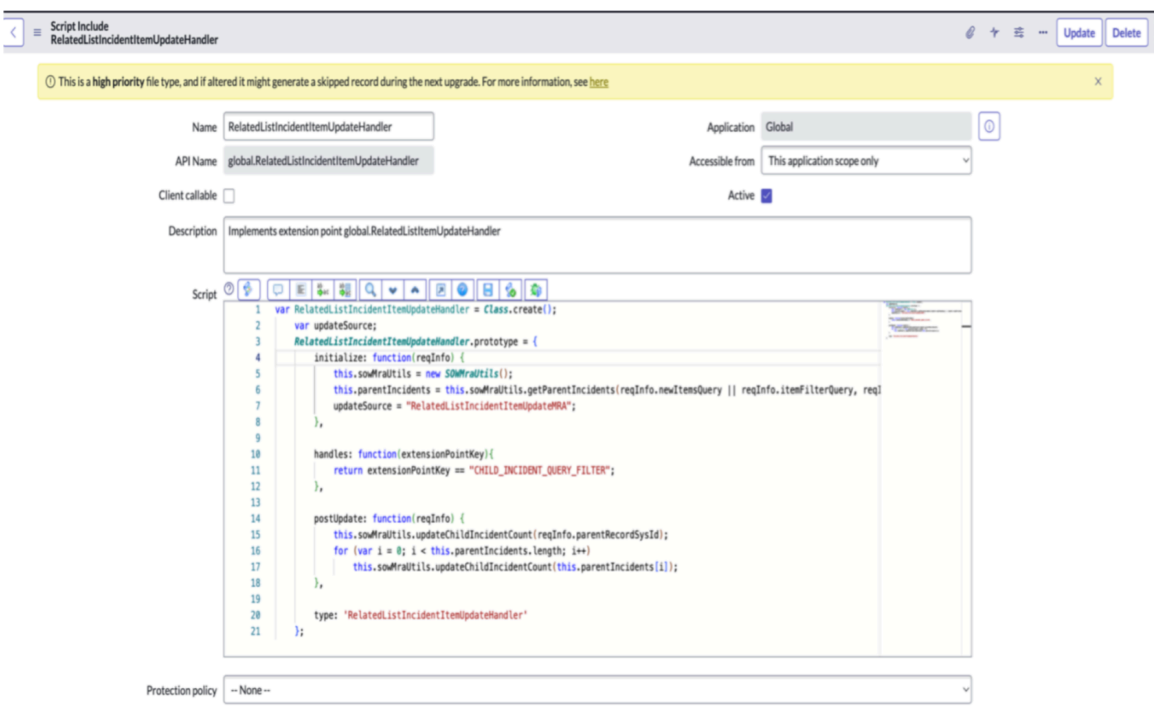
L'include de script **RelatedListIncidentItemUpdateHandler** contient le point d'extension d'implémentation `global.RelatedListItemUpdateHandler`, utilisé lors du traitement par lots de plusieurs enregistrements sur une liste connexe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le point d'extension utilisé dans l'include de script **related_list_edit_helper** utilise une API pour faciliter l'appel de code personnalisé. Ce point d'extension se substitue à l'exécution de la règle métier pour garantir l'exécution du point d'extension d'implémentation lors de la mise à jour de plusieurs enregistrements, et non l'exécution de la règle métier. Vous pouvez également ajouter une règle métier devant être substituée. Lorsque plusieurs enregistrements sont mis à jour, cet include de script est déclenché et un traitement par lots contourne cette règle métier.

L'include de script `RelatedListIncidentItemUpdateHandler` contient les fonctions suivantes :

- Initialiser : s'exécute avant la mise à jour de plusieurs enregistrements.
- Après la mise à jour : s'exécute après la mise à jour de plusieurs enregistrements.



Tests de démarrage rapide pour la gestion des incidents dans l'espace de travail pour l'exploitation des services

Validez que Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les tests de démarrage rapide Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services sont disponibles dans le système de base lorsque vous installez ou mettez à jour les applications ITSM Espace de travail pour l'exploitation des services (sn-sow-itsm-cont) version 6.0.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Test	Description	Version
Incident SOW : créer un problème à partir d'un incident	Testez la création d'un enregistrement de problème à partir d'un incident à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer un problème** du formulaire d'incident.	Xanadu (Version Store Août, version 6.0)
Incident SOW : vérifier la fonctionnalité du bouton Me l'affecter	Testez pour vérifier l'affectation de l'enregistrement d'incident à l'utilisateur connecté à l'aide de l'option d'interface utilisateur **Me l'affecter** dans le panneau latéral Informations sur l'enregistrement du formulaire Incident.	Xanadu (Version Store Août, version 6.0)

Pour en savoir plus sur Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services pour Gestion des requêtes intègre la fonctionnalité de plateforme pour les agents de niveau 1 dans une interface multionglet qui aide les agents à gérer efficacement plusieurs incidents, demandes de catalogue et tâches du catalogue.

En tant qu'agent, vous pouvez créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande du catalogue à partir d'un flux Gestion des services IT différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa. Vous pouvez également travailler sur des tâches du catalogue, mettre à jour l'état des tâches et gérer les approbations des demandes et des éléments demandés.

L'application Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications (sn-sow-itsm-cont) qui installe automatiquement l'application Gestion des requêtes pour Espace de travail pour l'exploitation des services (sn_sow_req) doit être installée pour les flux Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

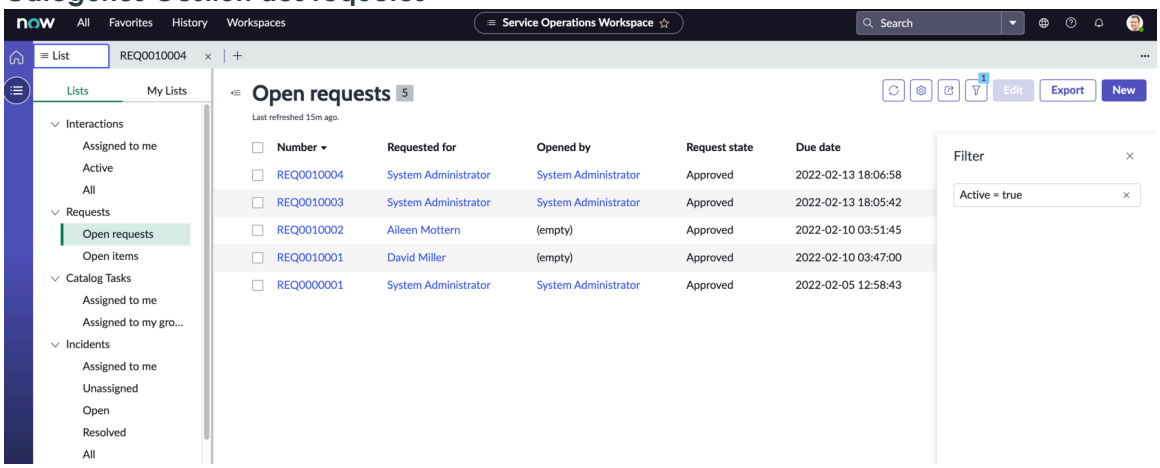
Catégories Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les catégories Gestion des requêtes suivantes sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Demande** : vous permet d'afficher les demandes actives et les éléments demandés.
- **Tâche du catalogue** : vous permet d'afficher les tâches actives affectées à l'utilisateur actuel et les tâches actives affectées aux groupes d'affectation de l'utilisateur actuel.

Catégories Gestion des requêtes



Formulaires Gestion des requêtes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

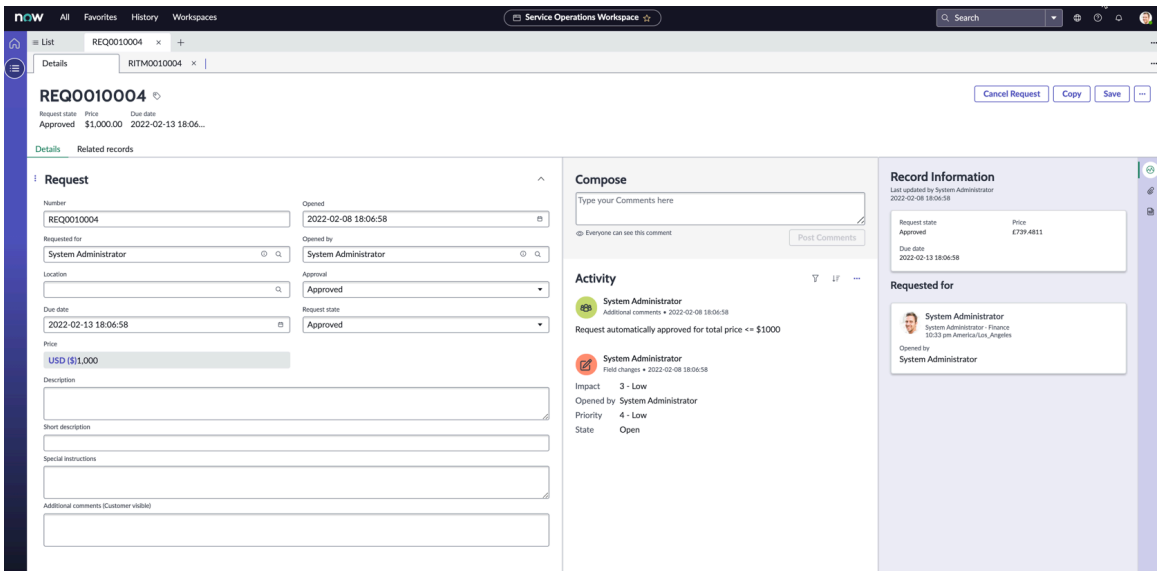
Les mises en page des formulaires, les actions d'interface utilisateur, les politiques d'interface utilisateur et les scripts clients disponibles dans les formulaires Gestion des requêtes suivants dans l'interface utilisateur de la Now Platform sont également disponibles dans les formulaires Espace de travail pour l'exploitation des services correspondants.

- Demande
- Élément de demande
- Tâche du catalogue

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande

Vous pouvez afficher le formulaire de demande dans Espace de travail pour l'exploitation des services et suivre les informations d'enregistrement telles que l'état de la demande, le prix, la date d'échéance d'une demande, l'élément demandé ou la tâche dans la section Informations d'enregistrement.



Remarque : un éditeur de variable est affiché sous la forme d'une fenêtre contextuelle pour les éléments de demande et les tâches du catalogue uniquement s'il est inclus dans les formulaires de la plateforme.

Vous pouvez modifier la vue de n'importe quel formulaire Espace de travail pour l'exploitation des services en personnalisant la vue Espace de travail pour l'exploitation des services depuis le formulaire Gestion des requêtes correspondant dans l'interface utilisateur de la Now Platform.

Créer une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une demande du catalogue dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour lancer un flux de demande du catalogue à partir d'un flux Gestion des services IT différent. Par exemple, vous pouvez créer une demande depuis un flux d'incident et associer la demande à l'incident pour aider à suivre les demandes associées à un incident et vice versa.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou sn_request_write

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Lancez une demande du catalogue à partir d'un incident ou d'un enregistrement d'interaction.

Option	Étapes
Depuis un incident utilisant l'action d'interface utilisateur Créer une demande	**a.** Accédez à **Listes > Incidents > Tout** . **b.** Ouvrez l'incident pour lequel vous souhaitez créer une demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Étapes
	c. Sélectionnez **Créer une demande** dans la liste déroulante située en regard de **Créer une demande de changement**. **d.** Sur la page des catégories de Catalogue de services, accédez à l'élément de catalogue, au guide de commande ou au créateur d'enregistrement que vous souhaitez commander. **Remarque :** vous pouvez commander des éléments uniquement à partir de catalogues auxquels vous avez des droits d'accès.
Depuis un incident à l'aide de l'assistant d'agent	**a.** Accédez à **Listes > Incidents > Tout** . **b.** Ouvrez l'incident pour lequel vous souhaitez créer une demande. **c.** Sélectionnez **Assistant d'agent** dans la barre latérale contextuelle. **d.** Recherchez l'élément de catalogue, le guide de commande ou le créateur d'enregistrement que vous souhaitez demander.
Depuis un enregistrement d'interaction	**a.** Sélectionnez **Ajouter** > **Nouvelle interaction**. **b.** Entrez les détails de l'interaction et sélectionnez **Enregistrer**. **c.** Sélectionnez **Créer une demande** dans la liste déroulante située en regard de **Créer un incident**. **d.** Sur la page des catégories de Catalogue de services, accédez à l'élément de catalogue ou au guide de commande que vous souhaitez commander. **Remarque :** vous pouvez commander des éléments uniquement à partir de catalogues auxquels vous avez des droits d'accès.

3. Sélectionnez **Commander maintenant**.
   La valeur du champ **Demande pour** est définie par défaut en fonction de l'origine de création de la demande :
   - Si la demande est créée à partir d'un incident, la valeur définie est la personne qui a appelé de l'incident.
   - Si la demande est démarrée à partir d'une interaction, la valeur définie est la personne avec qui l'interaction se produit.
4. Facultatif : Sur la page Confirmation de commande, spécifiez l'adresse d'expédition dans le champ **Informations de livraison**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Facultatif : Sur la page Confirmation de commande, fournissez toutes les informations supplémentaires dans le champ **Instructions spéciales**.
6. Sélectionnez **Valider**.
   La demande est créée et associée à l'incident parent.
7. Sélectionnez **Fermer**.
8. Facultatif : Pour afficher la demande créée, sélectionnez **Afficher les détails**.

Afficher et approuver des enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Accédez à Mes approbations dans SOW pour gérer les demandes d'approbation relatives aux changements, aux demandes, aux tâches du catalogue et aux éléments demandés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_change_read, sn_request_read

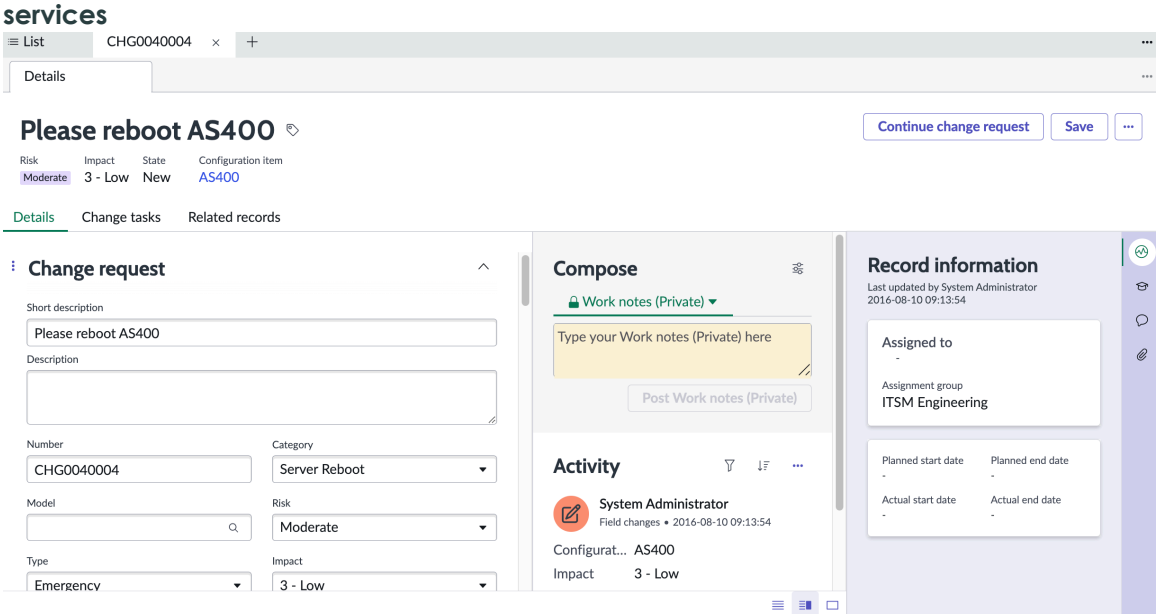
Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Accédez à **Liste** > **Approbations** > **Mes approbations**.
3. Sélectionnez un enregistrement pour approuver ou rejeter la demande.
4. Facultatif : Sélectionnez **Approuver** pour approuver la demande.
5. Facultatif : Sélectionnez **Rejeter** pour rejeter la demande.

Gestion des changements dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsqu'un changement de votre infrastructure ou d'un service d'entreprise est requis, vous pouvez créer une demande de changement et la suivre dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Enregistrement d'un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'une demande de changement. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer un formulaire d'enregistrement de tâche dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour la demande de changement.

Onglet Tâches de changement

Cette section affiche les tâches de changement associées à la demande de changement. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section fournit une vue de listes des enregistrements associés à la demande de changement, par exemple les CI et pannes affectés. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer de la demande de changement.

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder aux informations suivantes :

- Informations d'enregistrement de la demande de changement.
- Assistant d'agent et recherche des enregistrements pertinents, et actions requises à effectuer.

Pour en savoir plus sur Gestion des changements, reportez-vous à la rubrique Gestion des changements.

Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez les modifications apportées à un élément de configuration (CI) pris en charge. Utilisez un formulaire de demande de changement pour enregistrer des informations telles que la raison du changement, le type, la priorité et le risque.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Remarque : Vous devez disposer du rôle sn_devops.viewer pour afficher ou ajouter des données DevOps à une demande de changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer une demande de changement.

Option	Description
À partir de n'importe quelle liste de changements	**a.** Accédez à une liste de changements. **Remarque :** Les listes suivantes sont disponibles pour le changement : ▪ Ouvert ▪ Fermé ▪ Tout **b.** Sélectionnez **Nouveau**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez un incident. **b.** Sur la page d'enregistrement, sélectionnez **Créer une demande de changement**.
À partir d'une interaction	**a.** Ouvrez une interaction. **b.** Sur la page d'enregistrement, sélectionnez la liste déroulante située en regard de **Créer un incident**, puis sélectionnez **Créer un changement**.
À partir d'un problème	**a.** Ouvrez un problème. **b.** Effectuez l'une des actions suivantes : ▪ Sur la page d'enregistrement, sélectionnez la liste déroulante située en regard de **Créer une tâche de problème**, puis sélectionnez **Créer une demande de changement**. ▪ Depuis l'onglet **Tâches de correction**, accédez à la liste Demandes de changement, puis sélectionnez **Nouveau**.

2. Sélectionnez le modèle de changement que vous souhaitez créer, puis sélectionnez **Suivant**.

   Pour en savoir plus sur les modèles de changement, reportez-vous à la rubrique Modèles de changement.

Option	Description
Normal	Il s'agit d'un changement de service qui n'est ni un changement préapprouvé ni un changement urgent.
Préapprouvé	Un changement pré-autorisé à risque faible, relativement commun et qui suit une pro-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	cédure ou une instruction de travail spécifique.
Urgence	Un changement urgent qui contourne l'examen et l'approbation des groupes et des pairs, allant directement à l'état Autorisation pour obtenir l'approbation du groupe d'approbation du CAB.
DevOps ou DevOps simplifié	Modèle de changement utilisé pour les demandes de changement DevOps. Pour plus d'informations sur le changement de modèle DevOps, consultez Modèles de changement DevOps. **Remarque :** Vous devez activer l'application Vélocité de changement DevOps pour utiliser les modèles DevOps.

Remarque :

- Vous pouvez filtrer et rechercher le type de changement.
- Lorsque vous créez une demande de changement à partir d'une interaction, seuls les types de changement préapprouvés sont disponibles.

3. Renseignez les champs de l'onglet Vue d'ensemble.

   Vous devez fournir les détails initiaux du changement dans l'onglet Vue d'ensemble.

Champ	Description
Description brève	Brève description du changement.
Description	Description détaillée du changement.
Justification	Raison de la demande de changement planifiée, qui aide les approbateurs à prendre leur décision.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   La demande de changement est créée avec les sections **Champ d'application et impact**, **Affectation**, **Calendrier**, **Évaluation des risques** et **Tâche de changement**.

5. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application** dans la section **Champ d'application et impact**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Description
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le changement s'applique. Vous pouvez associer n'importe quel type de CI à une demande de changement, y compris les offres de services. Il fournit également un accès détaillé au SLA et aux exigences de disponibilité.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Service	Service d'entreprise que vous souhaitez mettre à la disposition de la demande de changement.
Catégorie	Catégorie du changement, par exemple, **Matériel**, **Réseau**, **Logiciel**, **Autre**, **DevOps**, etc. **Remarque :** La section **Ajouter des données DevOps** (étape 8 de cette procédure) n'est activée que lorsque la catégorie **DevOps** est sélectionnée. Pour les modèles DevOps, la catégorie est automatiquement définie sur DevOps.
CI affectés	Associez des CI à une même demande de changement.
Proposer une mise à jour de CI en masse	Appliquez la même mise à jour à un ensemble de CI d'une classe CI spécifique.
Proposer un changement unique	Proposez un changement à un CI de votre liste de CI affectés.
Actualiser les services impactés	Lorsque vous actualisez les services impactés, les listes connexes Services/CI impactés, Applications d'entreprise et Offres de service sont mises à jour en fonction des CI affectés. Les enregistrements de chaque liste connexe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sont uniques, même si l'impact peut provenir d'un seul CI affecté.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Sélectionnez **Affecter** dans la section **Affectation**.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe affecté au changement. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de changement, le champ est renseigné avec le groupe de changement disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : ▪ *com.snc.change_request.ci_assignment_group.fie* cette propriété de changement détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. ▪ *com.snc.change_request.service_offering_assign* cette propriété de changement détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : la valeur par défaut pour les propriétés est le groupe de support pour l'incident ou le problème et le groupe de changement pour la demande de changement respectivement. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** est envoyée dans le cadre du module d'extension de développement ITSM CSDM Best Practice – Quebec (com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec) et est disponible uniquement pour les nouveaux clients.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande de changement. Si une règle d'affectation s'applique, le changement est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre le changement ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.

b. Sélectionnez **Enregistrer**.

7. Sélectionnez **Calendrier** pour planifier l'implémentation du changement.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Calendrier

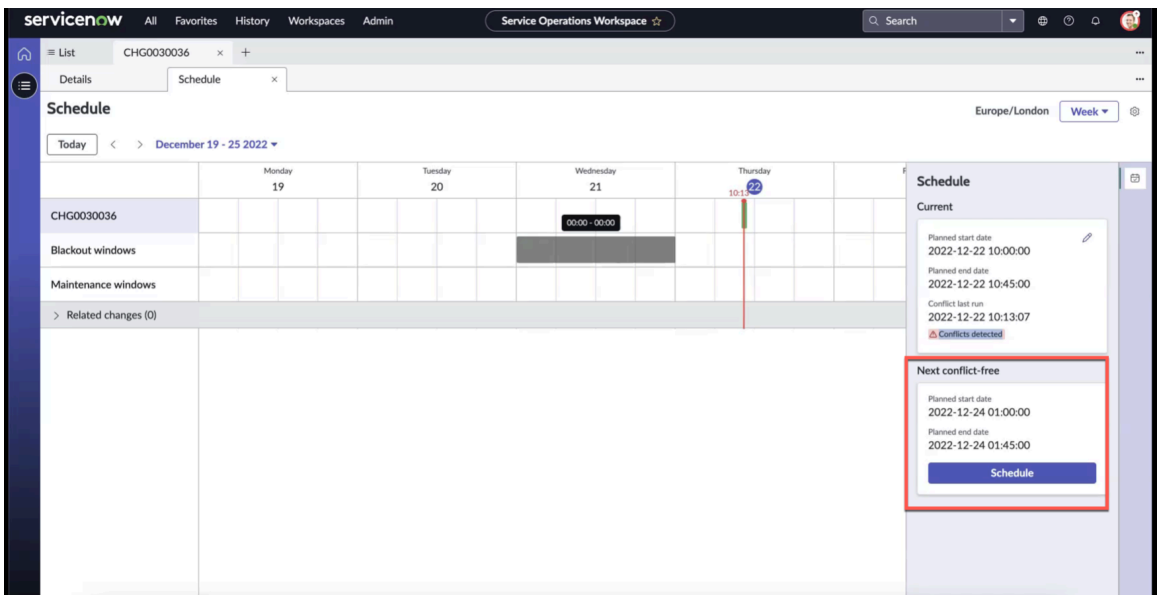
Champ	Description
Date de début prévue	Date de début du travail sur le changement.
Date de fin planifiée	Date à laquelle le changement doit être terminé. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.
Date de début réelle	Date de début de l'implémentation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État des conflits	État du conflit.
Date de fin réelle	Date à laquelle le changement a été implémenté.
Dernière exécution de la détection de conflit	Date de la dernière exécution du conflit.

b. Sélectionnez **Calendrier**.

Sélectionnez **Calendrier** sous **Next conflict-free card** (Carte sans conflit suivante) pour replanifier l'implémentation du changement en cas de conflit.



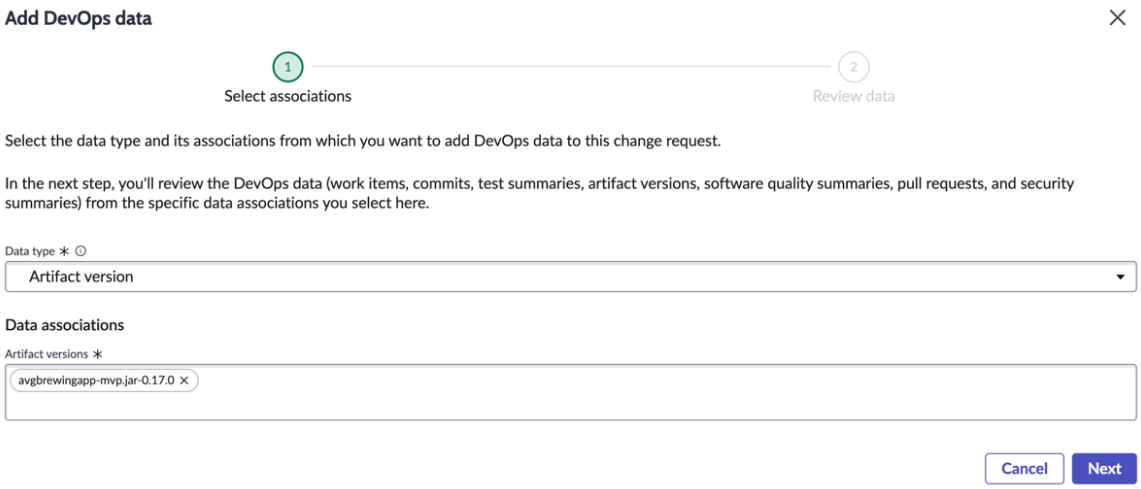
c. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher les détails du changement.

8. Facultatif : Sélectionnez **Ajouter des données** dans la section **Données DevOps** pour ajouter des données DevOps à la demande de changement.

Remarque : Vous devez disposer du rôle sn_devops.viewer pour ajouter des données DevOps à une demande de changement ou afficher des données DevOps dans un enregistrement de changement déjà créé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Spécifiez les valeurs suivantes à l'étape **Sélectionner des associations** :

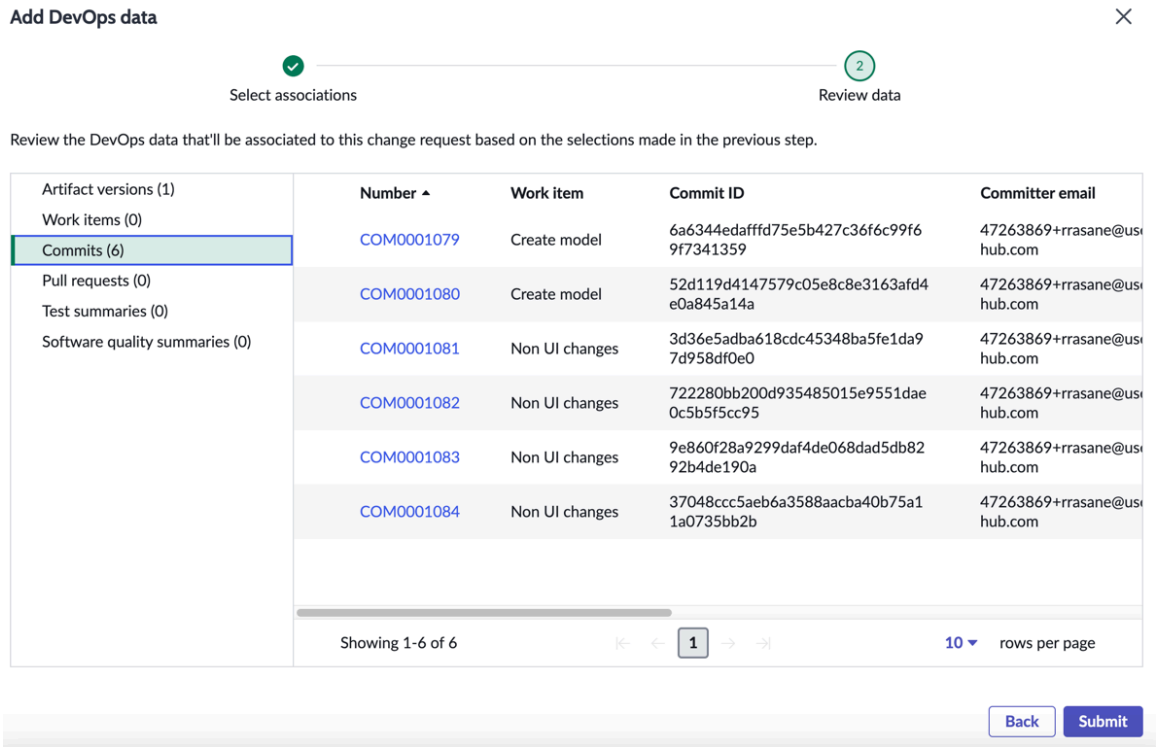


Sélectionner les associations

Champ	Description
Type de données	(Optional) Type de données à associer à la demande de changement. ▪ Version de l'artefact ▪ Version ▪ Numéro de la version ▪ Élément de travail
Associations de données	(Optional) Données spécifiques à associer à la demande de changement. Vous pouvez sélectionner plusieurs versions d'artefacts, numéros de version et éléments de travail. Si vous sélectionnez *Numéro de version* comme **type de données**, vous devez également spécifier le nom de l'application ainsi que les pipelines et numéros de version correspondants. Si vous sélectionnez *Élément de travail* comme **type de données**, vous pouvez filtrer la liste des éléments de travail disponibles pour la sélection par applications et par plans.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Sélectionnez **Suivant** pour ouvrir l'étape **Examiner les données**.



c. Parcourez les onglets pour vérifier que les données associées sont mappées avec précision.
Mettez à jour les paramètres selon vos besoins.

- Éléments de travail
- Validations
- Demandes d'extraction
- Résumés de tests
- Versions de l'artefact
- Résumés sur la qualité des logiciels
- Synthèses de l'analyse de Security

d. Sélectionnez **Soumettre**.

e. Facultatif : Pour modifier les données associées à la demande de changement, sélectionnez **Modifier les données DevOps**.

i. Modifiez le type de données et ses associations à partir desquelles des données DevOps ont été ajoutées à l'étape **Sélectionner des associations**.

ii. Examinez les données DevOps qui seront associées à cette demande de changement ou supprimées de cette demande de changement à l'étape **Examiner les données** .

iii. Sélectionnez **Soumettre**.

9. Sélectionnez **Évaluation des risques** pour évaluer les risques liés au changement.

Les risques sont calculés et apparaissent dans les informations de l'enregistrement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La dernière valeur de risque évaluée est affichée avec l'horodatage.

10. Sélectionnez **Nouveau** dans la section **Tâche de changement**.
Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, consultez Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
11. Lorsque la demande de changement est prête à passer à l'état suivant, sélectionnez **Demander l'approbation**.

    L'état passe à l'étape suivante en fonction du type de demande de changement :

    - État Évaluer : approbation au niveau du groupe d'une demande de changement normal. Les enregistrements d'approbation sont automatiquement générés en fonction des politiques d'approbation des changements. Vous pouvez effectuer des examens par les pairs et techniques du changement proposé.
    - État Autoriser : approbation requise par les personnes concernées de l'entreprise ou par le Comité consultatif sur les changements.
    - État Planifié : changements standard préapprouvés.

    Remarque : Pour envoyer l'enregistrement de changement, sélectionnez l'icône Plus d'options ( ) dans le cadre de contenu, puis sélectionnez **E-mail**. L'utilisateur à l'origine de la demande de changement et l'utilisateur affecté au changement figurent automatiquement dans la liste des destinataires.

    Pour afficher le calendrier, sélectionnez **Afficher le calendrier** dans la barre de titre du formulaire Demande de changement.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Modifiez un élément de configuration (CI) pris en charge si nécessaire et fermez la demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.

   Pour en savoir plus sur la création d'une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur la page d'enregistrement de changement, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer des tâches de changement pour la délégation	Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, sélectionnez **Ajouter une tâche**. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Composer un e-mail à partir du changement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Composer un e-mail**.
Créer une panne	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Créer une panne**.
Actualiser les services impactés sur un formulaire de demande de changement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Actualiser les services impactés**. Pour en savoir plus sur l'actualisation des services impactés, reportez-vous à la rubrique Actualiser les CI et les services impactés pour le changement.
Annuler le changement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Annuler**.
Supprimer le changement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Supprimer**.
Copiez l'URL de la page d'enregistrement pour accéder facilement à l'enregistrement.	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier l'URL**.
Afficher les informations d'enregistrement telles que les SLA	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Informations d'enregistrement ( ).
Joindre un enregistrement qui aide à résoudre rapidement le changement	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ). **b.** Recherchez une ressource et effectuez l'action requise, par exemple, liez le changement à un incident.
Collaborer à l'aide de **Microsoft Teams**	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Collaborer ( ).
Ajouter des pièces jointes	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Pièces jointes ( ). **Remarque :** les pièces jointes ajoutées sont affichées dans le flux d'activité dans la section **Composer**.
Créer des modèles à réutiliser	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles ( ) et créez un modèle ou réutilisez un modèle existant.
Approuver le changement	Sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**, puis **Approbateurs**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Implémenter le changement	Sélectionnez **Implémenter** pour mettre en place la demande de changement. La demande de changement passe à l'état **Implémenter**. Le workflow crée deux tâches de changement : **Implémenter** et **Test post-implémentation**. Examinez les tâches de changement et affectez-les à un utilisateur ou à un groupe, le cas échéant.
Examiner une demande de changement	Sélectionnez **Examiner** après avoir examiné les détails de la demande de changement. La demande de changement passe à l'état **Examiner**. Toutes les tâches de changement ouvertes sont définies sur **Annulé**.
Fermer une demande de changement	Sélectionnez **Fermer** après avoir saisi le **Code de fermeture** et les **Notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture**. La demande de changement est fermée.

Catalogue de changement standard

Les changements standard sont préapprouvés, à faible risque et avec un historique de réussite. Le catalogue de changements standard contient des changements qui ont été approuvés par l'application Gestion des changements en tant que changements standard.

Le catalogue de changement standard vous permet d'effectuer les activités suivantes :

- Demander, examiner et approuver des modèles de changements standard.
- Demander des changements standard préapprouvés.
- Déterminer l'accès aux modèles de changements standard au niveau des utilisateurs.

Vous pouvez proposer, modifier et retirer des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Proposer un modèle de changement standard

Proposez un nouveau modèle de changement standard lorsque vous identifiez un besoin lors de la création d'une demande de changement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, change_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que technicien informatique, vous pouvez proposer un modèle de changement standard pour vos demandes de changement récurrentes. Ce nouveau modèle est envoyé pour approbation à l'équipe Gestion des changements, qui passe la proposition en revue et approuve le modèle dans le cadre du processus d'approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une demande de changement pour ouvrir le catalogue des changements standard.
2. À partir de l'icône **Actions supplémentaires** (⋮), sélectionnez **Proposer un nouveau modèle**.
3. Renseignez les champs du formulaire de proposition de changement standard.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La proposition est créée avec l'état **Nouveau**.
5. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

Résultats

La proposition de nouveau modèle de changement standard est créée avec l'état **En cours**.

Modifier un modèle de changement standard

Vous pouvez modifier des modèles de changement standard en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, change_manager

Procédure

1. Créez une demande de changement pour ouvrir le catalogue des changements standard.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez modifier.
3. À partir de l'icône **Actions supplémentaires** (⋮), sélectionnez **Modifier un modèle**.
4. Saisissez vos modifications dans le formulaire **Modifier un modèle de changement standard**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Enregistrez les modifications sans les envoyer pour approbation en sélectionnant **Enregistrer**.
   - Envoyez les modifications pour approbation à l'équipe Gestion des changements en sélectionnant **Demander l'approbation**.

Créer une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quand vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de changement. Par exemple, des tâches de planification du changement, d'implémentation du changement ou des tâches de test et d'examen du travail.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez une demande de changement.
2. Sur la page d'enregistrement de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (···) et sélectionnez **Créer une tâche de changement**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de changement, sélectionnez le type de tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les types de tâches suivants sont disponibles. Pour créer des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Planification
- Implémentation
- Test
- Examen

4. Cliquez sur **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche de changement

Nom	Définition
Brève description	Résumé de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Numéro	Numéro d'identification généré automatiquement pour la tâche.
Demande de changement	Demande de changement associée.
État	État de la tâche de changement : ◦ **En attente** : Ouvert et non affecté ◦ **Ouvert** : Ouvert et non affecté ◦ **En cours** : Ouvert et en cours d'utilisation ◦ **Fermé** : Inactif et fermé. Un code et des notes de fermeture doivent être fournis. ◦ **Annulé**
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) ou service auquel la tâche de changement s'applique.
Type	Type de tâche de changement, **Planification**, **Implémentation**, **Test** ou **Revue**. Le workflow par défaut génère des tâches de type **Revue**.
En suspens	Option permettant d'indiquer si la tâche de changement est en suspens. Fournissez un **Motif de la mise en suspens** si une tâche de changement est mise en suspens.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de changement est affectée.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche de changement est affectée. Si une règle d'affectation s'applique, la tâche de changement est automatiquement affectée à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Calendrier	
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de commencer à travailler sur la tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Définition
Date de fin planifiée	Date à laquelle la tâche de changement doit être terminée. Si le type de tâche est **Implémentation**, les valeurs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être comprises entre les dates de début et de fin planifiées spécifiées dans la demande de changement.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Terminez la tâche de changement qui aide à résoudre le changement associé.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Ouvrez un changement.
2. Depuis l'onglet **Tâches de changement**, ouvrez la tâche de changement requise.
3. Pour rechercher les enregistrements qui aident à résoudre rapidement la tâche de changement et travailler dessus, effectuez les actions suivantes.
   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Assistant d'agent ( ).
   b. Recherchez une ressource et effectuez l'action requise.
4. Pour supprimer la tâche de changement, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.

Gérer les services IT de votre organisation

Vous pouvez tirer parti de quelques intégrations de Espace de travail pour l'exploitation des services pour identifier rapidement la cause première des problèmes, et résoudre les incidents qui entraînent des interruptions imprévues et réduisent la qualité des services IT.

Parcours d'un agent lors de la gestion des services IT

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Exploiter les services IT de votre organisation

Optimiser les services IT au sein de votre organisation

Gestion des connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les articles de la base de connaissances fournissent aux agents des informations d'auto-assistance, de dépannage et de résolution des tâches.

Un agent peut utiliser ses articles publiés et non publiés, ses tâches de commentaires, ses tâches marquées et ses tâches de traduction. Pour en savoir plus sur les articles de la base de connaissances, consultez Utilisation de Gestion des connaissances.

Remarque : La liste des tâches de traduction de l'agent n'est disponible que lorsque le module d'extension I18N : Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) est activé.

Les agents peuvent également utiliser des blocs de connaissances pour réutiliser le contenu des articles de la base de connaissances. Pour en savoir plus sur les blocs de connaissances, consultez Blocs de connaissances.

Remarque : La liste des blocs de connaissances n'est disponible que lorsque le module d'extension Blocs de connaissances (com.snc.knowledge_blocks) est activé.

Utiliser un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Partagez des informations dans votre organisation avec un article de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un article de la base de connaissances dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer une nouvelle version de l'article de la base de connaissances que nous pouvons publier	Sélectionnez **Valider**.
Traduire un article après l'avoir comparé dans sa langue d'origine et la langue dans laquelle il sera traduit	**a.** Sélectionnez **Traduire**. **b.** Examinez la traduction et cliquez sur **Créer un brouillon d'article**. **Remarque :** Si la traduction dynamique est activée, cliquez sur **Traduction automatique** pour afficher les traductions automatiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Afficher un article de la base de connaissances comprenant le numéro, une brève description et le contenu de l'article	Sélectionnez **Afficher l'article**.
Lancer le workflow de mise hors service associé à l'article	Dans la liste déroulante Plus d'options ( ), sélectionnez **Mettre hors service**. Pour plus d'informations sur la mise hors service d'un article de la base de connaissances, consultez la rubrique Mettre hors service un
Traduire un article en plusieurs langues	**a.** Dans la liste déroulante Plus d'options ( ), sélectionnez **Demander des traductions**. **b.** Sélectionnez les langues dans lesquelles vous souhaitez traduire l'article. **c.** Sélectionnez **Soumettre**.
Copiez l'URL de la page d'enregistrement pour accéder facilement à l'enregistrement.	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier l'URL**.
Réutiliser un bloc de connaissances lors de la création ou de la modification de l'article	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Ajouter des blocs ( ). **b.** Sélectionnez le bloc de connaissances requis pour l'ajouter à l'article.
Joindre un enregistrement qui contribue à résoudre rapidement l'interaction	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ). **b.** Recherchez une ressource et effectuez l'action requise, par exemple, recherchez un article de la base de connaissances pertinent et joignez-y un lien vers les notes de travail. **Remarque :** L'icône d'assistant d'agent n'est disponible que pour les utilisateurs disposant des rôles suivants : itil ou interaction_agent. Pour plus d'informations sur la configuration de ressources de recherche supplémentaires, consultez la rubrique Configurer des ressources de recherche pour une interaction dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.
Ajouter des pièces jointes	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Pièces jointes ( ). Vous pouvez également glisser-déplacer la pièce

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	jointe dans la fenêtre **Messagerie instantanée active** de l'interaction. **Remarque :** les pièces jointes ajoutées sont affichées dans le flux d'activité dans la section **Composer**.
Créer des modèles à réutiliser	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles ( ) et créez un modèle ou réutilisez un modèle existant.

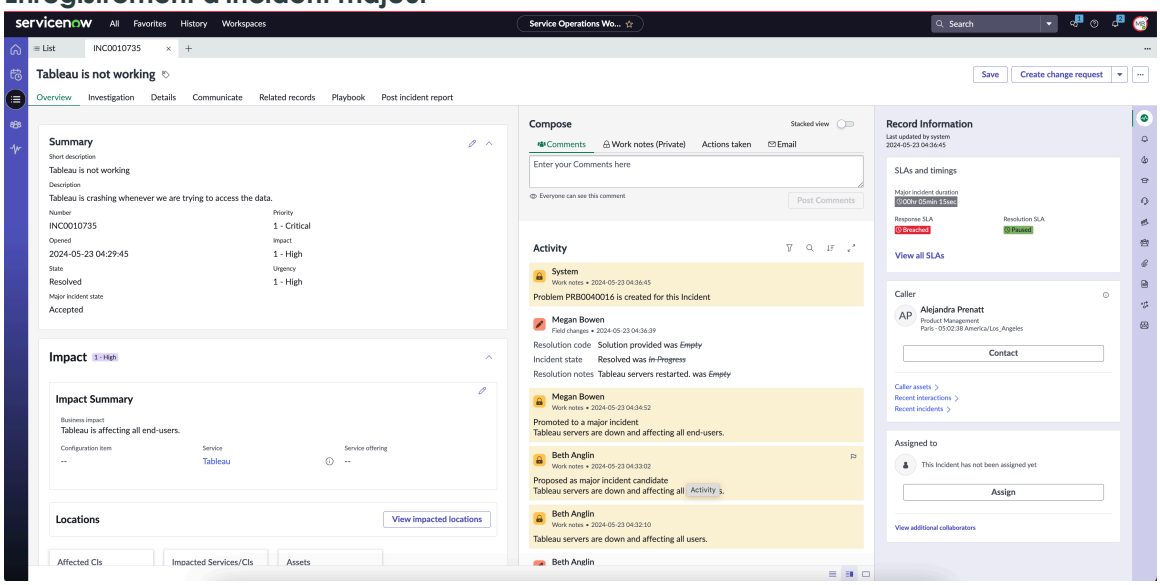
Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez et gérez des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de Gestion des incidents majeurs

https://player.vimeo.com/video/990305784?h=fa145c9c15&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Enregistrement d'incident majeur



Un incident majeur (IM) est créé lorsque survient un problème qui entraîne des perturbations importantes pour l'entreprise et exige une intervention au-delà du processus normal de gestion des incidents.

Les incidents majeurs présentent une procédure distincte avec des délais plus courts et des priorités élevées afin de favoriser un processus de résolution plus rapide des incidents ayant un impact élevé sur l'entreprise.

La définition de ce qui constitue un incident majeur doit être déterminée en fonction de vos besoins. Par exemple, un incident majeur peut être créé si un service d'entreprise critique est touché ou si une panne de service affecte de nombreux utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateurs d'incidents majeurs

Le rôle d'utilisateur gestionnaire d'incidents majeurs (major_incident_manager) est disponible dans le système de base et vous permet de gérer et de résoudre les incidents majeurs. En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
- Créer un incident majeur.
- Promouvoir directement un incident en un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Création d'un incident majeur

Un incident est créé ou promu à partir d'un candidat aux incidents majeurs. Un candidat aux incidents majeurs peut être créé à partir de la page d'enregistrement d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services selon les manières suivantes :

- Proposer manuellement un incident comme candidat aux incidents majeurs.
- Créer un candidat aux incidents majeurs.
- Utiliser des règles de déclenchement d'incident majeur pour proposer un incident comme candidat aux incidents majeurs ou le promouvoir automatiquement directement en incident majeur.

Réponse et gestion des incidents majeurs

Lors de la réponse à un incident majeur, certaines actions sont cruciales comme :

- Trouver les bonnes ressources
- Communiquer les mises à jour aux utilisateurs et aux personnes concernées
- Organiser des téléconférences pour enquêter sur l'incident et le résoudre
- Escalader l'incident si nécessaire

Vous devez définir les plans de communication associés à un incident majeur en fonction de conditions prédéfinies Les plans de communication des incidents et les tâches de communication connexes sont créés pour un incident majeur en fonction des définitions de plan de communication. Par la suite, les tâches sont exécutées comme défini dans la communication d'incident associée.

Processus de Gestion des incidents majeurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un incident majeur, qui a un impact et un niveau d'urgence élevés, affecte un grand nombre d'utilisateurs et prive l'entreprise d'un ou de plusieurs services cruciaux. Compte tenu de l'urgence de la situation, un processus de réponse bien coordonné est requis pour accélérer la résolution et réduire l'impact sur l'activité.

Lors de la réponse à des incidents majeurs, un système efficace et efficient est nécessaire pour minimiser l'impact d'une interruption de service. Un système efficace implique les actions suivantes :

- Réduire l'impact des interruptions de service.
- S'assurer qu'un gestionnaire d'incidents, une équipe d'incidents majeurs ou un groupe de gestion approprié est en place pour gérer un incident majeur.
- Communiquer aux personnes concernées les mises à jour concernant les interruptions de service, les dégradations, les résolutions et d'autres incidents majeurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Collaborer avec les personnes concernées pour résoudre l'incident majeur et restaurer le service.
- Créer un enregistrement de problème pour analyser la cause première.
- Générer un rapport post-incident (PIR) pour examiner chaque incident majeur une fois le service restauré.

Le processus de Gestion des incidents majeurs peut être classé dans les phases suivantes.

Identification et détection des Incident majeur

La première phase du processus consiste à identifier un candidat aux incidents majeurs potentiel. Vous pouvez détecter et identifier les incidents majeurs des manières suivantes :

- Un incident est détecté en fonction des règles de déclencheur d'incidents majeurs configurées et est soit proposé comme candidat aux incidents majeurs, soit promu automatiquement et directement en incident majeur.
- Un agent examine les informations de l'incident pour déterminer si l'incident doit être proposé à un candidat aux incidents majeurs. Si c'est le cas, un gestionnaire d'incidents majeurs examine les informations du candidat aux incidents majeurs et promeut le candidat en incident majeur.
- Un gestionnaire d'incidents majeurs crée directement un incident majeur sans passer par le processus de proposition.

Communication et collaboration

La deuxième phase est celle de la communication. Une communication correcte au cours d'un incident majeur est essentielle pour garantir que les équipes informatiques, les personnes concernées de l'entreprise et les utilisateurs finaux soient informés de l'impact et de la progression de l'incident majeur.

La communication tout au long d'un incident majeur nécessite un plan de communication complet qui détermine les personnes à contacter, les méthodes et la fréquence de la communication, ainsi que les canaux de messagerie utilisés pour l'assistance, tels que les e-mails et les SMS. Un plan de communication permet à l'équipe de réponse aux incidents de concentrer ses efforts sur le processus de résolution et définit les attentes pour toutes les communications futures.

Vous pouvez définir un ou plusieurs plans de communication en fonction du type, de la priorité de l'incident et de l'audience cible de l'incident majeur. Tout au long du cycle de vie de l'incident majeur, des notifications et des mises à jour de statut sont envoyées aux personnes concernées pour les tenir informées et impliquées.

Outre les communications, une collaboration efficace avec les équipes informatiques et d'autres personnes concernées de l'entreprise est également importante lors de la résolution d'un incident majeur. Vous pouvez utiliser les canaux de communication, notamment les téléconférences Microsoft Teams, pour collaborer et travailler à la résolution des problèmes. La page d'enregistrement d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit diverses commandes de collaboration. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

Résolution

La phase suivante du cycle de vie d'un incident majeur consiste à résoudre l'incident majeur. La résolution d'un incident majeur résout également tous les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

incidents enfants associés, et les appelants individuels reçoivent une notification à propos de la résolution des incidents.

Création d'un enregistrement de problème

Vous devez créer un enregistrement de problème pour analyser la cause première de l'incident majeur. Vous pouvez configurer le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** pour créer automatiquement un enregistrement de problème après la résolution d'un incident majeur ou créer manuellement un enregistrement de problème, selon les besoins. Vous pouvez par ailleurs indiquer si les informations d'incident majeur sont automatiquement copiées dans un enregistrement de problème lors de la création d'un enregistrement de problème.

Examen du rapport post-incident

La dernière phase du cycle de vie d'un incident majeur consiste à générer un rapport post-incident (PIR). Une fois l'incident majeur résolu, un PIR est généré. Vous pouvez utiliser un PIR pour analyser l'incident et savoir comment empêcher un incident similaire dans le futur. Cet examen permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration. Le rapport contient la chronologie des événements qui se sont produits après la création d'un incident. Vous pouvez passer en revue le PIR et le mettre à jour au cours du processus d'examen avant de le partager avec les personnes concernées.

Gérer un enregistrement d'incident majeur

Gérez un enregistrement d'incident majeur à l'aide d'un playbook ou des différents onglets de la page d'enregistrement d'incident majeur.

En fonction des informations affichées dans les différents onglets, un agent peut proposer un incident majeur à l'aide de l'option **Proposer un incident majeur**. Un gestionnaire d'incidents majeurs examine les informations de l'onglet **Vue d'ensemble**, telles que les informations relatives à l'emplacement, puis accepte ou rejette la proposition d'incident majeur. Une fois qu'une proposition est acceptée, le gestionnaire d'incidents majeurs utilise l'option **Promouvoir l'incident majeur** pour promouvoir le candidat en incident majeur.

Une fois qu'un incident a été promu en incident majeur, chaque onglet d'une page d'enregistrement d'incident majeur contient des informations sur l'incident majeur. Vous pouvez utiliser les différentes options et le menu d'action pour gérer le processus d'incident majeur et afficher les informations d'incident sur les éléments suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Onglet Communiquer
- Onglet connexe
- Onglet Playbook
- Panneau latéral contextuel

Onglet Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** affiche les informations sur l'incident dans les sections suivantes :

- Résumé : informations de base sur l'incident, telles que la brève description, la description, l'impact, l'urgence et l'état.
- Impact :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumé de l'impact : informations sur le résumé de l'impact, telles que l'impact sur l'entreprise, l'élément de configuration, le service et l'offre de service.
- Emplacement : emplacement de l'appelant sur la carte du monde, nombre d'emplacements et nombre d'utilisateurs. Ces informations ne s'affichent que pour un incident majeur et si vous disposez du rôle major_incident_manager.
- CI affectés : nombre de CI affectés par l'incident.
- Services/CI impactés : nombre de CI et de services impactés par l'incident.
- Actifs : nombre d'actifs associés à l'incident.

- Cause : la cause probable de l'incident.
- Résolution : informations relatives à la résolution de l'incident, telles que le code de résolution et les notes de résolution, une fois l'incident résolu.

Dans la section Activité, vous pouvez afficher tous les commentaires, notes de travail, actions effectuées et e-mails rédigés. Cette section inclut également les activités utilisateur, telles qu'un changement de l'état et du groupe d'affectation. Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires, des notes de travail et des actions effectuées, ainsi que rédiger des e-mails.

Pour en savoir plus sur l'onglet **Vue d'ensemble**, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble.

Onglet Détails

L'onglet **Détails** affiche des informations détaillées sur l'incident, telles que la catégorie, la sous-catégorie, l'impact, l'enregistrement connexe, le groupe d'affectation, la liste de surveillance, la cause et la résolution. Pour en savoir plus sur l'onglet **Détails**, consultez Gestion des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Communiquer

L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication avec diverses options qui sont utilisées pour maintenir les communications avec les personnes concernées pour les incidents majeurs. Pour plus d'informations sur les options disponibles dans l'onglet **Communiquer**, consultez Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs.

Onglet Enregistrements connexes

L'onglet **Enregistrements connexes** fournit une vue de listes des enregistrements associés à l'incident majeur. Par exemple, les SLA de tâche et les CI affectés.

Onglet Playbook

L'onglet **Playbook** affiche les informations des playbooks disponibles pour Gestion des incidents majeurs. Pour chaque playbook, vous pouvez choisir de travailler avec le playbook pour gérer les incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks.

Options du panneau latéral contextuel

Dans le panneau latéral contextuel, vous pouvez utiliser les options suivantes :

- Playbook d'incident majeur : sélectionnez l'icône **Playbook d'incident majeur** ( ) pour lancer le panneau latéral du playbook. Le playbook offre une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il fournit un

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple et axée sur les tâches. Le playbook contient les deux onglets suivants :

- Actuel : liste des playbooks d'incidents majeurs en cours d'exécution.
- Historique : liste historique des playbooks d'incidents majeurs.

- Actions recommandées : sélectionnez l'icône **Actions recommandées** () pour lancer le panneau latéral **Afficher les recommandations**. Le panneau latéral répertorie toutes les actions recommandées pour les incidents majeurs. Lorsqu'un incident est promu en incident majeur et qu'aucun enregistrement de problème ne lui est associé, cet onglet affiche une carte avec l'option **Créer un problème** pour créer un enregistrement de problème.

  Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*). Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

- Informations d'enregistrement : sélectionnez l'icône **Informations d'enregistrement** () pour afficher les informations d'enregistrement d'incident sur le panneau latéral. Le panneau latéral Informations d'enregistrement inclut les informations suivantes :
  - Appels actifs : détails des téléconférences actives pour les incidents majeurs. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'appel pour démarrer une téléconférence.
  - Détails de l'appelant : nom, heure locale, adresse, identifiant e-mail et autres informations sur l'appelant. Sélectionnez l'option **Contact** pour afficher les détails de l'appelant et les actifs de l'appelant. Vous pouvez également voir les interactions et incidents récents avec l'appelant.
  - SLA et délai : durée écoulée depuis qu'un incident majeur s'est produit, ainsi que l'état des SLA de réponse et de résolution pour l'incident majeur. Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les SLA** pour consulter tous les SLA de tâche associés à l'incident.
  - Affecter à : statut d'affectation de l'incident. Utilisez le bouton **Affecter à** pour vous affecter l'incident. Vous pouvez sélectionner l'option **Afficher des collaborateurs supplémentaires** pour afficher la liste des collaborateurs associés à l'incident.

  Pour en savoir plus sur les informations d'enregistrements du panneau latéral contextuel, consultez Affichage des informations sur les enregistrements d'incidents dans le panneau latéral contextuel.

- Collaborer : sélectionnez l'icône **Collaborer** () pour ouvrir l'onglet du panneau latéral **Collaborer**. Cet onglet comprend les onglets suivants :
  - Appel : informations relatives à l'appel pour les appels à venir, en attente, en retard ou actifs avec les collaborateurs, telles que son état et la date d'échéance avec la durée. Vous pouvez sélectionner **Démarrer** pour lancer cet appel. Vous pouvez également sélectionner l'icône **Lancer la collaboration** () pour créer un appel à l'aide de divers canaux de communication tels que Zoom et Webex.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Messagerie instantanée : les informations relatives à la messagerie instantanée, telles que le nom, le nombre de participants et la date d'échéance, pour les discussions à venir, en attente, en retard ou actives avec des collaborateurs. Vous pouvez sélectionner **Ouvrir la discussion** pour démarrer cette conversation de messagerie instantanée. Vous pouvez sélectionner l'icône **Lancer la collaboration** ( ) pour créer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de différents canaux de communication, tels que Microsoft Teams et Slack.

- Astreinte : sélectionnez l'icône **Experts d'astreinte** ( ) pour identifier et contacter les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support afin de résoudre un problème.

Proposer un incident majeur

Proposez un incident à un candidat aux incidents majeurs en fonction des informations sur l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident.
   Pour plus d'informations sur la création d'un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, voir Créer un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur l'enregistrement d'incident, utilisez les informations suivantes pour décider si vous souhaitez proposer cet incident :
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Vue d'ensemble**
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Détails**
   - Informations sur l'incident dans l'onglet **Enregistrements connexes**
   - Informations sur l'enregistrement dans le panneau latéral contextuel

   Pour plus d'informations sur les onglets, voir Gérer un enregistrement d'incident majeur.
3. Sur l'enregistrement d'incident de l'incident que vous souhaitez proposer, sélectionnez **Proposer un incident majeur**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre Proposer un incident majeur.

Proposer un incident majeur

Champ	Description
Notes de travail	Motif de la proposition de l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Impact sur l'entreprise	Détails de l'impact de l'incident sur l'entreprise.

5. Sélectionnez **Proposer un incident majeur**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents majeurs à l'aide de playbooks

Gérez le cycle de vie et le processus des incidents majeurs à l'aide de playbooks d'incidents majeurs dans le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Un playbook d'incident majeur dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple, concise et axée sur les tâches. Vous pouvez accéder au Playbook d'incident majeur à l'aide de l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** () sur le panneau latéral contextuel d'une page d'enregistrement d'incident.

Les playbooks suivants sont disponibles dans le système de base pour Gestion des incidents majeurs :

- **Playbook MI** : fournit une interface simple et concise divisée en sections distinctes pour les fonctionnalités de communication ou de collaboration planifiées et non planifiées dans une vue axée sur les tâches. Ce playbook est suggéré pour les clients de mise à niveau.
- **Playbook MI avancé** : fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options plus avancées et configurables pour la communication ou la collaboration planifiées et non planifiées, ainsi que pour la communication, le tout placé dans une seule section. Vous pouvez configurer la section de communication ou de collaboration non planifiées pour créer, ajouter et configurer les plans et les tâches de communication, ainsi que les canaux de collaboration ou les types de canaux à l'aide de Concepteur d'automatisation de processus. Pour plus d'informations, consultez Concevoir un playbook pour les incidents majeurs. Ce playbook est suggéré pour les nouveaux clients ou les clients zboot.

Vous pouvez sélectionner et affecter un ou plusieurs playbooks à Gestion des incidents majeurs selon vos besoins. L'onglet **Playbook** affiche tous les playbooks qui sont affectés à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations sur l'affectation de playbooks à des incidents majeurs, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Gérer les incidents majeurs à l'aide du playbook MI

Gérez les incidents majeurs à l'aide du playbook MI à partir du panneau latéral contextuel ou de l'onglet **Playbook** d'une page d'enregistrement d'incident. Ce playbook fournit une interface simple, concise et axée sur les tâches pour la gestion du processus d'incident majeur.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Le playbook MI doit être affecté à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le playbook MI dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une vue simple, concise et axée sur les tâches.

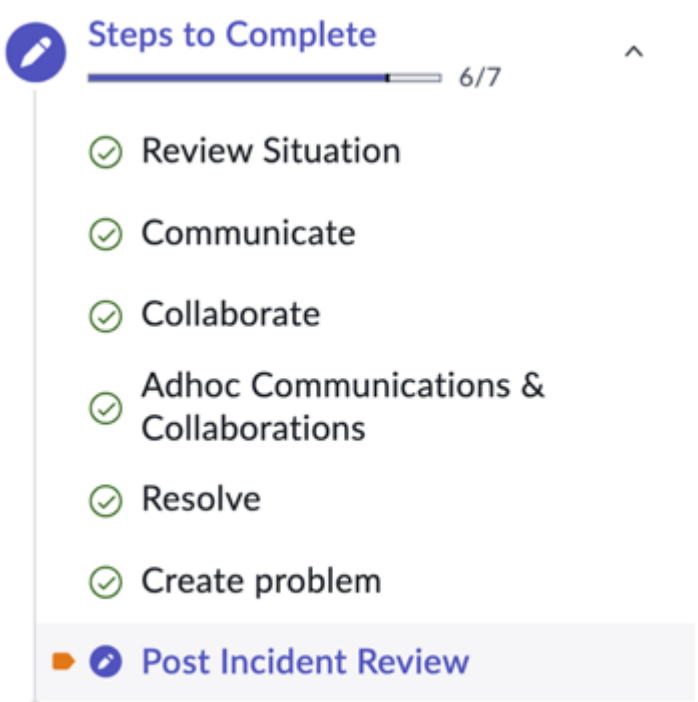
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident ayant été proposé comme candidat aux incidents majeurs.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'ouvre sur le panneau latéral. Le panneau comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez **Playbook MI**.
   Vous pouvez afficher les étapes du processus d'incident majeur et votre progression au cours des étapes suivantes :
   - Examiner la situation
   - Communiquer
   - Collaborer
   - Communications ad hoc et collaborations
   - Résoudre
   - Créer un problème
   - Revue post-incident



4. Examinez les informations sur l'incident, puis promouvez l'incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Examiner la situation**.

b. Passez en revue les informations sur l'incident.

c. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir l'incident en incident majeur en fonction des informations sur l'incident.
Pour plus d'informations, consultez Promouvoir un incident majeur.

5. Communiquez avec les personnes concernées en composant un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS.

a. Sélectionnez **Communiquer**.

b. Sur une tâche de communication que vous souhaitez accomplir, sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS.
Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

c. Facultatif : Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer les destinataires pour les communications.
Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.

Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs. Vous pouvez également ajouter ou gérer des destinataires pour les communications. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.

6. Collaborez avec les personnes concernées.

a. Sélectionnez **Collaborer**.

b. Sélectionnez un enregistrement de collaboration, puis sélectionnez l'une des options suivantes en fonction du type de canal de collaboration sélectionné :

- Démarrer : pour démarrer un appel.
- Ouvrir la discussion : pour démarrer une discussion.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces canaux de collaboration, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

7. Utilisez les fonctionnalités de communication et de collaboration non planifiées.

a. Sélectionnez **Collaboration et communication ad hoc**.
Cette section contient les enregistrements de collaboration et de communication suivants qui sont créés séparément des plans de communication et de collaboration prédéfinis et configurés :

- Communications : toutes les communications que vous créez à l'aide de l'option **Nouvelle communication** de l'onglet **Communiquer** ou de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour plus d'informations sur la création de communications non planifiées, consultez Créer une tâche de communication ad hoc et Créer une

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

- Collaboration : tous les enregistrements de collaboration que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour en savoir plus sur la création de communications et de collaborations non planifiées, consultez Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour les communications et la collaboration non planifiées.

- Pour les communications non planifiées, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
  - Sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.
  - Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer la liste de destinataires pour la tâche de communication. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.
- Pour une collaboration non planifiée, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :
  - Démarrer un appel : sélectionnez **Démarrer** sur un enregistrement de collaboration pour démarrer un appel avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
  - Démarrer une discussion : sélectionnez **Ouvrir la discussion** pour démarrer une discussion avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

8. Sélectionnez **Résoudre**.
Pour en savoir plus sur la résolution d'un incident majeur, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.

9. Sélectionnez **Créer un problème**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Cette section est visible dans le playbook uniquement dans les cas suivants :

- Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
- Le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) est activé sur l'instance.
- Le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** est inactif sur l'instance. Ce flux est livré avec le système de base avec l'état **Inactif**. Une fois activé, il crée automatiquement un enregistrement de problème lorsqu'un incident est promu en incident majeur.

Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) lors de la création d'un enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

Un enregistrement de problème est créé automatiquement. Vous pouvez sélectionner **Afficher le problème** pour afficher l'enregistrement de problème dans un onglet distinct.

10. Indiquez que la revue post-incident est terminée.

    a. Sélectionnez **Revue post-incident**.

    b. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour mettre fin au processus d'incident majeur dans le panneau latéral **Playbook**.
    Vous pouvez continuer à travailler sur la revue du rapport post-incident à partir de l'onglet **Rapport post-incident** de la page d'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Gérer les incidents majeurs à l'aide du playbook MI avancé

Gérez un incident majeur à l'aide du playbook MI avancé disponible dans le panneau latéral contextuel ou sous l'onglet **Playbook** d'une page d'enregistrement d'incident. Ce playbook fournit une interface similaire au playbook MI, mais dispose d'options avancées et configurables pour les étapes de communication et de collaboration.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Le playbook MI avancé doit être affecté à Gestion des incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter un playbook à Gestion des incidents majeurs.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le playbook MI avancé dans Espace de travail pour l'exploitation des services fournit une approche guidée de l'ensemble du processus d'incident majeur. Il constitue un moyen de visualiser les workflows de processus business pour les incidents majeurs dans une interface de vue simple, concise et axée sur les tâches.

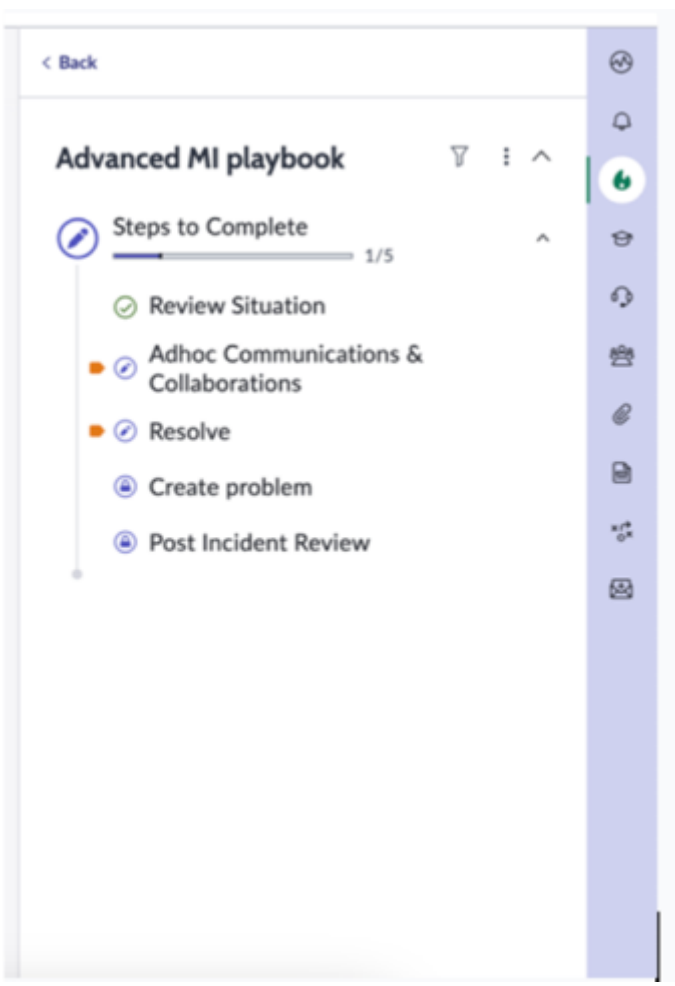
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident ayant été proposé comme candidat aux incidents majeurs.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'ouvre sur le panneau latéral. Le panneau comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez **Playbook MI avancé**.
   Vous pouvez afficher les étapes du processus d'incident majeur et votre progression au cours des étapes suivantes :
   - Examiner la situation
   - Communications ad hoc et collaborations
   - Résoudre
   - Créer un problème
   - Revue post-incident



4. Examinez les informations sur l'incident, puis promouvez l'incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Examiner la situation**.

b. Passez en revue les informations sur l'incident.

c. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir l'incident en incident majeur en fonction des informations sur l'incident.
Pour plus d'informations, consultez Promouvoir un incident majeur.

5. Utiliser les fonctionnalités de communication et de collaboration non planifiées

a. Sélectionnez **Collaboration et communication ad hoc**.
Cette section contient les plans et enregistrements de communication et de collaboration suivants :

- Les plans de communication et de collaboration prédéfinis et configurés comprennent tous les plans de communication et de collaboration configurés dans le cadre des communications de Gestion des incidents majeurs dans Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer des modèles et des plans de communication dans Gestion des incidents majeurs.
- La communication et les collaborations créées séparément comprennent les éléments suivants :
  - Communications : toutes les tâches de communication que vous créez à l'aide de l'option **Nouvelle communication** de l'onglet **Communiquer** s'affichent dans cette section. Tous les plans et tâches de communication que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents à partir de l'onglet **Enregistrement connexe** s'affichent également. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche de communication ad hoc et Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.
  - Collaboration : tous les enregistrements de collaboration que vous créez à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents de l'onglet **Enregistrements connexes** s'affichent dans cette section. Pour plus d'informations, consultez Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe.

b. Sélectionnez l'une des options suivantes pour les communications et la collaboration non planifiées.

- Pour les communications ad hoc, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Sélectionnez **Composer** pour composer un message de communication, notamment un e-mail ou un SMS. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.
  - Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionnez **Gérer les destinataires** pour ajouter ou gérer les listes de destinataires pour la tâche de communication. Pour plus d'informations, consultez Gérer les destinataires dans une tâche de communication.
- Pour une collaboration ad hoc, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Démarrer un appel : sélectionnez **Démarrer** sur un enregistrement de collaboration pour démarrer un appel avec les personnes concernées. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
- Démarrer une discussion : sélectionnez **Ouvrir la discussion** pour démarrer une discussion. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.

6. Sélectionnez **Résoudre**.
   Pour en savoir plus sur la résolution d'un incident majeur, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.
7. Sélectionnez **Créer un problème**.

   Remarque : Cette section est visible dans le playbook uniquement dans les cas suivants :

   - Aucun enregistrement de problème n'est associé à l'incident.
   - Le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model) est activé sur l'instance.
   - Le flux **Créer un problème à partir d'un incident majeur** est inactif sur l'instance. Ce flux est livré avec le système de base avec l'état **Inactif**. Une fois activé, il crée automatiquement un enregistrement de problème lorsqu'un incident est promu en incident majeur.

   Vous pouvez également spécifier si les informations de champ d'incident sont copiées automatiquement dans les champs respectifs d'un enregistrement de problème à l'aide de la propriété système **Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de l'incident pour créer une nouvelle propriété système de problème** (*com.snc.problem.create_from_incident.attributes*) lors de la création d'un enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Création d'un problème.

   Un enregistrement de problème est créé automatiquement. Vous pouvez sélectionner **Afficher le problème** pour afficher l'enregistrement de problème dans un onglet distinct.
8. Indiquez que la revue post-incident est terminée.

   a. Sélectionnez **Revue post-incident**.

   b. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour mettre fin au processus d'incident majeur dans le panneau latéral **Playbook**.
   Vous pouvez ensuite continuer à travailler sur la revue du rapport post-incident à partir de l'onglet **Rapport post-incident** de la page d'enregistrement d'incident. Pour plus d'informations, consultez Examiner et mettre à jour un rapport post-incident.

Promouvoir un incident majeur

Passez en revue les informations du candidat aux incidents majeurs proposé et promouvez-le en incident majeur à l'aide du playbook d'incident majeur.

Avant de commencer

Vous devez proposer l'incident comme candidat aux incidents majeurs. Pour plus d'informations, consultez Proposer un incident majeur.

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident.
2. Sélectionnez l'icône **Playbooks d'incidents majeurs** ( ) sur un panneau latéral contextuel pour lancer le playbook d'incident majeur.

   Le panneau Playbook d'incident majeur s'affiche sur le panneau latéral. Il comprend les onglets suivants :

   - Actuel
   - Historique
3. Dans l'onglet **Actuel**, sélectionnez le playbook Processus d'incident majeur actuel.
4. Sélectionnez **Examiner la situation**.
5. Dans l'onglet **Vue d'ensemble**, examinez l'impact sur l'entreprise, les notes de travail et d'autres informations sur l'incident.
6. Sélectionnez **Promouvoir** pour promouvoir le candidat aux incidents majeurs en incident majeur.
   Si vous souhaitez rejeter la proposition d'incident majeur, sélectionnez **Rejeter**. Cette action convertit le candidat aux incidents majeurs en incident.
7. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Promouvoir en incident majeur.

Promouvoir à Incident majeur

Champ	Description
Motif	Motif de la promotion de l'incident en tant que candidat aux incidents majeurs.
Impact sur l'entreprise	Impact créé par l'incident sur l'entreprise. Par défaut, l'impact sur l'entreprise indiqué par l'agent chargé de proposer un incident majeur s'affiche. Vous pouvez modifier la valeur.

8. Sélectionnez **Promouvoir en Incident majeur**.

> **Remarque :** Vous pouvez également promouvoir un incident majeur en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** ( ), puis en sélectionnant **Promouvoir en Incident majeur**.

Communiquer avec les personnes concernées au sujet des incidents et des incidents majeurs

Utilisez l'onglet **Communiquer** pour créer et gérer toutes les communications avec les personnes concernées pendant les différentes phases d'un incident ou d'un incident majeur.

L'onglet **Communiquer** contient les options suivantes pour créer et gérer les communications :

Grouper par

Regroupez les tâches de communication de la manière suivante :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Plan de communication : les tâches de communication associées à un plan de communication particulier sont regroupées.
- État d'achèvement : les tâches de communication sont regroupées en fonction de l'état d'achèvement et des dates d'échéance. Vous pouvez choisir de répertorier les tâches à partir des sections de groupe suivantes :
  - En retard : tâches de communication dont l'échéance est dépassée.
  - À venir : tâches de communication dont la date d'échéance est à venir.
  - Terminées : tâches de communication terminées.
  - Ignorées : tâches de communication ignorées.

Filtrer par plan de communication

Filtrez la tâche de communication par un plan de communication.

Composer

Composez un message de communication, tel qu'un e-mail, un DEX Desktop Assistant, un SMS, ou un message Microsoft Teams ou Slack. Pour plus d'informations sur DEX Desktop Assistant, consultez Utiliser DEX Desktop Assistant.

Remarque :

DEX Desktop Assistant n'est pris en charge en tant que canal dans la Gestion des incidents majeurs de SOW que si les conditions suivantes sont remplies :

- Il doit s'agir de la version 7.0 ou ultérieure de SOW.
- L'instance doit s'exécuter sur la version Yokohama ou ultérieure.
- Il doit s'agir de la version 2.5.0 ou ultérieure de DEX.

Gérer les destinataires

Ajoutez et gérez des destinataires pour une tâche de communication. Vous pouvez ajouter un rôle d'utilisateur et un utilisateur à la liste des destinataires. Vous pouvez également accéder à cette option en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis en sélectionnant **Gérer les destinataires**.

Nouvelle communication

Créez une tâche de communication. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs suivants :

- Utilisateur disposant du rôle major_incident_manager
- Utilisateur disposant des rôles ia_admin et itil

Gérer les annonces

Créez et gérez une annonce pour diffuser des messages destinés aux utilisateurs de Portail de services afin de les tenir informés de l'incident majeur en cours.

Afficher l'enregistrement

Consultez des informations détaillées sur l'enregistrement d'une tâche de communication des incidents (TCI). Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Afficher l'enregistrement**.

À partir de l'enregistrement TCI, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lancer un appel ou une conversation instantanée à partir de l'onglet Collaborer du panneau latéral en utilisant l'icône **Collaborer** ( ) du panneau latéral contextuel. Pour plus d'informations, consultez Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur.
- Ajouter des canaux de collaboration à partir de la liste connexe Canal de communication de l'onglet **Enregistrements connexes**.
- Ajouter des canaux de collaboration tels que DEX Desktop Assistant à partir de la liste connexe Canal de communication de l'onglet **Enregistrements connexes**.

Fermer

Fermez la tâche de communication. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Fermer**. La tâche de communication est ensuite déplacée vers la section Terminé ou Ignoré de l'onglet **Communiquer** en fonction des scénarios suivants :

- Si le champ **Fréquence** d'une tâche de communication est défini sur **Récurrent** et qu'au moins une communication a été composée et envoyée, le fait de sélectionner **Fermer** fait passer la tâche de communication dans la section Terminé.
- Si le champ **Fréquence** d'une tâche de communication est défini sur **Unique** ou **Récurrent** et qu'aucune communication n'a été composée et envoyée, le fait de sélectionner **Fermer** fait passer la tâche de communication dans la section Ignorée.

Début

Démarrez la tâche de communication avec l'état **En attente**. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Démarrer**.

Répéter

Augmentez le temps **Échéance** pour une tâche de communication.

Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ) sur la tâche de communication, puis sélectionnez **Répéter**.

Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs

Composez des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs à l'aide de canaux de communication tels que la messagerie et les SMS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication avec diverses options utilisées pour gérer les communications avec les personnes concernées lors d'un incident. Pour chaque tâche de communication, vous pouvez afficher les informations suivantes :

- Plan de communication : nom du plan de communication.
- Tâche de communication : nom de la tâche de communication.
- Statut : statut de la tâche de communication.
- Canaux : canal de communication de la tâche, par exemple DEX Desktop Assistant, e-mail ou SMS.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échu : durée écoulée depuis que la date d'échéance est échue. Ces informations s'appliquent aux tâches de communication dont la date d'échéance est échue dans la section En retard.
- Échéance dans : durée restante jusqu'à la date d'échéance.

Avant de commencer

Vous devez configurer les plans et les tâches de communication de l'une des façons suivantes :

- Pour les incidents majeurs, vous devez configurer des plans et des tâches de communication pour Gestion des incidents majeurs dans Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Configurer un plan de communication dans Gestion des incidents majeurs.
- Pour les incidents, vous devez activer, puis configurer les plans et les tâches de communication dans Gestion des tâches de communication. Pour plus d'informations, consultez Gestion des tâches de communication.

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin, itil, ou administrateur

Procédure

1. Sur l'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
   L'onglet **Communiquer** affiche la liste des tâches de communication basées sur les communications configurées pour les incidents ou incidents majeurs.
2. Sélectionnez la tâche de communication dans laquelle vous souhaitez composer le message de communication.

   Remarque : Sélectionnez la tâche de communication en fonction des dates d'échéance pour éviter tout dépassement de date d'échéance pour les communications. Par exemple, les tâches de communication de la section En retard.

3. Sur la tâche de communication, sélectionnez **Composer**.
   L'enregistrement de la tâche de communication s'ouvre dans un nouvel onglet dans la vue Incident avec les canaux de communication configurés, notamment DEX Desktop Assistant, e-mail et SMS.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- En fonction du canal sélectionné sur la tâche de communication, une ou toutes les sections suivantes s'affichent :
  - DEX Desktop Assistant
  - E-mail
  - SMS
  - Notification par SMS
  - Discussion via la Barre latérale
  - Notification Microsoft Teams
  - Slack
  - Notifications Slack
- Pour les communications par SMS portant sur les incidents majeurs, vous pouvez sélectionner ou modifier les modèles de SMS à l'aide d'un des rôles d'utilisateur suivants :
  - major_incident_manager
  - Utilisateur sn_incident_write disposant des rôles requis en matière de communication
  - Utilisateur ITIL auquel l'incident majeur est affecté

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'e-mail

Champ	Description
Modèle d'e-mail	Modèle d'e-mail utilisé pour composer l'e-mail.
À	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est destiné.
Cc	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est envoyé en Cc.
Cci	Liste des utilisateurs auxquels l'e-mail est envoyé en Cci.
Objet	Objet de l'e-mail.
Corps	Contenu de l'e-mail.
Joindre un fichier	Pièces jointes de l'e-mail.

Formulaire DEX Desktop Assistant

Champ	Description
À	Liste des destinataires auxquels la notification est envoyée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : les destinataires ne peuvent recevoir le message de notification dans DEX Desktop Assistant que si DEX Desktop Assistant est installé sur leur appareil.
Modèle	Modèle utilisé pour rédiger le message de notification. **Remarque :** si un modèle est disponible, les champs **Titre** et **Message** sont remplis automatiquement. Vous pouvez toutefois modifier leur contenu et les publier.
Titre	Titre du message de notification.
Message	Contenu du message de notification. **Remarque :** si le message de notification contient une URL, il est impossible de cliquer sur celle-ci ou de la copier.

Pour plus d'informations sur DEX Desktop Assistant, consultez Utiliser DEX Desktop Assistant.

Notification par SMS/SMS/notification Microsoft Teams/formulaire Slack/notifications Slack

Champ	Description
De	Numéro à partir duquel le message est envoyé.
À	Utilisateur à qui le message est destiné.
Message	Contenu du message.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Selon le canal sélectionné sur la tâche de communication, diverses options, telles que e-mail ou SMS, sont affichées.
- La communication par SMS n'est envoyée au destinataire que si ce dernier dispose d'un numéro de téléphone lié à l'enregistrement de destinataire.
- Pour tous les canaux pris en charge (e-mails, SMS ou DEX Desktop Assistant), Gestion des incidents majeurs permet d'envoyer des notifications à l'ensemble des utilisateurs (employés) des emplacements concernés. Vous pouvez utiliser la liste des destinataires de démonstration disponible dans le système de base dans le cadre des données de démonstration installées. La liste des emplacements affectés est accessible à partir de la liste connexe Emplacements affectés dans l'onglet **Enregistrements connexes** d'un enregistrement d'incident majeur. Pour plus d'informations, consultez Afficher et mettre à jour les informations sur l'incident dans l'onglet Vue d'ensemble.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Gérer les destinataires dans une tâche de communication

Gérez la liste des destinataires d'une tâche de communication afin de créer une communication souple et efficace avec les personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, ia_admin, itil, ou administrateur

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Gérer les destinataires**.

   Vous pouvez également sélectionner l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis sélectionner **Gérer les destinataires**.
3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Gérer les destinataires.

Gérer les destinataires

Champ	Description
Communication	Plan de communication associé à la tâche de communication pour laquelle vous souhaitez gérer les destinataires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮) en regard d'une tâche de communication, puis que vous sélectionnez **Gérer les destinataires**, le plan de communication associé à la tâche de communication sélectionnée est sélectionné par défaut. Lorsque vous sélectionnez l'option **Gérer les destinataires** directement à partir de l'onglet **Communiquer**, vous devez sélectionner le plan de communication.
Ajouter des destinataires	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste de destinataires auxquels la communication est envoyée.
Désigner un rôle	Rôle d'utilisateur des destinataires.
Ajouter	Bouton permettant d'ajouter les destinataires et le rôle d'utilisateur au champ **Destinataires**.
Destinataires	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste des destinataires disposant du rôle d'utilisateur. Vous devez utiliser le bouton **Ajouter** pour ajouter les destinataires et le rôle d'utilisateur à ce champ.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une tâche de communication ad hoc

Créez une tâche de communication ad hoc selon les besoins au cours des différentes phases d'un incident dans Gestion des incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Sur la page d'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Nouvelle communication**.
3. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Nouvelle communication.

Nouvelle communication

Champ	Description
Rédiger et envoyer une communication	Indique quand le message de communication doit être rédigé et envoyé. Les valeurs possibles sont les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Maintenant : le message de communication est rédigé et envoyé immédiatement. ◦ Plus tard : le message de communication est rédigé et envoyé ultérieurement, après un intervalle de temps défini.
Fréquence	Fréquence à laquelle la communication doit être rédigée et envoyée. Les valeurs possibles sont les suivantes : ◦ Unique : le message de communication est rédigé et envoyé une seule fois. ◦ Récurrent : le message de communication est rédigé et envoyé selon un intervalle de temps répété.
Échéance (minutes)	Durée, en minutes, après laquelle le message de communication doit être rédigé et envoyé. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que si le champ **Fréquence** est défini sur **Récurrent**.
Brève description	Brève description de la tâche de communication.
Canaux	Canal devant être utilisé pour la rédaction et l'envoi de messages de communication. Les options possibles sont les suivantes : ◦ DEX Desktop Assistant : rédigez et envoyez le message de notification via DEX Desktop Assistant. Pour plus d'informations sur DEX Desktop Assistant, consultez Utiliser DEX Desktop Assistant. ◦ E-mail : rédigez et envoyez le message de communication sous forme d'e-mail. ◦ SMS : rédigez et envoyez le message de communication sous forme de SMS. ◦ Notification Microsoft Teams : rédigez et envoyez des messages de communication sous forme de notifications Microsoft Teams. ◦ Slack : rédigez et envoyez le message de communication à un canal Slack. ◦ Notifications SMS : rédigez et envoyez un message de communication sous forme de notifications SMS.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Notifications Slack : option permettant de rédiger et d'envoyer des messages de communication sous forme de notifications Slack.
Destinataires	Utilisateur, groupes d'utilisateurs ou liste de destinataires auxquels le message de communication doit être envoyé.

4. Enregistrez votre communication ou rédigez-la selon que vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communication** sur **Plus tard** ou sur **Maintenant**.
   - Si vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communication** sur **Plus tard**, sélectionnez **Enregistrer**. La tâche de communication est enregistrée et s'affiche dans la liste des tâches de communication de l'onglet **Communiquer**.
   - Si vous avez défini le champ **Rédiger et envoyer la communiquer** sur **Maintenant**, sélectionnez **Rédiger la communication** pour rédiger vos messages dans les canaux de communication sélectionnés. L'enregistrement de la tâche de communication s'ouvre dans un nouvel onglet de la vue d'incident. Pour plus d'informations, consultez Composer des messages de communication pour les incidents et les incidents majeurs.

Gérer une annonce pour envoyer des communications sur les incidents majeurs

Créez et gérez une annonce pour diffuser des messages destinés aux utilisateurs de Portail de services afin de les tenir informés de l'incident majeur en cours. Les gestionnaires d'incidents majeurs peuvent créer et déployer des annonces à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW).

Avant de commencer

Rôle requis : announcement_admin, sp_admin ou administrateur

En tant que major_incident_manager, vous devez hériter de l'un des rôles requis pour créer et gérer des annonces dans Gestion des incidents majeurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les annonces peuvent s'afficher dans une bannière d'annonce ou une instance de widget d'annonce. Pour plus d'informations, consultez Publication d'annonces aux utilisateurs du portail.

Procédure

1. Sur la page d'enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Communiquer**.
2. Sélectionnez **Gérer les annonces**.
   La liste de tous les enregistrements d'annonces d'incidents majeurs s'affiche. Vous pouvez sélectionner n'importe quel enregistrement d'annonce et le modifier. Sinon, vous pouvez créer un nouvel enregistrement d'annonce.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.

Champ	Description
Annonce	
Nom	Titre interne qui ne s'affiche pas dans une annonce.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer l'annonce. Pour masquer une annonce, décochez la case **Actif**.
Titre	Titre qui s'affiche dans l'annonce.
De	Date et heure auxquelles l'annonce commence à s'afficher.
À	Date et heure de fin de l'annonce. Si vous ne spécifiez pas de date ni d'heure, l'annonce continue de s'afficher jusqu'à ce qu'elle soit désactivée.
Résumé	Texte à afficher dans l'annonce.
Style d'affichage	Définit la couleur d'arrière-plan, la couleur du texte et l'alignement du texte des annonces de bannière. Les styles du système de base sont les suivants : ◦ **Normal** : fond bleu et texte blanc aligné à gauche. ◦ **Urgent** : fond rouge et texte blanc aligné à gauche. Les annonces qui s'affichent dans une bannière utilisent le style d'affichage défini par défaut dans l'enregistrement d'annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option d'instance **Utiliser le style d'affichage**.
Type	Spécifie l'emplacement où s'affiche une annonce. Par défaut, les annonces s'affichent aux emplacements suivants : ◦ **Bannière** : bannière d'annonce au-dessus du cadre de la bannière dans le Portail de services. ◦ **Widget** : instance du widget d'annonce. Vous pouvez créer un type d'annonce pour définir d'autres instances de widget afin d'afficher une annonce.
Glyphe	Glyphe à afficher à gauche du titre dans les annonces de bannière.
Texte alternatif du glyphe	Texte de remplacement pour l'icône de glyphe utilisée avec les lecteurs d'écran.
Public	Option permettant d'afficher l'annonce aux utilisateurs avant et après leur connexion.
Afficher en premier	Option permettant d'afficher l'annonce avant toutes les autres annonces. **Remarque :** Si deux enregistrements sont définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri spécifié dans la propriété système *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* est implémenté. Pour plus d'informations, consultez Propriétés du Portail de services.
Rôles	Rôles d'utilisateur pour lesquels l'annonce est visible. Si ce champ est vide, l'annonce est visible par tous les rôles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si vous désactivez l'option **Public**, vous pouvez définir les rôles d'utilisateur pour lesquels l'annonce est visible. ◦ Vous pouvez également définir des critères d'utilisateur de l'annonce à la place. Pour ce faire, configurez Critères d'utilisateur pour Portail de services et désactivez l'option **Public**. Les annonces ne s'affichent que pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'accès.
Non authentifié uniquement	Option permettant d'afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne sont pas connectés. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si vous cochez la case **Public**.
Comportement	
Cliquer sur la cible	Crée un lien sous le corps de l'annonce qui s'ouvre vers une page ou une URL cible. Valeurs possibles : ◦ **Aucun** : l'annonce n'inclut pas de lien. ◦ **Page** : ouvre une page Portail de services dans l'onglet de navigateur actuel. ◦ **URL dans l'onglet de navigateur actuel** : ouvre une URL dans l'onglet de navigateur actuel. ◦ **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre une URL dans un nouvel onglet de navigateur.
Page des détails	Page qui s'ouvre l'onglet de navigateur actuel. **Remarque :** Cette option ne s'applique que si le champ **Cliquer sur la cible** est défini sur **Page**. Disponible si
Détails de l'URL	URL qui s'ouvre dans l'onglet actuel du navigateur ou dans un nouvel onglet. **Remarque :** Cette option ne s'applique que si le champ **Cliquer sur la cible** est défini sur **URL dans l'onglet de navigateur actif** ou sur **URL dans un nouvel onglet de navigateur**.
Texte du lien vers les détails	Texte du lien pour la valeur page ou URL du champ Cliquer sur la cible. Si vous laissez ce champ vide et définissez une cible de clic, le titre de l'annonce est « En savoir plus ».
Options de masquage	Détermine si l'utilisateur peut ignorer l'annonce. Valeurs possibles : ◦ L'utilisateur peut masquer - pas de réaffichage ◦ L'utilisateur peut masquer pour la session en cours uniquement ◦ L'utilisateur ne peut pas masquer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Portails	Portails qui affichent l'annonce. Si ce champ est vide, l'annonce s'affiche dans tous les portails.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Un onglet **Enregistrements connexes** s'affiche.
6. Dans l'onglet **Enregistrements connexes**, utilisez les liens connexes suivants.
   - Peut afficher : contient une liste de critères d'utilisateur permettant aux utilisateurs d'afficher les annonces en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société.
   - Ne peut pas afficher : contient une liste des critères d'utilisateur pour empêcher les utilisateurs d'afficher les annonces en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de la société.

   Vous pouvez sélectionner un critère d'utilisateur existant ou sélectionner **Créer** pour créer un critère d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Critères d'utilisateur pour Portail de services.

Que faire ensuite
Si le champ **Type** est défini sur **Bannière**, testez votre annonce en accédant au portail défini dans le champ **Portails**. Si le champ **Type** est défini sur **Widget** ou un type personnalisé, testez votre annonce en accédant à la page avec l'instance de widget associée.

Collaborer avec les personnes concernées lors d'un incident majeur

Collaborez avec les personnes concernées requises pendant les différentes phases d'un incident majeur pour discuter de l'incident et le résoudre rapidement. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou une téléconférence à l'aide d'un fournisseur de service afin de communiquer avec les personnes concernées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les Services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel afin de résoudre des incidents. Pour plus d'informations sur l'intégration et les fonctionnalités des Services de collaboration disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services, voir Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure
1. Dans l'enregistrement d'incident, sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel pour ouvrir l'onglet Collaborer dans le panneau latéral.
   L'onglet Collaborer comprend les onglets suivants :
   - Appel : inclut une liste des enregistrements d'appels et des informations relatives à l'appel, telles que l'état et la date d'échéance avec la durée, pour les appels à venir, en attente, en retard et actifs avec des collaborateurs.
   - Messagerie instantanée : inclut une liste des enregistrements de messagerie instantanée et des informations connexes, telles que le nom, le nombre de participants et la date d'échéance avec la durée, pour les conversations de messagerie instantanée à venir, en attente, en retard et actives avec des collaborateurs.
2. Sélectionnez l'icône **Initier la collaboration** ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Collaborer à l'aide de la messagerie instantanée

   a. Sélectionnez l'une des options de messagerie instantanée suivantes :

      - Sélectionnez **Démarrer une discussion dans la barre latérale** pour ouvrir la conversation dans une conversation dans une barre latérale de messagerie instantanée.
      - Sélectionnez **Messagerie instantanée MS Teams** pour ouvrir la conversation sur Microsoft Teams.

      Remarque :

      - L'application de messagerie instantanée doit être configurée avec Espace de travail pour l'exploitation des services.
      - Les canaux Slack ne sont pas pris en charge.

   b. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle.

Collaborer à l'aide de la messagerie instantanée

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro d'enregistrement d'incident associé à la messagerie instantanée de collaboration. L'enregistrement d'incident est sélectionné par défaut.
Objet	Objet ou titre de la messagerie instantanée de collaboration.
Ajouter des participants	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste de destinataires devant accéder à la messagerie instantanée de collaboration.
Inclure un bref message pour les participants	Brève description du problème dont il sera question dans la messagerie instantanée.

   c. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

   L'application de messagerie instantanée s'ouvre avec les participants sélectionnés.

4. Collaborer à l'aide d'un appel

   a. Sélectionnez l'une des options d'appel suivantes.

      - Démarrer la réunion Webex
      - Démarrer la réunion MS Teams
      - Démarrer la réunion Twilio
      - Démarrer la réunion Zoom

      Remarque : Les applications de canal d'appel sélectionnées doivent être configurées pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

      .

   b. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaborer à l'aide d'un appel

Champ	Description
Pont de conférence	Canal d'appel utilisé pour la collaboration.
Titre	Objet ou titre de l'appel de collaboration.
Ajouter des participants	Utilisateur, groupe d'utilisateurs ou liste des destinataires devant participer à l'appel de collaboration.
Fournissez une description brève, cette note sera stockée dans l'enregistrement de la conférence.	Brève description du problème qui sera discuté lors de l'appel.

c. Sélectionnez **Démarrer**.
L'appel commence avec les participants sélectionnés.

Créer une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de l'onglet Enregistrement connexe

Créez une communication et une collaboration ad hoc à l'aide de la liste connexe Plan de communication des incidents sur l'onglet **Enregistrements connexes** d'une page d'enregistrement d'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, itil, ia_admin, ou administrateur

Procédure

1. Sur un enregistrement d'incident, sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**.
2. Dans la liste connexe, cliquez sur le bouton **Plans de communication des incidents** pour ouvrir une liste des plans de communication existants associés à l'enregistrement d'incident.
3. Sélectionnez **Créer** pour créer une définition de plan de communication.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire d'un plan de communication des incidents, consultez Création d'un plan de communication des incidents ad hoc à partir d'un incident.
   L'enregistrement du plan de communication des incidents s'ouvre dans un onglet distinct.
4. Dans l'enregistrement Plan de communication des incidents, sélectionnez l'onglet **Enregistrements connexes**.
5. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Tâche de communication des incidents**.
6. Sélectionnez **Créer** pour créer une tâche de communication des incidents.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire d'une tâche de communication des incidents, consultez Création d'une tâche de communication des incidents ad hoc à partir de Gestion des communications sur les incidents.
7. Sur l'enregistrement de tâche de communication des incidents, ajoutez un canal de communication.

   a. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** (⋮), puis sélectionnez **Ajouter un canal de communication**.

   b. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Type de canal**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les valeurs possibles sont les suivantes :

- Communication
- Collaboration

c. Sélectionnez **Canal**.
Les valeurs disponibles changent en fonction du **type de canal** sélectionné :

- Si le champ **Type de canal** est défini sur **Communication**, vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes :
  - DEX Desktop Assistant
  - E-mail
  - SMS
  - Microsoft Teams
  - Slack
  - Slack Notification
- Si le champ **Type de canal** est défini sur **Collaboration**, vous pouvez définir l'une des valeurs suivantes :
  - Discussion Sidebar
  - Conférence

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
L'enregistrement du canal de communication s'ouvre dans un onglet distinct.

e. Sur l'enregistrement du canal de communication, renseignez les informations requises en fonction du **canal** sélectionné.
Pour plus d'informations sur les champs de formulaire, consultez Définir un canal de communication.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résoudre et fermer un incident majeur

Résolvez un incident majeur pour rétablir le service après l'interruption.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager ou admin

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident majeur.
2. Examinez l'enregistrement d'incident majeur pour vous assurer que le problème associé à l'incident majeur est résolu.
3. Sélectionnez **Résoudre**.
4. Renseignez les champs de la fenêtre contextuelle Résoudre l'incident majeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résoudre l'incident majeur

Champ	Description
Code de résolution	Catégorie de résolution de l'incident majeur. Les valeurs possibles sont les suivantes : ◦ Dupliquer ◦ Erreur connue ◦ Aucune résolution fournie ◦ Résolu par l'appelant ◦ Résolu par un changement ◦ Résolu par un problème ◦ Résolu par une demande ◦ Solution fournie ◦ Solution de contournement fournie
Note de résolution	Brève description de la façon dont l'incident majeur a été résolu.

5. Sélectionnez **Résoudre**.
   L'état de l'incident majeur est défini sur **Résolu**.
6. Sélectionnez **Fermer**.

Résultats
L'état de l'incident majeur est défini sur **Fermé**.

Examiner et mettre à jour un rapport post-incident

Examinez un rapport post-incident (PIR) à l'aide de l'onglet **Rapport post-incident**. Un PIR vous aide à comprendre la cause de l'incident majeur et les mesures prises par les équipes pour résoudre l'incident. Cela permet d'éviter le problème à l'avenir.

Avant de commencer
L'incident majeur doit être à l'état **Résolu**. Pour plus d'informations, consultez Résoudre et fermer un incident majeur.

Rôle requis :

- Pour examiner le PIR : sn_incident_read ou sn_incident_write
- Pour mettre à jour, générer et télécharger le PIR : major_incident_manager ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'examen du rapport post-incident (PIR) permet également d'évaluer le processus de réponse à un incident et d'identifier les domaines d'amélioration. Il est possible de passer en revue et de mettre à jour le PIR pendant le processus d'examen avant de le partager avec des personnes concernées.

Après avoir résolu un incident majeur, vous devez publier le PIR correspondant et le partager avec les personnes concernées dans un délai spécifié défini dans le SLA. Vous pouvez configurer le SLA en spécifiant la valeur en heures dans la propriété système **Heures de publication du PIR** (*sn_sow_inc.pir.publish.hours*).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les événements suivants sont capturés dans la chronologie du PIR :

- Incident créé
- Incident proposé en tant qu'incident majeur
- Incident accepté en tant qu'incident majeur
- Incident résolu
- Incident fermé
- Événements personnalisés
- Tâche d'incident créé
- Tâche d'incident fermée

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement d'incident majeur dont l'état est **Résolu**.
2. Sélectionnez l'onglet **Rapport post-incident**.
3. Dans la section Minutages des réponses aux incidents, examinez la durée des champs suivants.

Minutages des réponses aux incidents

Champ	Description

Délai d'identification	Temps nécessaire pour identifier un incident comme étant un incident majeur.
	
	Le champ **Délai d'identification** s'affiche en fonction de ce calcul :
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident proposed time)`
	
	ou
	
	`Time to identify = (incident created time) - (incident promoted time)`

Délai de réponse	Durée de réponse à l'incident majeur proposé. Le champ **Délai de réponse** s'affiche en fonction de ce calcul : `Time to response = (incident proposed time) - (incident promoted time)`
Délai de résolution	Durée de résolution de l'incident majeur. Le champ **Délai de résolution** s'affiche en fonction de ce calcul : `Time to resolve = (incident promoted time) - (incident resolved time)`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la section Contributeurs, ajoutez des utilisateurs pour vous aider à créer et à publier le PIR.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier les co-contributeurs** ( ) pour ajouter des utilisateurs en tant que contributeurs.

   b. Dans le champ **Co-contributeurs**, spécifiez des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs.

   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer les co-contributeurs** ( ) pour enregistrer les modifications.

5. Dans la section Résumé de l'incident, examinez les informations du résumé de l'incident et modifiez-les si nécessaire.

   Remarque :

   Par défaut, cette section récupère les informations récapitulatives de l'incident à partir de l'onglet **Vue d'ensemble**. Vous pouvez modifier les valeurs.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier le rapport** ( ) pour modifier le champ de résumé de l'incident de cette section.

   b. Modifiez les informations suivantes.

   - Résumé
   - Impact
   - Résolution

   c. Sélectionnez l'icône **Enregistrer le rapport** ( ) pour enregistrer les modifications.

6. Dans la section Chronologie, examinez la chronologie des événements d'incident et modifiez-la si nécessaire.

   a. Sélectionnez l'icône **Modifier la chronologie** ( ) pour modifier la chronologie de l'événement.

   b. Sélectionnez l'option **Ajouter un événement**, saisissez les informations suivantes, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouvel événement à la chronologie.

   Ajouter un événement

Champ	Description
Sélectionnez la date et l'heure de l'événement.	Date et heure de l'événement.
Saisir une description brève de l'événement	Brève description de l'événement.

   c. Modifiez la chronologie de l'événement avec les options de configuration suivantes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de configuration de la chronologie de l'événement

Options	Description
Masquer	Sélectionnez l'icône **Masquer** ( ) pour masquer un événement de la chronologie.
Afficher	Sélectionnez l'icône **Afficher** ( ) pour afficher un événement masqué sur la chronologie.
Modifier	Sélectionnez l'icône **Modifier** ( ) pour modifier la description ou la date et l'heure d'un événement. Cette option n'est disponible que pour les événements ajoutés à l'aide de l'option **Ajouter un événement**.
Supprimer	Sélectionnez l'icône **Supprimer** ( ) pour supprimer un événement de la chronologie de l'événement. Cette option n'est disponible que pour les événements ajoutés à l'aide de l'option **Ajouter un événement**.
Ordre des événements	Option permettant de définir l'ordre chronologique des événements. Options possibles : ▪ Ascendant : l'événement qui s'est produit en premier est placé en haut et l'événement qui s'est produit en dernier est placé en bas. ▪ Décroissant : l'événement qui s'est produit en dernier est placé en haut et l'événement qui s'est produit en premier est placé en bas.
Regroupement d'événements	Option permettant d'activer le regroupement des événements qui se produisent dans une durée spécifiée.
Regrouper des événements au sein de--les uns avec les autres	Durée qui regroupe les événements si les événements se produisent dans cette valeur.
Options de visibilité	
Afficher des événements masqués dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements masqués lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Description
Afficher des événements manuellement dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements qui sont ajoutés manuellement lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Afficher des événements de la chronologie dans la vue de modification	Option permettant d'afficher les événements de chronologie lorsque l'icône **Modifier la chronologie** ( ) est sélectionnée.
Réinitialiser les paramètres	Sélectionnez l'icône **Réinitialiser les paramètres** ( ) pour rétablir les valeurs par défaut des paramètres.

d. Sélectionnez l'icône **Enregistrer les paramètres** ( ) pour enregistrer les modifications.

7. Dans la section Enregistrements connexes, examinez les informations des enregistrements associés à l'incident et mettez-les à jour si nécessaire.

a. Sélectionnez **Modifier**.
Vous êtes redirigé vers la section Enregistrements connexes de l'onglet **Détails** de l'enregistrement d'incident majeur.

b. Dans la section Enregistrements connexes, modifiez les champs suivants.

Enregistrements connexes

Champs	Description
Incident parent	Enregistrement d'incident associé en tant que parent à l'enregistrement d'incident.
Problème	Enregistrement de problème associé à l'enregistrement d'incident.
Demande de changement	Demande de changement associée à l'enregistrement d'incident.
Causé par le changement	Demande de changement pour laquelle l'incident est créé.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.
Les informations sont mises à jour dans les champs de la section Enregistrements connexes de l'onglet Rapport post-incident.

8. Sélectionnez **Aperçu**.

Remarque : Cette option n'est disponible que si la propriété système **Page d'aperçu PIR SOW** (*sn_sow_inc.pir_pdf_preview_sow_page*) est définie sur **true**.

9. Sélectionnez **Télécharger**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fenêtre contextuelle affiche la progression de l'exportation du rapport post-incident. Une fois le processus d'exportation terminé, une option **Télécharger** apparaît dans la fenêtre contextuelle.

10. Sélectionnez **Télécharger**.

Résultats

Le rapport post-incident est téléchargé sur votre système au format PDF. Vous pouvez envoyer le fichier PDF aux personnes concernées requises.

Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher et gérer vos équipes et calendriers.

Vue d'ensemble de Planification d'astreinte

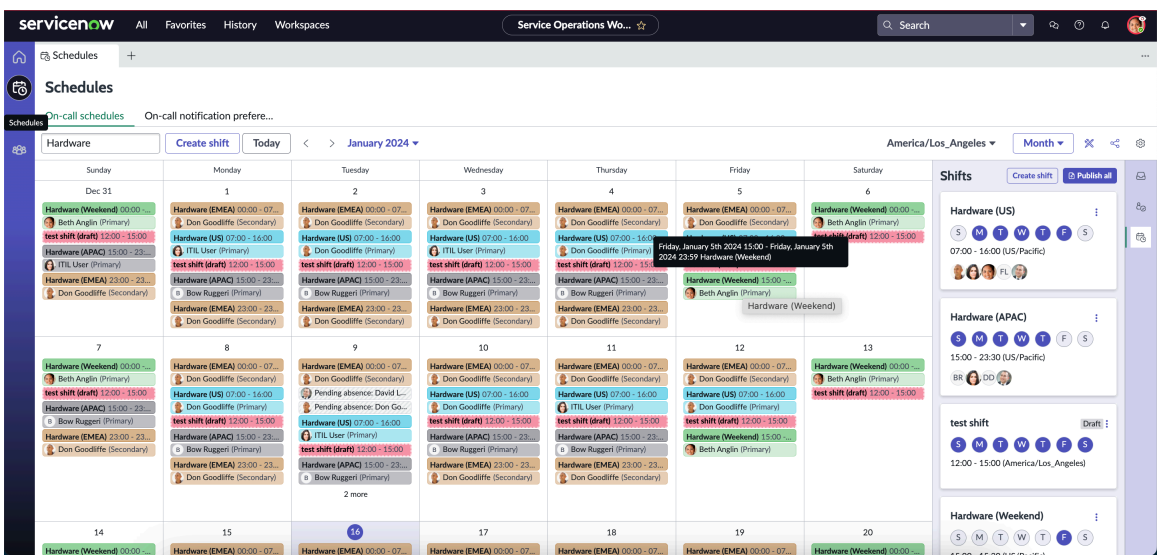
En tant qu'agent, consultez votre calendrier et celui de vos homologues, demandez une absence, proposez une couverture et définissez vos préférences de notification.

En tant que chef d'équipe, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques de votre groupe.

En tant qu'administrateur des astreintes, affichez et gérez les équipes, approuvez ou rejetez les demandes d'absence et résolvez les écarts et les conflits. Vous pouvez également gérer les préférences de notification, les canaux de livraison, les règles de déclencheur d'escalade et les politiques d'un groupe.

Calendriers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu Calendriers de la page d'accueil pour accéder à Planification d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Calendriers d'astreinte

Cet onglet affiche les calendriers et équipes de tous les utilisateurs dans une vue de calendrier ou de chronologie. Vous pouvez personnaliser l'affichage sous forme de vue par jour, semaine ou mois et filtrer le calendrier en fonction de vos groupes ou fuseaux horaires.

Dans cet onglet, vous pouvez gérer vos tâches, vos équipes et vos demandes de congé.

Préférences de notification d'astreinte

Dans cet onglet, vous pouvez définir vos méthodes de notification préférées pour recevoir des alertes lorsqu'un ticket vous est transmis.

Vous pouvez définir les règles de notification d'escalade et les canaux de livraison utilisés pour recevoir ces notifications.

Équipes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez le menu Équipes (icône ) dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher toutes les équipes. Sélectionnez une carte d'équipe pour afficher et gérer le calendrier d'une équipe, définir les politiques d'escalade ainsi que les préférences de l'équipe pour la période de travail sélectionnée. Cette fonctionnalité permet de vérifier que votre équipe sait qui est d'astreinte, qu'elle est responsable et qu'elle est assurée que les alertes critiques ou les incidents sont pris en compte.

Utilisez l'onglet **Calendrier** pour créer et gérer les périodes de travail de votre équipe. Cette fonctionnalité permet de vérifier que la bonne personne est disponible pour répondre aux incidents et aux alertes critiques. Vous pouvez également ajouter ou modifier la description, les informations de contact et les membres de votre équipe.

Utilisez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade** pour définir une politique d'escalade et les règles de déclencheur à suivre en cas d'incident. Vous affectez ces politiques et règles de déclencheur, ainsi que les préférences de notification, à une équipe.

Dans l'onglet **Préférences de l'équipe d'astreinte**, modifiez les préférences d'équipe d'un groupe. Vous pouvez ajouter un chef d'équipe et le jour de début de la semaine, définir des préférences pour les demandes d'absence et le chevauchement d'équipes, ainsi que des règles d'escalade pour le chevauchement d'équipes.

Panneau latéral contextuel

Utilisez Planification d'astreinte à partir du panneau latéral contextuel lorsque vous ouvrez un incident. Vous pouvez également configurer des experts d'astreinte et le suivi d'escalade pour tout autre enregistrement, si nécessaire.

Sélectionnez l'icône Experts d'astreinte () dans le panneau latéral contextuel pour afficher et contacter les experts techniques recommandés pour obtenir de l'aide.

Pour afficher les détails de l'escalade et le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, sélectionnez l'icône d'escalades d'astreinte () dans le panneau latéral contextuel.

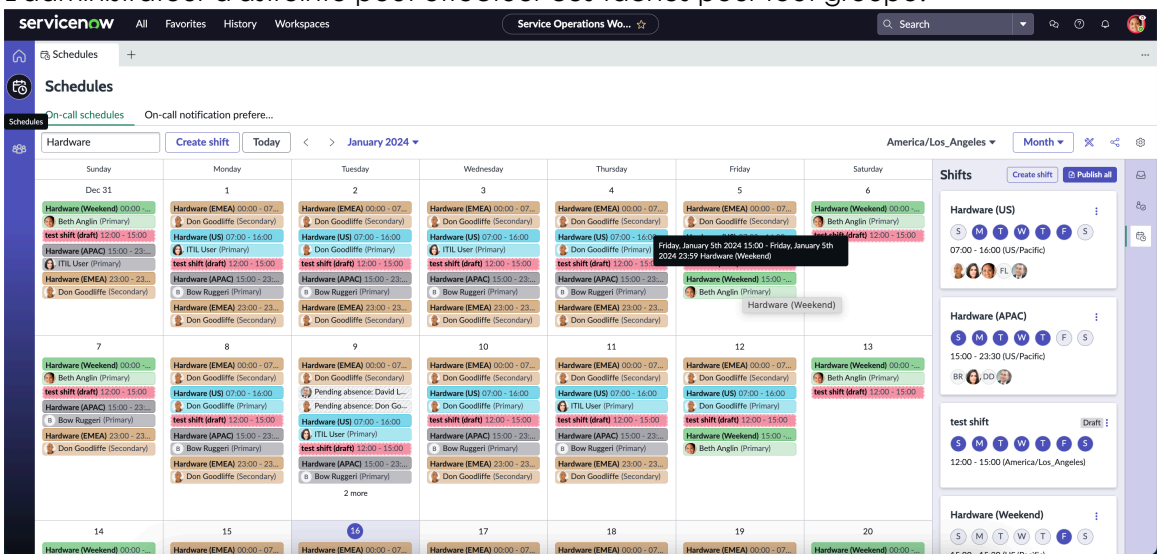
Planifier dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez et gérez les calendriers, les équipes et les demandes de congé.

Le menu **Calendriers** permet aux agents de consulter et de gérer le travail quotidien, de demander des congés et de proposer une couverture pour les absences.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le chef d'équipe peut créer et gérer les calendriers, les équipes, les membres d'équipe, les règles de déclencheur d'escalade ainsi que les politiques pour son groupe. Il peut également approuver ou rejeter les demandes de congé et résoudre les conflits et les écarts au sein de son groupe. L'administrateur d'astreinte peut effectuer ces tâches pour tout groupe.



Champ	Description
Équipes	Affiche une liste de tous les groupes que vous gérez ou dont vous êtes membre. Vous pouvez sélectionner un groupe pour afficher toutes les équipes de ce groupe. Vous pouvez également saisir le nom du groupe pour exécuter la recherche.
Créer une équipe	Créez une nouvelle équipe. Vous pouvez personnaliser le nom, la date de début, la date de fin, les occurrences et la répétition ou utiliser un modèle prédéfini.
Aujourd'hui	Affichez toutes les activités du jour.
Mois	Sélectionnez et passez à un mois spécifique.
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire pour l'équipe.
Vue	Liste déroulante permettant de sélectionner la vue Chronologie ou Calendrier. Vous devez également indiquer si vous préférez une vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.
Paramètres généraux	Filtres pour affiner l'affichage : • Écarts • Conflits • Membres d'équipe • Absences en attente

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Absences approuvées • Première version des équipes
Partager le calendrier	Pour partager l'URL iCal ou un fichier .ics avec les autres membres et vous abonner à un calendrier. Vous pouvez sélectionner la période de travail préférée dans la liste déroulante pour accéder à la page d'abonnement. **Remarque :** cette option est disponible uniquement pour les versions Washington DC et ultérieures. Pour Vancouver et les versions antérieures, vous avez la possibilité d'envoyer un e-mail contenant un lien d'abonnement.
Carte d'équipe	Sélectionnez une équipe ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris pour en afficher les détails et accéder aux éléments suivants : • Modifier l'équipe ( ) • Autres options ( )
Modifier l'équipe ( )	• Pour afficher et modifier les détails de l'équipe comme l'heure de début, la date, le fuseau horaire, etc. • Pour ajouter, supprimer et modifier les membres d'une équipe. Vous pouvez également ajouter ou supprimer des niveaux d'intervenant et des détails de rotation. • Pour ouvrir et modifier les politiques d'escalade dans l'enregistrement d'équipe.
Autres options ( )	• Pour fournir une couverture • Pour planifier des heures supplémentaires • Pour planifier une absence
Actions requises	Affiche la liste des tâches à venir qui vous sont affectées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Pour l'agent, il peut s'agir d'une équipe à venir ou d'une absence planifiée. • Pour le responsable, il peut s'agir de la liste des écarts et conflits ou d'une demande de congé pour l'équipe à venir.

Gérer votre travail et planifier vos absences

Demandez une absence et fournissez une couverture pour une équipe. Vous pouvez également demander des heures supplémentaires pour une équipe.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez planifier vos propres congés et suggérer une couverture appropriée parmi les autres membres de la liste. Le chef d'équipe et l'administrateur d'astreinte peuvent ainsi planifier les équipes et vérifier que les membres sont disponibles pour répondre aux incidents et aux escalades à tout moment.

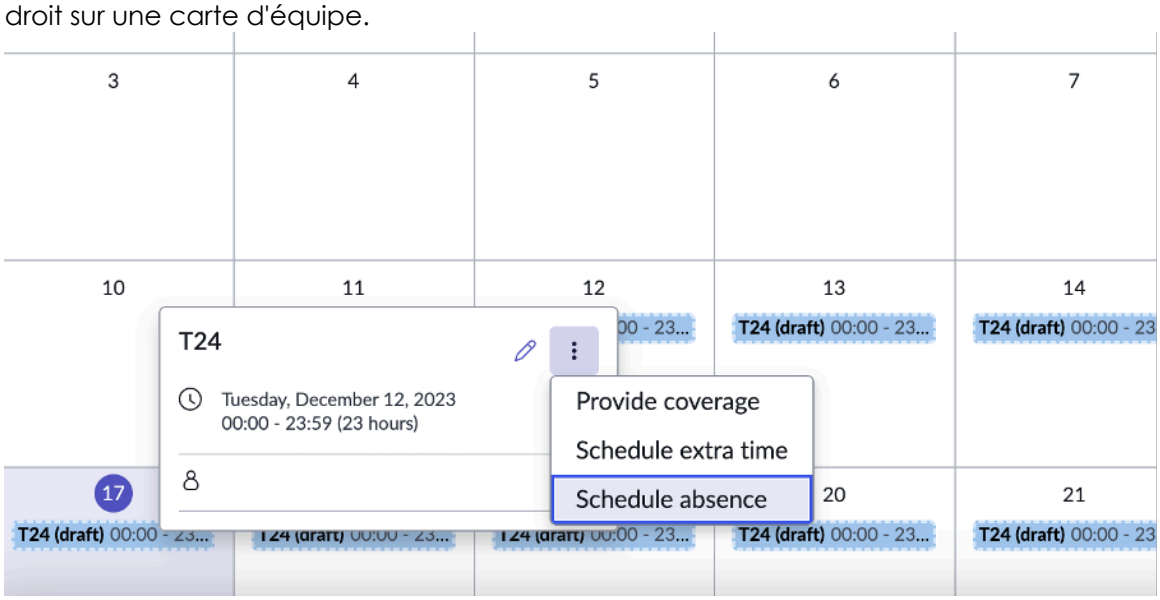
Cette vidéo vous donne un aperçu de la procédure à suivre pour planifier une absence.
Planifier une absence

Avant de commencer

Rôle requis : itil

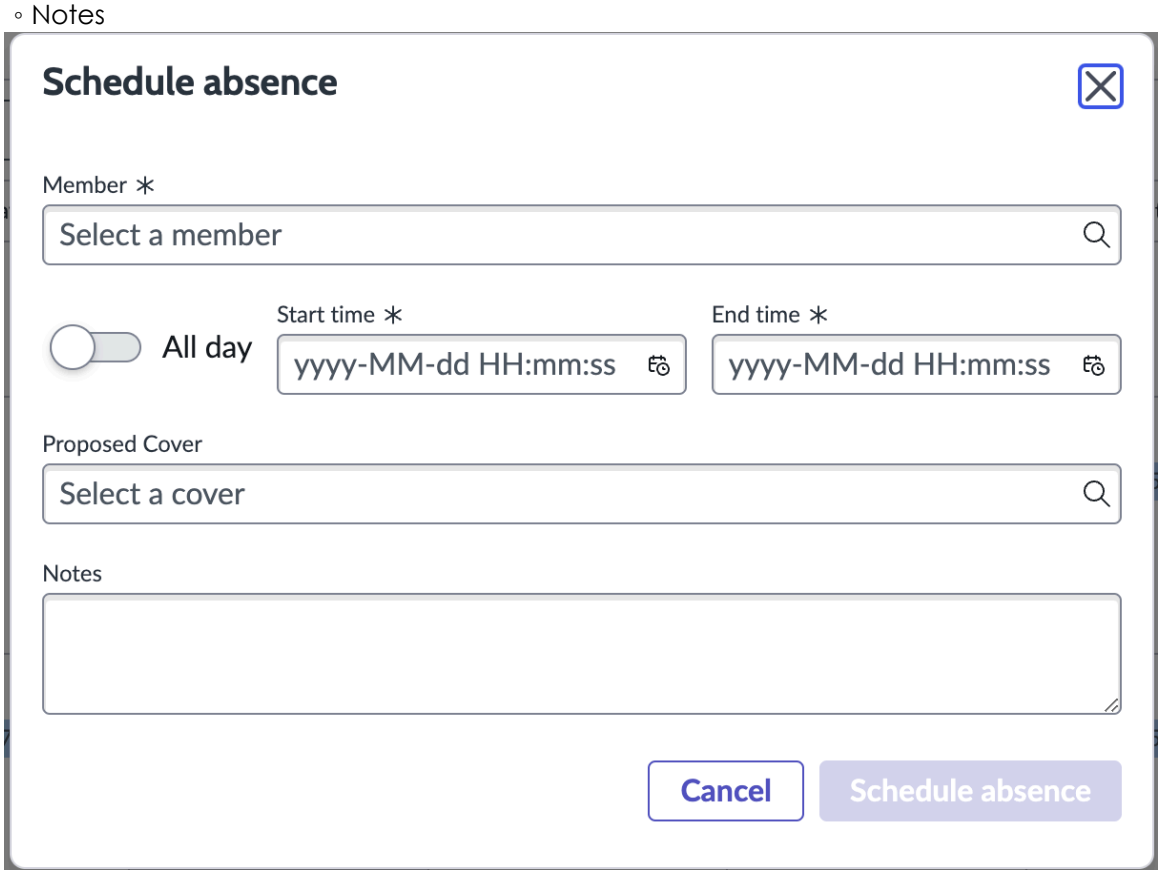
Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez le menu **Calendrier** pour afficher votre calendrier.
   Vous pouvez également procéder comme suit pour afficher votre calendrier :
   - Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
   - Sélectionnez le menu **Équipes** de la page d'accueil et sélectionnez une équipe.
   - Sélectionnez l'onglet **Calendrier** pour afficher tous les calendriers de l'équipe.
3. Sélectionnez une carte d'équipe et sélectionnez l'icône , ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Planifier une absence** pour demander l'absence d'équipe et fournissez les détails suivants :
   - Membre
   - Bouton bascule Toute la journée
   - Heure de début et heure de fin
   - Couverture proposée
   - Notes



5. Sélectionnez **Planifier une absence**.

Créer et modifier une équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Le chef d'équipe peut créer une nouvelle équipe à l'aide du menu **Calendrier** ou du menu **Équipes** de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer et de modifier une équipe :

- Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez le . Sélectionnez une équipe pour afficher les détails correspondants et cliquez sur l'onglet **Calendriers**.
- Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et sélectionnez le .

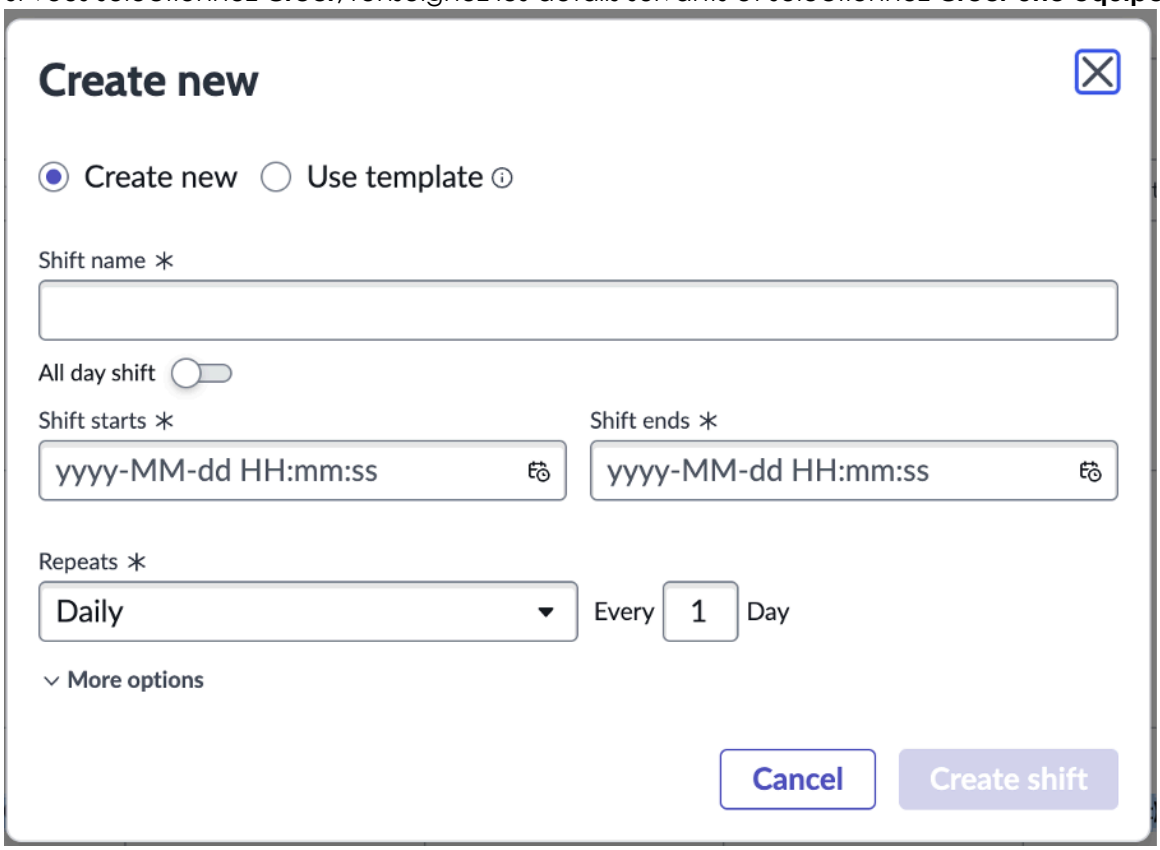
Obtenez dans cette vidéo une présentation de la création et de la modification d'une équipe. Créer et modifier une équipe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure
1. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez **Créer une équipe** et renseignez les champs suivants sur le formulaire **Créer une nouvelle équipe** :

   Si vous sélectionnez **Créer**, renseignez les détails suivants et sélectionnez **Créer une équipe** :



Créer une équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Active/désactive un engagement à la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Les choix possibles sont les suivants : ◦ Jamais ◦ Quotidien ◦ Hebdomadaire
Tous les	Fréquence de répétition. L'affichage dépend de la période choisie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Pour **Use shift template** (Utiliser un modèle d'équipe), renseignez les champs comme il convient.

Créer une équipe à l'aide d'un modèle d'équipe

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Template/Schedule (Modèle/Calendrier)	Modèles existants pour les équipes. Les choix possibles sont les suivants : ◦ 24 x 7 ◦ Heures non travaillées (jour ouvré 8:00 - 5:00) ◦ Heures non travaillées (jour ouvré 9:00 - 5:00) ◦ Jour ouvré 8:00 - 5:00 ◦ Jour ouvré 9:00 - 5:00

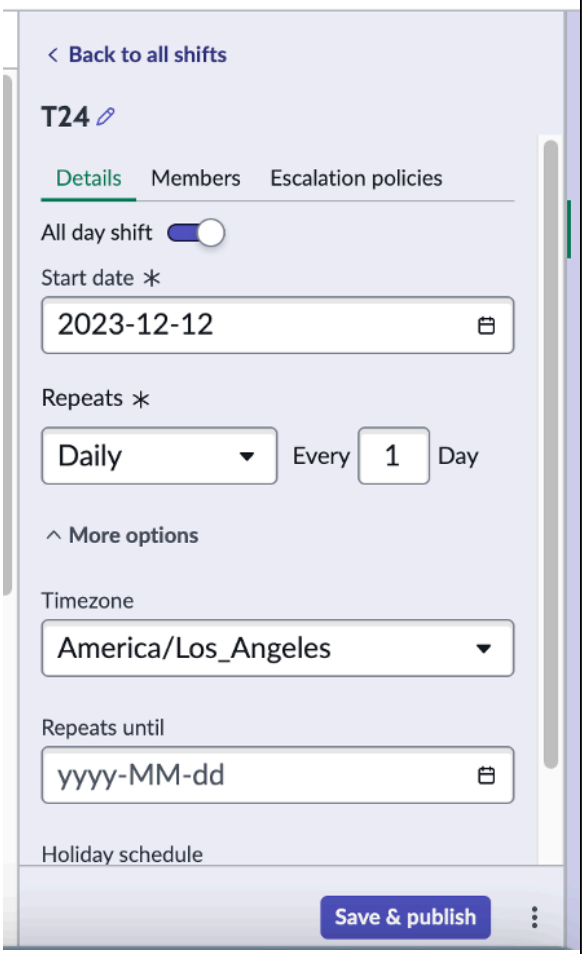
Vous avez créé une nouvelle équipe.

2. Pour modifier une équipe, cliquez sur sa carte avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez l'icône  .
Les détails de l'équipe s'ouvrent dans le panneau latéral.
3. Dans les détails de l'équipe disponibles sur le panneau latéral, vous pouvez mettre à jour ce qui suit :

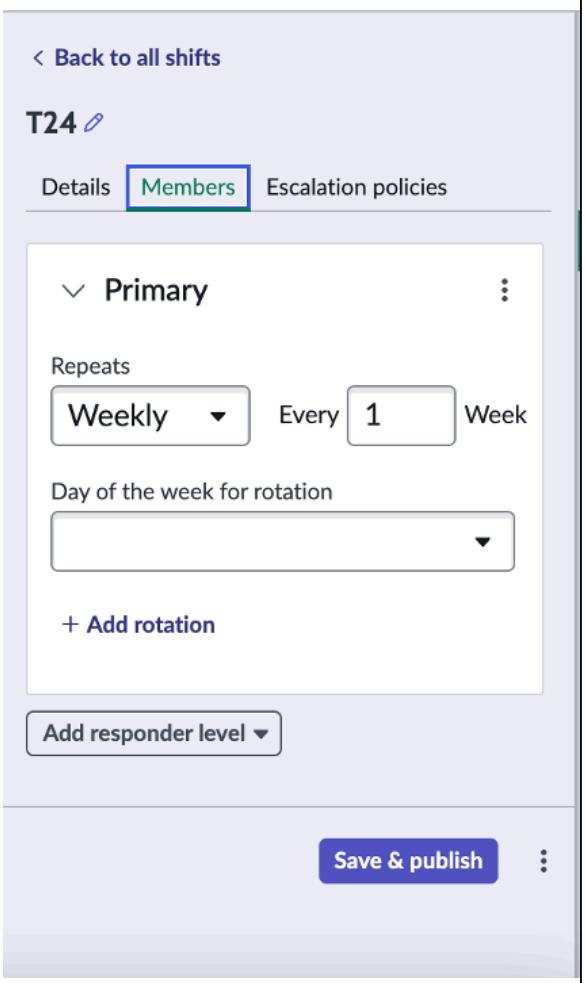
Modifier l'équipe

Champ	Description
Onglet **Détails**	Mettez à jour les détails de l'équipe :

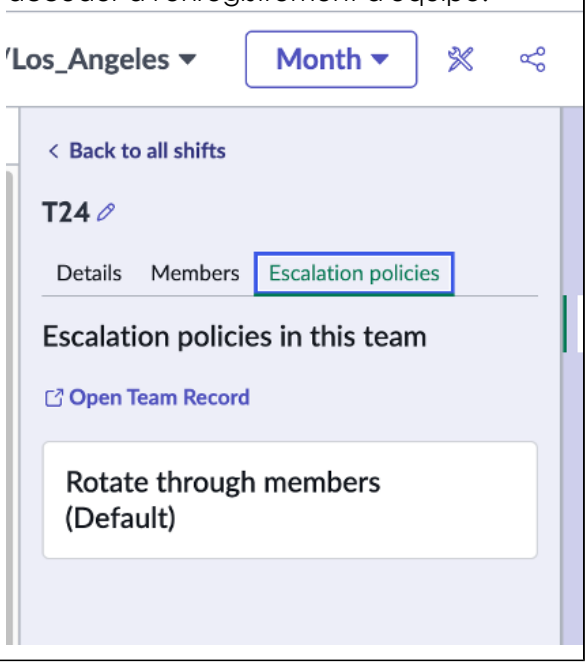
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ◦ Équipe de jour ◦ Début du service de l'équipe ◦ Fin du service de l'équipe ◦ Répétitions ◦ Fuseau horaire ◦ Calendrier des jours non ouvrés ◦ Repeats until (Répétition jusqu'à)
Onglet **Membres**	Mettez à jour les détails de l'équipe :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ◦ Se répète toutes les semaines ◦ Jour de la semaine pour la rotation ◦ Ajouter une rotation ◦ Ajouter/supprimer/renommer le niveau de l'intervenant
Onglet **Politiques d'escalade**	Consultez la politique d'escalade et cliquez sur **Open Team Record** (Ouvrir l'enregistrement d'équipe) pour

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	accéder à l'enregistrement d'équipe. 

4. Après avoir mis à jour les détails de l'équipe, cliquez sur **Enregistrer et publier** pour enregistrer les changements.
5. Sélectionnez l' ⋮ pour passer l'équipe en mode brouillon, supprimer ou désactiver/activer l'équipe sélectionnée.
6. Sélectionnez **Retour à toutes les équipes** pour afficher toutes les équipes d'une équipe sélectionnée.

   Vous pouvez également sélectionner l' ⋮ pour changer la couleur de l'équipe.

Formulaire Créer nouveau

Utilisez le formulaire Créer pour créer une équipe d'astreinte dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Si vous sélectionnez l'option **Créer** sur la page de Calendriers, indiquez les détails de champ suivants.

Formulaire Créer nouveau

Champ	Description
Nom de l'équipe	Nom de l'équipe.
Équipe de jour	Activez/Désactivez cette option pour un engagement toute la journée.
Début du service de l'équipe	Date et heure de début de l'équipe.
Fin du service de l'équipe	Date et heure de fin de l'équipe.
Répétitions	Répétition de l'équipe. Options disponibles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer nouveau (suite)

Champ	Description
	• Jamais • Quotidien • Hebdomadaire
Tous les	Répétition de l'équipe. L'affichage dépend de la période sélectionnée dans le champ **Répétitions**.
Autres options	
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'utilisateur.
Calendrier des jours non ouvrés	Calendrier à utiliser pour les jours non ouvrés.
Repeats until (Répétition jusqu'à)	Date et heure de fin de la répétition.

Gérer les équipes dans l'Espace de travail de l'exploitation des services

Acceptez ou refusez les demandes de congé, résolvez les écarts et les conflits en fournissant une couverture et en planifiant des heures supplémentaires pour une équipe.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la gestions des équipes.

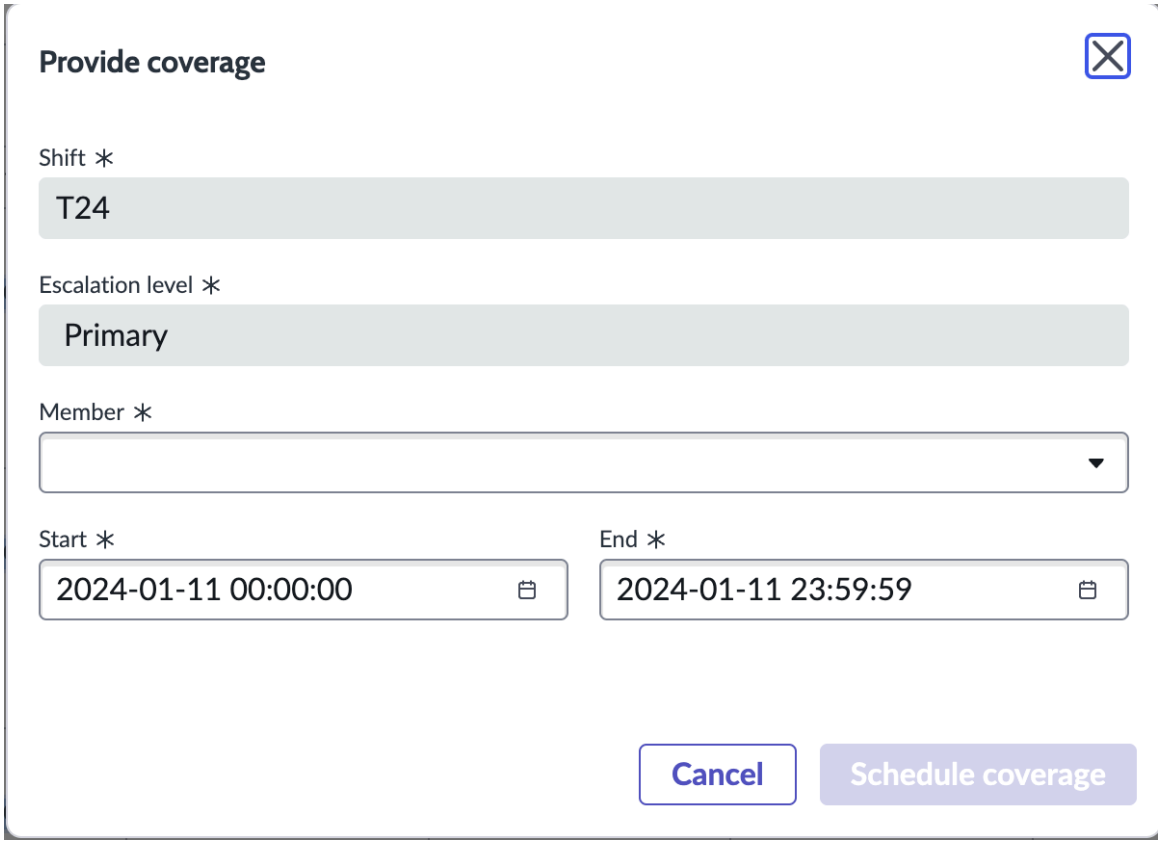
https://player.vimeo.com/video/989602605?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier** pour visualiser l'ensemble des demandes de congé, des écarts et des conflits relatifs à une équipe.
   Toutes les demandes de congé sont affichées dans la section **Actions requises**.
3. Cliquez sur **Approuver** ou **Refuser**, et confirmez votre choix lorsque vous y êtes invité.
4. Pour les écarts ou les conflits, sélectionnez la carte d'équipe et cliquez sur l'icône , ou cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe.
5. Cliquez sur **Fournir une couverture** pour remplacer un membre de l'équipe.
   Renseignez les informations suivantes et cliquez sur **Fournir une couverture** :
   - Membre : nom du membre
   - Début
   - Fin

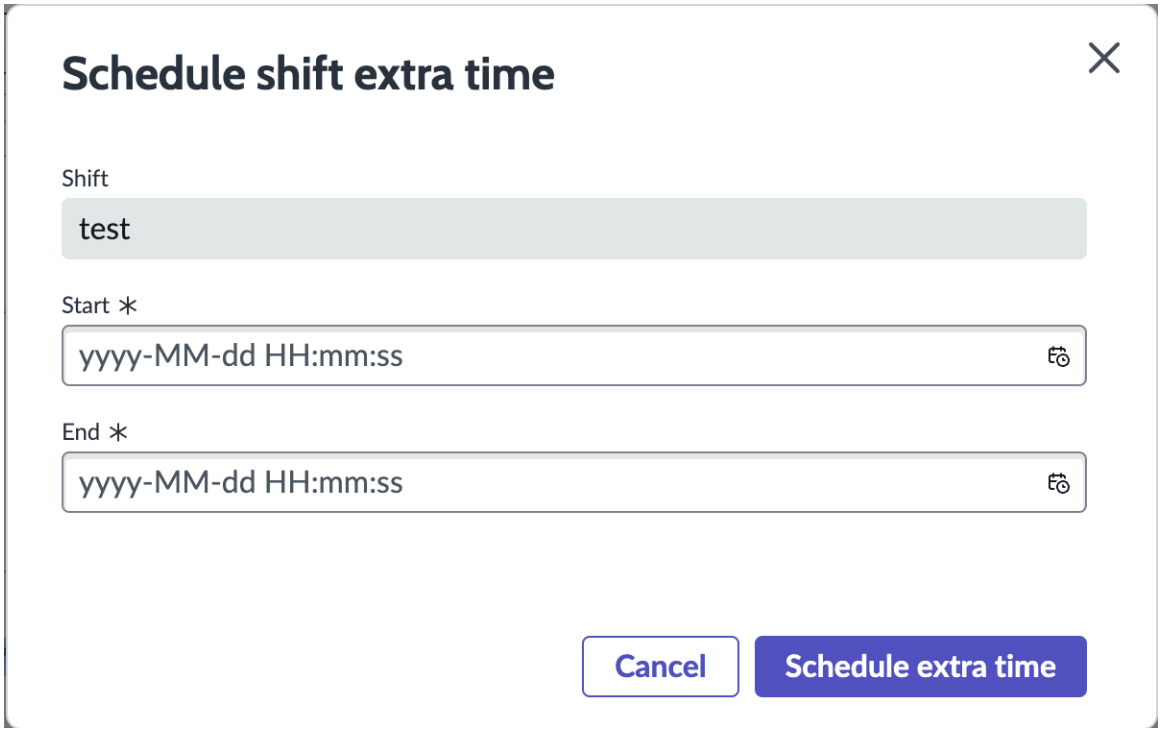
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Si besoin, cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires** et fournissez les informations suivantes :
   - Début
   - Fin

   Cliquez sur **Planifier des heures supplémentaires**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez avec le bouton droit sur une carte d'équipe, puis cliquez sur **Delete absence** (Supprimer le congé) pour supprimer la demande de congé approuvée du calendrier.

Créer une règle de préférence de notification

Définissez les méthodes de notification et les canaux que vous souhaitez privilégier pour recevoir les alertes chaque fois qu'un ticket d'escalade est émis.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la façon d'ajouter des canaux de livraison et des préférences de notification.

Créer une règle de préférence de notification et des canaux de livraison

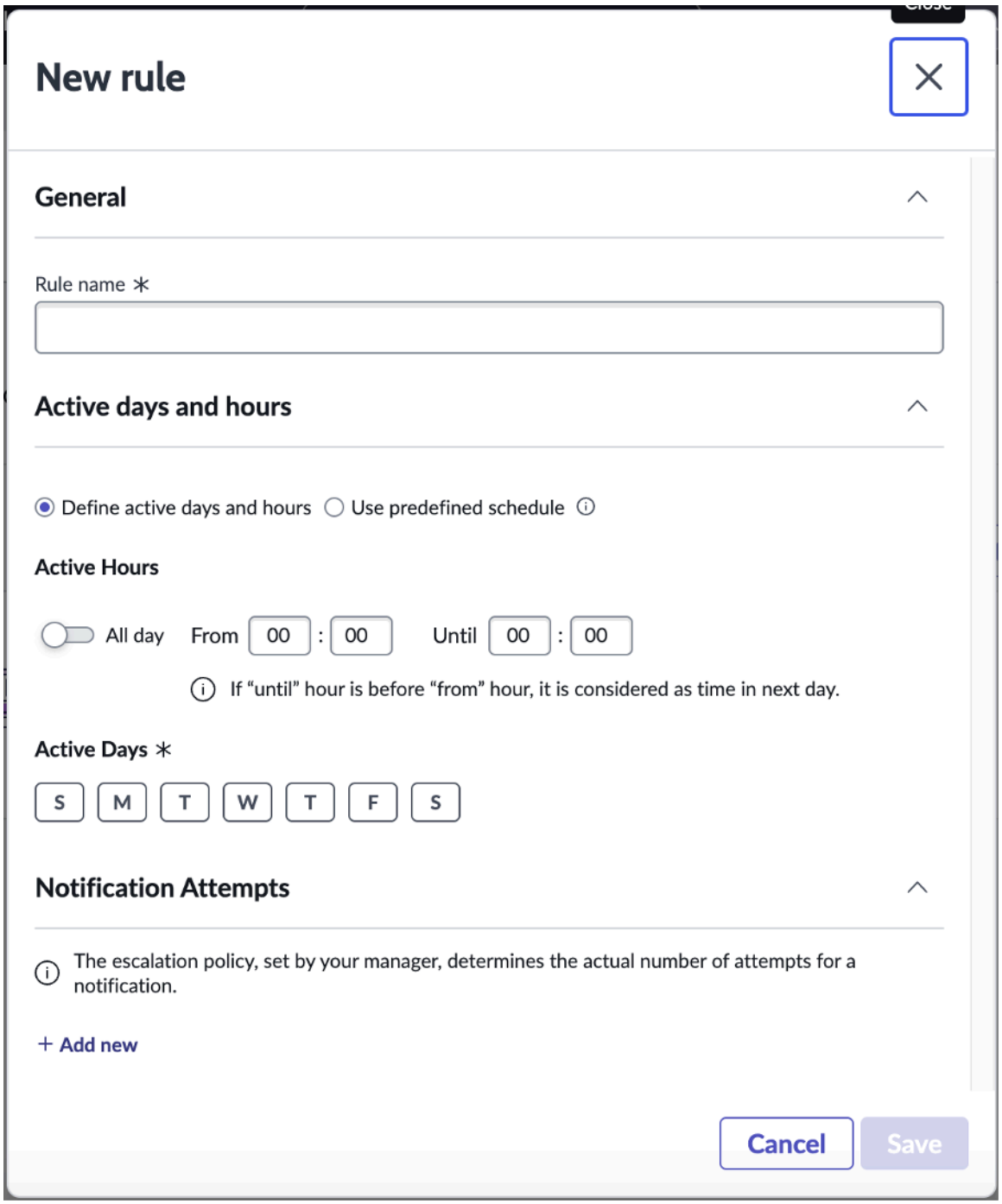
Rôle requis : itil, rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez l'onglet **Préférences de notification d'astreinte**.
4. Pour définir votre méthode de notification préférée, sélectionnez **Créer** et renseignez les champs suivants :
   - Nom de la règle
   - Sélectionnez **Define active days and hours** (Définir les jours et les heures d'activité) pour personnaliser la règle avec les informations suivantes :
     - Zone de sélection Toute la journée
     - De et Jusqu'à
     - Détail des jours d'activité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Jours d'activité
- Tentative de notification



◦ Sélectionnez **Use preferred schedule** (Utiliser le calendrier préféré) pour réutiliser un calendrier existant et fournissez les informations requises.

◦ Dans **Tentatives de notification**, cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez vos méthodes préférées parmi les suivantes :

- Slack
- MS Teams
- ID d'e-mail

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les préférences de l'équipe d'astreinte à l'aide du menu Équipes

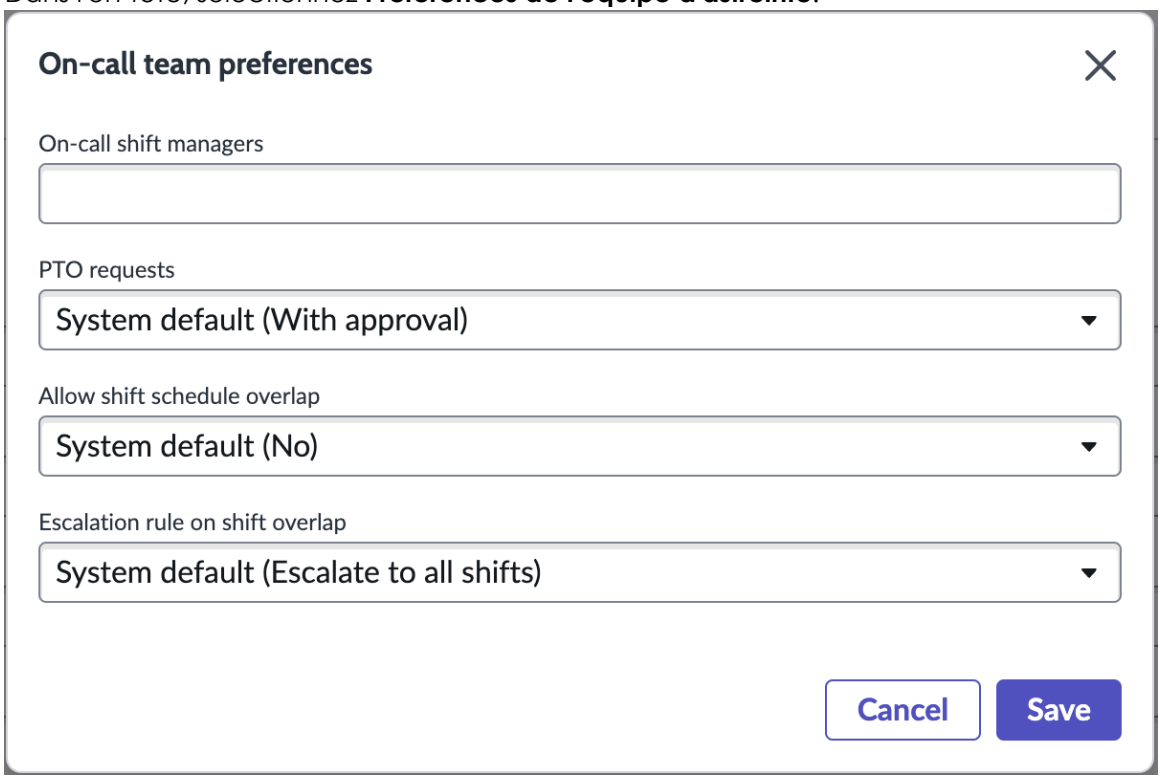
Utilisez le menu **Équipes** pour modifier les préférences d'astreinte d'une équipe sélectionnée.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la barre de navigation principale, sélectionnez l'icône **Équipes** ( ).
3. Sélectionnez une carte d'équipe à ouvrir.
4. Dans l'en-tête, sélectionnez **Préférences de l'équipe d'astreinte**.



5. Sélectionnez un **chef d'équipe d'astreinte** dans le menu Liste.
6. Sélectionnez une option pour **Demandes PTO** dans le menu Liste.
7. Sélectionnez une option pour **Preferred start day of the week (Jour de début préféré de la semaine)** dans le menu Liste.

   Remarque : cette option est disponible uniquement pour les versions Washington DC et ultérieures.

8. Sélectionnez une option pour **Autoriser le chevauchement d'horaire des équipes** dans le menu Liste.
9. Sélectionnez une option pour **Règle d'escalade en cas de chevauchement d'équipes** dans le menu Liste.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le canal de livraison

Modifiez les règles et les canaux de livraison.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, sélectionnez **Préférences de notification** et sélectionnez **Modifier** pour ajouter ou modifier des canaux de livraison.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un nouveau canal et fournir un nom et un ID d'e-mail.
5. Sélectionnez l'onglet **Numéros de téléphone** pour ajouter et modifier des numéros de téléphone.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour appliquer vos modifications.

Déclencheurs et politiques d'escalade

Créez et modifiez des règles de déclencheur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux façons de créer et de modifier des déclencheurs et des politiques d'escalade. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services** et :

- Menu Calendriers :
  - Sélectionnez le menu **Calendrier**, sélectionnez une carte d'équipe, puis sélectionnez l'icône .
  - Sélectionnez l'onglet **Politiques d'escalade**, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement de l'équipe**.
- Menu Équipes :
  - Sélectionnez le menu **Équipes**, sélectionnez **Toutes les équipes** dans la liste déroulante et sélectionnez une carte d'équipe.
  - Sélectionnez l'onglet **Déclencheurs et politiques d'escalade**.

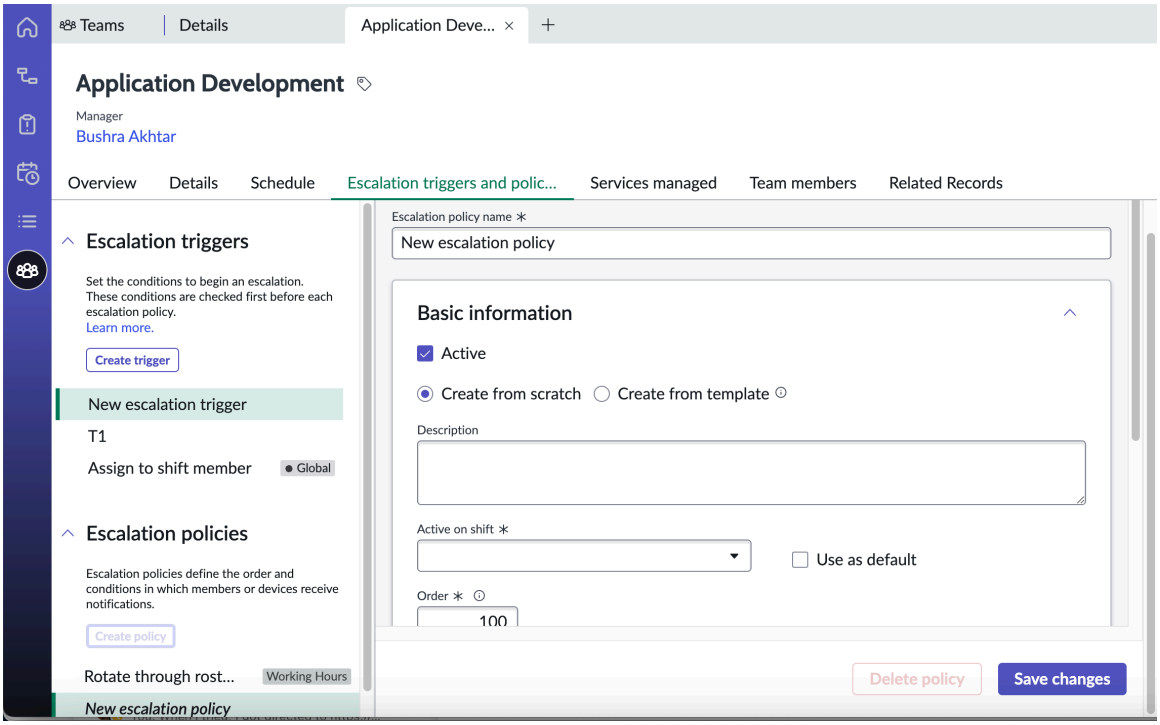
Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Dans le panneau de gauche **Politiques d'escalade**, sélectionnez **Créer une politique**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

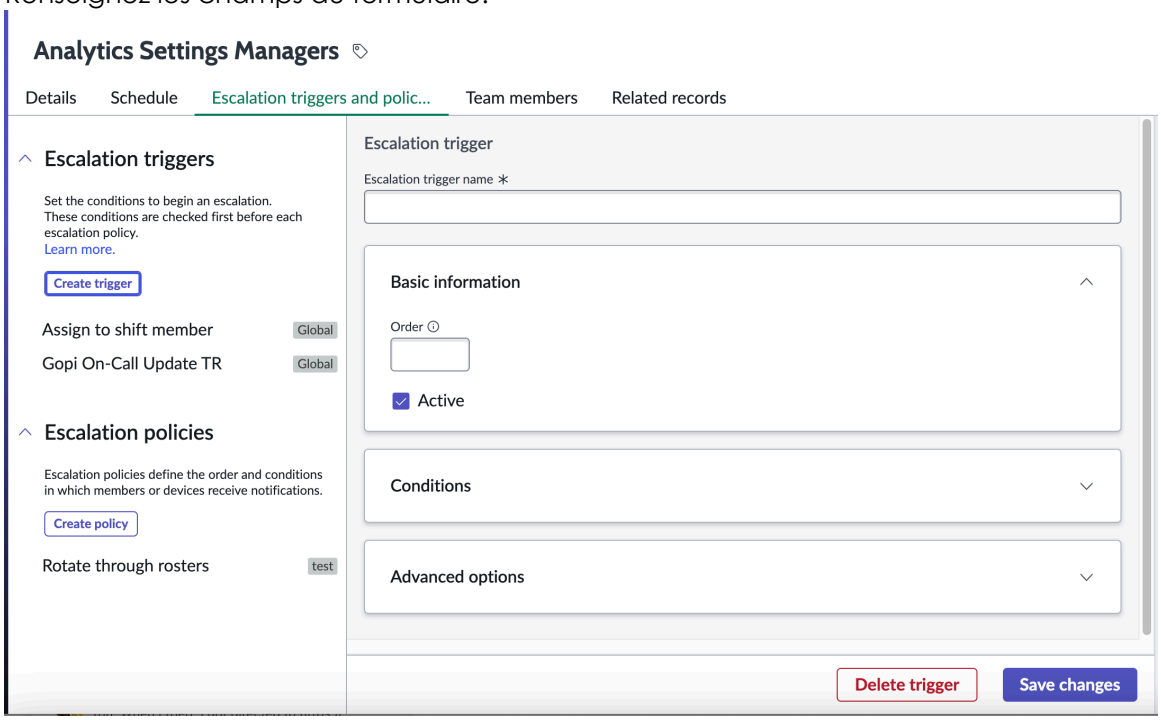


Champ	Description
Active	Cochez la case pour activer ou désactiver la politique.
Créer à partir de zéro ou Créer à partir d'un modèle	Créez votre propre politique ou utilisez un modèle créé par votre administrateur.
Description	Saisissez un texte décrivant la politique.
Active sur l'équipe	Sélectionnez une option dans le menu de liste. Définissez cette option par défaut en cochant la case correspondante.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions de la politique en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Ces conditions sont vérifiées après le lancement de l'escalade par un déclencheur d'escalade. Si les conditions sont remplies, la politique est exécutée.
Étapes de l'escalade	Ajoutez des étapes d'escalade via la fenêtre modale. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.
Notifications d'escalades	Définissez les conditions de notification de la politique. Activez/désactivez les préférences de l'utilisateur, définissez-les manuellement ou utilisez un modèle.
Ajouter une étape de notification	Sélectionnez E-mail, Appel ou SMS. Vous pouvez ajouter autant de tentatives que

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	vous le souhaitez. Sélectionnez **Terminé** lorsque vous avez terminé.

3. Pour ajouter d'autres niveaux d'escalade à la politique, sélectionnez **Ajouter un niveau d'escalade**.
4. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
5. Facultatif : Pour ajouter une autre politique d'escalade à l'équipe pour une autre catégorie d'alerte ou d'incident, sélectionnez **Ajouter une politique**.
6. Pour créer des règles de déclencheur, sélectionnez **Déclencheurs d'escalade** dans le panneau de gauche, puis sélectionnez **Créer un déclencheur**.
7. Renseignez les champs du formulaire.



Formulaire Déclencheur d'escalade

Champ	Description
Nom du déclencheur d'escalade	Entrez le nom du déclencheur.
Actif	Cochez la case pour activer ou désactiver le déclencheur.
Ordre	Sélectionnez un ordre d'exécution. S'il existe plusieurs déclencheurs d'escalade dans une équipe, le déclencheur portant le plus petit numéro est vérifié en premier.
Conditions	Définissez les conditions du déclencheur en sélectionnant une table et un ensemble de conditions. Lorsque les conditions sont remplies, les déclencheurs d'escalade

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sont déclenchés pour les équipes de l'équipe SRM.

8. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir d'un enregistrement d'équipe

Accédez à l'enregistrement d'équipe pour créer une nouvelle politique et des règles de déclencheur.

Avant de commencer

Obtenez dans cette vidéo une présentation de la façon de créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade à partir d'un enregistrement d'équipe. Créer des règles et une politique de déclencheur d'escalade

Rôle requis : rota_manager, rota_admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône **Calendrier**.
3. Sur la page **Calendriers**, cliquez avec le bouton droit sur la plage d'équipe, puis cliquez sur l'icône .

Assistance d'astreinte pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez identifier les membres d'astreinte disponibles d'un groupe de support et les contacter pour résoudre un problème.

Assistance d'astreinte pour un incident

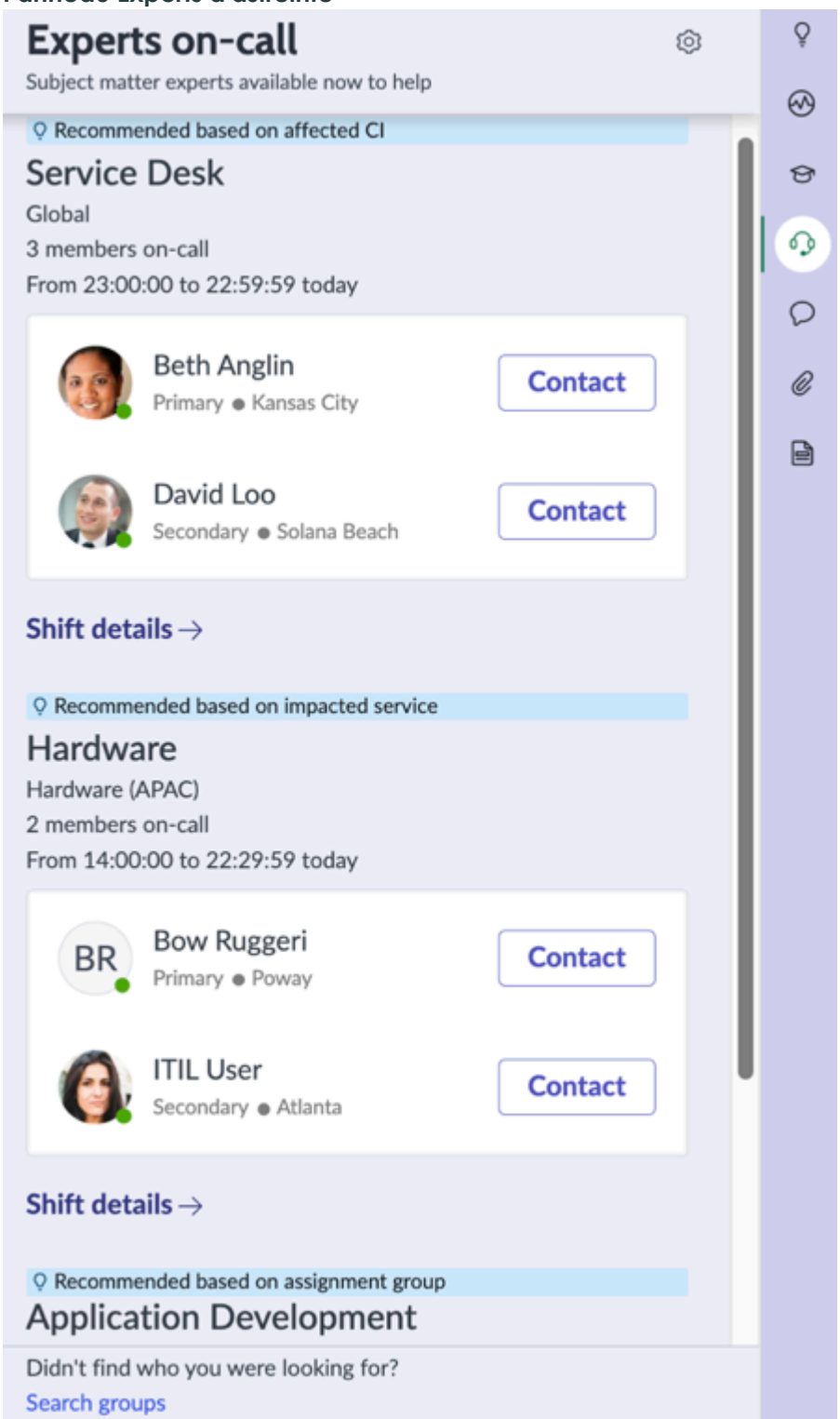
En fonction des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, le panneau **Experts d'astreinte** affiche trois recommandations d'astreinte dans l'ordre suivant :

- Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**.
- Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés.
- Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**.
- Groupe de support principal des CI affectés de la liste connexe CI affectés.
- Groupe d'affectation d'un agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**.

Pour chacun de ces champs, des informations d'astreinte telles que les noms d'équipe et les membres d'astreinte s'affichent. Pour chaque membre d'astreinte, vous pouvez afficher les informations de contact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Experts d'astreinte



Pour en savoir plus sur Planification d'astreinte, reportez-vous à la rubrique Planification d'astreinte.

Experts d'astreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'équipe pertinents et contactez les membres d'astreinte pour résoudre le problème et effectuer un suivi dynamique de l'escalade d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, administrateur, sn_incident_read, sn_change_read

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que la journalisation des escalades, c'est-à-dire la propriété *com.snc.on_call_rotation.log_escalations*, est activée sur la page de suivi de l'escalade d'astreinte. Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez la rubrique Propriétés système pour Planification d'astreinte.

Procédure

1. Ouvrez un incident.
2. Pour afficher les détails d'équipe pertinents, contacter les membres d'astreinte et effectuer d'autres tâches pertinentes, procédez comme suit.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Experts d'astreinte ( ).
   Pour en savoir plus sur la façon dont les recommandations d'astreinte peuvent être configurées, reportez-vous à la rubrique Personnaliser les recommandations du groupe de support d'astreinte.
   Trois recommandations d'astreinte sont affichées sur la base des groupes de support associés à tous les services et CI de l'incident, dans l'ordre suivant :
   - Groupe de support associé au service principal, c'est-à-dire au champ **Service**.
   - Groupe de support principal des services impactés de la liste connexe Services/CI impactés.
   - Groupe de support associé à l'élément de configuration principal, c'est-à-dire le champ **Élément de configuration**.
   - Groupe de support principal des CI affectés de la liste connexe CI affectés.
   - Groupe d'affectation de l'agent, c'est-à-dire le champ **Groupe d'affectation**.

   b. Pour afficher des informations détaillées sur l'équipe, telles que tous les membres d'astreinte, l'heure de début et l'heure de fin, cliquez sur **Détails de l'équipe**.
   Lorsqu'aucun membre d'astreinte n'est disponible pour un groupe de support dans cette équipe, vous pouvez afficher l'équipe suivante avec des membres d'astreinte.

   c. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un membre d'astreinte, cliquez sur **Contact** en regard des détails du membre, puis cliquez sur **Démarrer la messagerie instantanée Teams**.

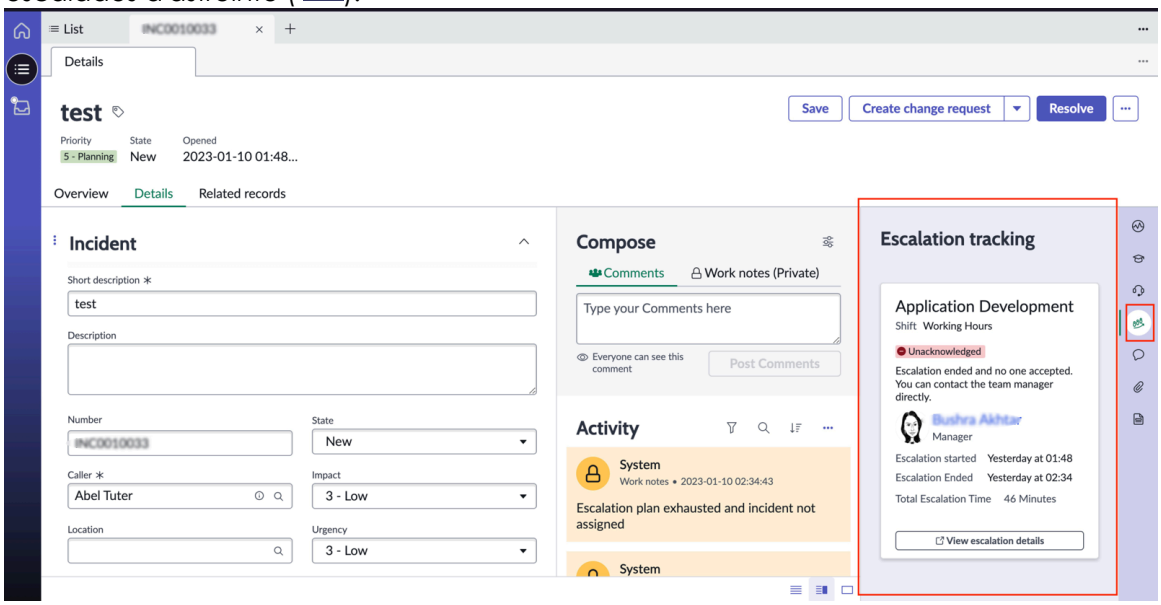
   Remarque : vous pouvez afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter le membre d'astreinte.

   Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée Microsoft Teams, consultez la rubrique Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

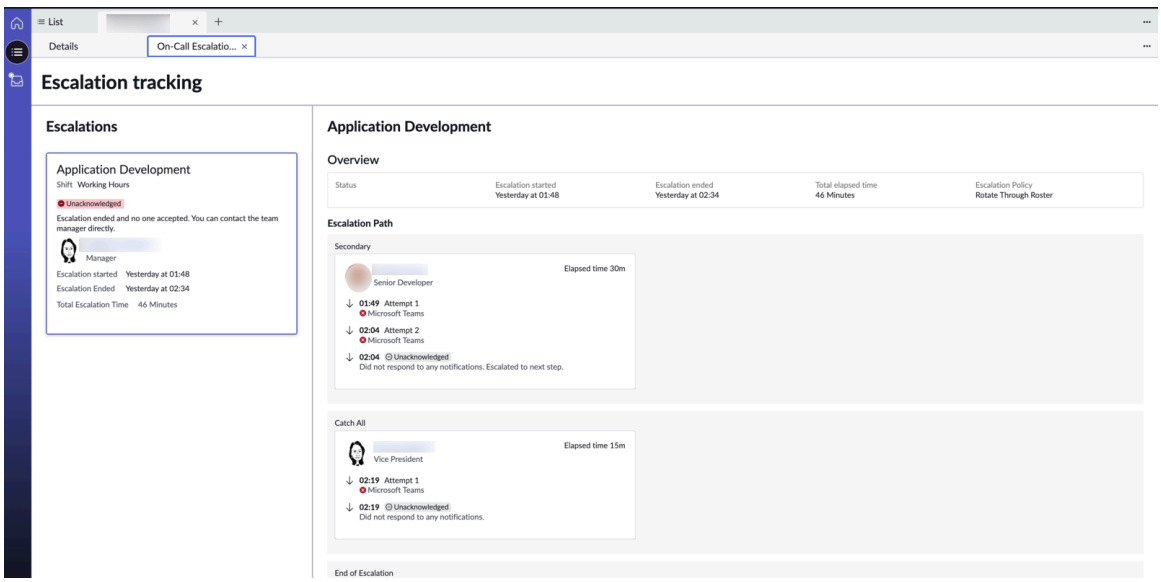
   d. Pour configurer les préférences d'affichage dans le panneau **Experts d'astreinte**, cliquez sur l'icône Préférences ( ) et effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pour masquer les équipes sans membres d'astreinte, utilisez le bouton bascule **Masquer les équipes sans astreinte**. Si aucun membre d'astreinte n'est disponible pour les groupes de support, vous pouvez rechercher d'autres groupes et en afficher les membres d'astreinte.
   - Pour utiliser le format de date et d'heure par défaut configuré pour l'utilisateur actuel, utilisez le bouton bascule **Utiliser les formats de date et d'heure par défaut**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour afficher le suivi dynamique d'une escalade d'astreinte, cliquez sur l'icône des escalades d'astreinte ( ).



4. Pour afficher des informations détaillées sur le suivi de l'escalade, cliquez sur **Afficher les détails de l'escalade**.

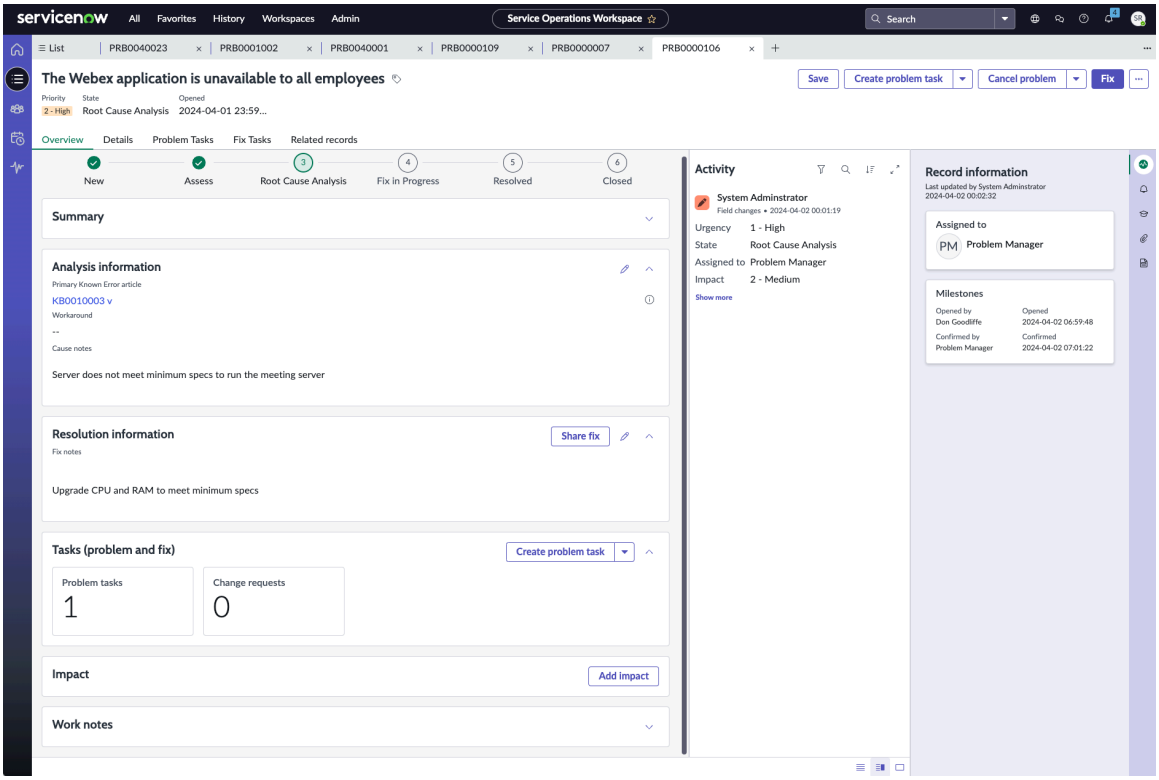


Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous rencontrez des incidents récurrents ou un incident majeur, vous pouvez créer un problème pour identifier la cause première des incidents et contribuer à leur prévention. Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer les problèmes tout au long de leur cycle de vie, partager des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créer des articles d'erreur connue pour aider à éviter les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Onglet Vue d'ensemble

Cet onglet affiche les informations suivantes sur un problème :

- Résumé
- Informations d'analyse
- Informations sur la résolution
- Tâches de problèmes et tâches liées au correctif
- Impact
- Notes de travail

Vous pouvez configurer l'onglet de vue d'ensemble de l'enregistrement de problème et ses éléments d'interface utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services Admin Center. Pour plus d'informations, consultez Gérer les configurations dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Vous pouvez éventuellement activer les raccourcis suivants, accessibles à la fois à partir de l'en-tête et des menus déroulants **Tâches (problème et correction)** :

- **Créer un défaut** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Agile Development 2.0)
- **Créer une amélioration** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Agile Development 2.0)
- **Créer une initiative d'amélioration** (pour obtenir plus d'informations et connaître les exigences, consultez Gestion de l'amélioration continue)

Pour toutes les autres options de configuration, consultez Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Détails

Cette section affiche les informations détaillées d'un problème. Pour en savoir plus sur les champs de cette section, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Dans la section **Composer**, vous pouvez ajouter des notes de travail pour le problème.

Tous les champs disponibles dans le formulaire Problème dans la Now Platform sont disponibles dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cependant, dans le formulaire Problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, le champ **État** est en lecture seule. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Pour en savoir plus sur la configuration des champs de cet onglet, reportez-vous à la rubrique Configurer Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de problème

Cette section affiche les tâches de problèmes associées à ce problème. Les tâches de problème sont créées lorsque vous avez besoin d'aide d'autres équipes pour identifier un correctif pour le problème. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Tâches de correction

Cette section affiche les tâches de correction associées au problème. Dans Espace de travail pour l'exploitation des services, seules les demandes de changement sont configurées en tant que tâches de correction. Pour en savoir plus sur la propriété **Liste des enregistrements de tâches connexes (séparés par des virgules) à suivre en tant que correctifs pour ce problème** où les tâches de correction sont configurées, reportez-vous à la rubrique Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Onglet Enregistrements connexes

Cette section affiche les enregistrements suivants associés au problème. Vous pouvez ajouter un enregistrement, créer un enregistrement ou le supprimer du problème.

- Incidents
- CI affectés
- Pannes
- Connaissance jointe à partir de l'assistant d'agent

Panneau latéral contextuel

À partir de cette section, vous pouvez accéder à Assistant d'agent, rechercher des enregistrements pertinents et effectuer des actions requises.

Pour plus d'informations sur Gestion des problèmes, consultez Gestion des problèmes.

Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Examinez la cause première des incidents récurrents ou d'un incident majeur. Fournissez une solution permanente pour éviter qu'ils ne se reproduisent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Procédure

1. Créez un problème à partir de l'une des sources suivantes.

Option	Description
À partir de n'importe quelle liste de problèmes	**a.** Accédez à une liste de problèmes. **Remarque :** Les listes suivantes sont disponibles pour les problèmes : ▪ Affecté à vous ▪ Non affecté ▪ Ouvert ▪ Résolu ▪ Risque accepté ▪ Erreurs connues ▪ Tout **b.** Sélectionnez **Nouveau**.
À partir d'un incident	**a.** Ouvrez un incident. **b.** Sur la page d'enregistrement de l'incident, sélectionnez **Créer une demande de changement**. **c.** Sélectionnez **Créer un problème**.
À partir d'une interaction avec un client concernant un problème dont la cause doit faire l'objet d'une enquête	**a.** Ouvrez une interaction. **b.** Sur la page d'enregistrement, sélectionnez **Créer un problème**. **Remarque :** Activez la propriété de problème **Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*) dans **Problème** > **Propriétés du problème**. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Sur le formulaire du problème, renseignez les champs de l'onglet **Détails**.
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de problème.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez les problèmes et les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie, partagez des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créez des articles d'erreurs connues pour éviter les incidents.

Avant de commencer

Si vous n'utilisez pas le cycle de vie du problème de base, vous continuerez à utiliser l'expérience classique pour gérer les problèmes ou les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie. Sur la page d'enregistrement de problème, sélectionnez **Poursuivre le problème** pour accéder à l'interface utilisateur Now Platform, où vous pouvez effectuer des transitions d'états. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application Problem Management Migration Utility pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Rôle requis : itil, problem_coordinator ou un rôle supérieur (pour la gestion du cycle de vie du problème), problem_admin (pour la suppression du problème)

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Sur la page d'enregistrement du problème, procédez comme suit.

Option	Description
Créer une tâche de problème associée au problème	Sélectionnez **Créer une tâche de problème** ou sélectionnez **Créer** dans l'onglet **Tâches de problème**. Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Évaluation d'un problème	Sélectionnez **Évaluer** et renseignez les champs obligatoires.
Confirmer un problème	Sélectionnez **Confirmer** pour faire passer le problème de l'état **Évaluer** à l'état **Analyse de la cause première**.
Enquêter sur la cause première d'un problème	◦ Si vous possédez l'expertise requise, enquêtez sur le problème et sélectionnez **Résoudre** pour rédiger des notes concernant les causes et les solutions possibles. ◦ Si vous ne possédez pas l'expertise requise et que vous souhaitez obtenir l'aide d'une autre équipe pour enquêter sur le problème, créez une tâche de problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Pour en savoir plus sur la création d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Créer une demande de changement à partir du problème	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer une tâche de problème**, sélectionnez **Créer une demande de changement** ou sélectionnez **Créer** dans l'onglet **Tâches de correction**. Pour en savoir plus sur la création d'une demande de changement, reportez-vous à la rubrique Créer une demande de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Créer une panne associée au problème	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer une tâche de problème**, sélectionnez **Créer une panne**.
Créer un article d'erreur connue	Dans la liste déroulante située en regard de **Créer une tâche de problème**, sélectionnez **Créer un article d'erreur connue**. Les articles d'erreurs connues documentent la cause première et la solution de contournement du problème. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'article d'erreur connue.
Vous affecter le problème	Sélectionnez **M'affecter**.
Marquez un problème comme doublon d'un problème existant.	Dans la liste déroulante en regard de **Annuler**, sélectionnez **Marquer comme doublon** et renseignez les champs obligatoires.
Annuler un problème	Sélectionnez **Annuler le problème** et renseignez les champs obligatoires.
Supprimer un problème	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Supprimer**.
Joindre des articles ou des enregistrements de la base de connaissances pour résoudre rapidement un problème	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ). **b.** Recherchez une ressource et effectuez l'action requise. Les articles de la base de connaissances joints ici sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes**.
Ajouter une pièce jointe à un problème	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Pièces jointes ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Copiez l'URL de la page d'enregistrement pour accéder facilement à l'enregistrement.	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier l'URL**.
Partager une solution de contournement	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Partager la solution de contournement**.
Partager un correctif	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Partager le correctif**.
Créer des modèles à réutiliser	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles ( ).
Confirmer le problème tout en reconnaissant qu'il n'existe actuellement aucune solution permanente	Dans la liste déroulante en regard de **Annuler**, sélectionnez **Accepter le risque** et renseignez les champs obligatoires. **Remarque :** Vous pouvez appliquer des notes de solution de contournement à un problème dont vous acceptez les risques.
Analyser à nouveau un problème	À partir d'un problème à l'état fermé ou résolu, sélectionnez **Analyser à nouveau**. Le problème passe à l'état Analyse de la cause première.

Modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez utiliser des modèles Gestion des problèmes pour adapter les processus à des cas d'utilisation spécifiques.

Vous pouvez créer des modèles personnalisés pour les problèmes et les tâches de problème afin d'étendre leurs modèles par défaut sans compromettre les options existantes. Pour utiliser ces options, activez la propriété système *com.snc.problem_management.models.enabled* introduite dans la version Xanadu. L'activation des modèles Gestion des problèmes est facultative.

Les modèles Gestion des problèmes vous permettent de définir :

- Des états pour des cas d'utilisation spécifiques
- Des transitions d'états
- Des conditions de transitions d'états

Les modèles par défaut suivants sont fournis pour reproduire les versions sans modèle incluses dans le cycle de vie du problème de base. Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application du magasin Utilitaire de migration pour la gestion des problèmes pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de problème

Modèle	Description
Général	Processus de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Modèles de tâches de problèmes

Modèle	Description
Analyse de la cause première	Processus de tâche de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.
Général	Processus de tâche de problème équivalent au cycle de vie du problème sans base de modèle.

Activation des modèles Gestion des problèmes

Testez d'abord les modèles Gestion des problèmes dans une instance de non-production. Si vous avez modifié le cycle de vie du problème de base ou les actions de cycle de vie, vous devez apporter des modifications équivalentes à vos modèles personnalisés.

Pour commencer à travailler avec des modèles personnalisés, consultez les rubriques suivantes :

- Activer les modèles Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services
- Créer un modèle de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services
- Créer un modèle de tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Remarque : Tous les problèmes ou tâches de problème qui ont été créés avant l'activation des modèles Gestion des problèmes continueront d'utiliser le cycle de vie sans modèle.

Désactivation des modèles Gestion des problèmes

Avant de désactiver les modèles Gestion des problèmes, vous devez appliquer toutes les fonctionnalités supplémentaires que vous avez ajoutées via les modèles Gestion des problèmes personnalisés à votre cycle de vie hors modèle.

Considérations relatives aux modèles Gestion des problèmes et à Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services 6.x est basé sur la version Xanadu et prend en charge les modèles Gestion des problèmes.

Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x est basé sur la version Washington DC et ne prend pas en charge les modèles Gestion des problèmes.

Si vous utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services 5.x et que vous activez les modèles Gestion des problèmes, vous gérerez les problèmes et les tâches de problème dans l'expérience UI16 classique plutôt que dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Lorsque vous devez faire appel à une autre équipe ou à un autre agent pour vous aider, créez et affectez une tâche de problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou problem_coordinator

Procédure

1. Ouvrez un problème.
2. À partir de la page d'enregistrement de problème, créez une tâche de problème de l'une des façons suivantes.
   - Sélectionnez **Créer une tâche de problème**.
   - Dans l'onglet **Tâches de problème**, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la boîte de dialogue Créer une tâche de problème, sélectionnez le type de tâche de problème.
   - **Analyse de la cause première** : tâches visant à étudier la cause première d'un problème et à trouver une solution à celui-ci.
   - **Général** : tâches autres que les tâches d'analyse de la cause première.

   Pour en savoir plus sur la création des types de tâches supplémentaires, reportez-vous à la rubrique Créer un type de tâche pour un problème ou un changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
4. Sélectionnez **Créer**.
5. Renseignez les champs du formulaire Tâche de problème.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tâche de problème.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une tâche de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez les problèmes et les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie, partagez des solutions de contournement ou des correctifs avec les incidents associés et créez des articles d'erreurs connues pour éviter les incidents.

Avant de commencer

Si vous n'utilisez pas le cycle de vie du problème de base, vous continuerez à utiliser l'expérience classique pour gérer les problèmes ou les tâches de problème tout au long de leur cycle de vie. Sur la page d'enregistrement de tâche de problème, sélectionnez **Poursuivre la tâche de problème** pour accéder à l'interface utilisateur Now Platform, où vous pouvez effectuer des transitions d'états. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.

Le cycle de vie du problème de base est inclus avec le module d'extension Bonnes pratiques en matière de gestion des problèmes - Madrid - Modèle d'état (com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model). Utilisez l'application Problem Management Migration Utility pour activer ce module d'extension et migrer vos enregistrements vers le cycle de vie du problème de base.

Rôle requis : itil ou problem_task_analyst (pour modifier l'état de la tâche de problème ou la supprimer)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un problème.
   Pour en savoir plus sur la création d'un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services, reportez-vous à la rubrique Créer un problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
2. Depuis l'onglet **Tâches de problème**, ouvrez la tâche de problème requise.
3. Sur la page d'enregistrement de la tâche de problème, procédez comme suit.

Option	Description
Vous affecter une tâche de problème	Sélectionnez **M'affecter**.
Évaluation d'une tâche de problème	Sélectionnez **Évaluer** et renseignez les champs obligatoires.
Commencer à travailler sur une tâche de problème	Sélectionnez **Démarrer le travail**.
Annuler une tâche de problème	Sélectionnez **Annuler la tâche** et renseignez les champs obligatoires.
Supprimer une tâche de problème	Sélectionnez l'icône (icône Actions supplémentaires) et sélectionnez **Supprimer**.
Joindre des articles ou des enregistrements de la base de connaissances pour résoudre rapidement une tâche de problème	**a.** Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Assistant d'agent ( ). **b.** Recherchez une ressource et effectuez l'action requise. Les articles de la base de connaissances joints ici sont affichés dans l'onglet **Enregistrements connexes**.
Ajouter une pièce jointe à une tâche de problème	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Pièces jointes ( ).
Copiez l'URL de la page d'enregistrement pour accéder facilement à l'enregistrement.	Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ), puis sélectionnez **Copier l'URL**.
Fin d'une tâche de problème	Sélectionnez **Terminer** et renseignez les champs obligatoires.
Créer des modèles à réutiliser	Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Modèles ( ).
Évaluer à nouveau une tâche de problème	À partir d'une tâche de problème à l'état **Travail en cours** ou **Fermé**, sélectionnez **Évaluer à nouveau**. Le problème passe à l'état Évaluer.

Référence de Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un nouveau formulaire de problème

Champ	Description
Problème	
Description du problème	Brève description du problème.
Description	Description détaillée du problème.
Numéro	Numéro unique qui identifie l'enregistrement du problème.
Tâche d'origine	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
État	Valeur qui change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'un problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'un problème.
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Impact	
Service	Service d'entreprise auquel le problème s'applique, comme des services informatiques ou de messagerie électronique.
Offre de service	Se compose d'un ou de plusieurs engagements de service qui définissent uniquement le niveau de service en termes de disponibilité, de portée, de tarification et d'options de package. L'offre de service vous permet de choisir de recevoir différentes fonctionnalités et leurs niveaux de performances pour un service donné.
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire de problème (suite)

Champ	Description
	l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Vous pouvez remplir le champ **Groupe d'affectation** automatiquement en fonction du groupe de support disponible pour l'élément de configuration respectif (CI). Si le CI ne dispose d'aucun groupe de support, le champ est renseigné avec le groupe de support disponible pour les offres de service. La règle métier **Remplir le groupe d'affectation basé sur le CI/SO** déclenche la fonctionnalité lorsqu'un incident, un problème ou une demande de changement est créée ou mise à jour et lorsque les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont vides. Les propriétés suivantes identifient le champ dont la valeur renseigne le champ **Groupe d'affectation** : • *com.snc.problem.ci_assignment_group.field_name* : cette propriété de problème détermine quel champ CI renseigne le champ **Groupe d'affectation**. • *com.snc.problem.service_offering_assignment_gro* cette propriété de problème détermine quel champ Offre de service renseigne le champ **Groupe d'affectation**.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Notes	
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.

Formulaire de tâche de problème

Description des valeurs de champ du formulaire de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème

Champ	Description
Tâche de problème	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau formulaire Tâche de problème (suite)

Champ	Description
Brève description	Brève description de la tâche de problème.
Description	Description détaillée de la tâche de problème.
Numéro	Numéro qui identifie l'enregistrement de tâche de problème.
Type	Le type de tâche de problème.
Problème	Numéro d'ID du problème pour lequel la tâche de problème est créée.
Ordre	Ordre dans lequel les tâches de problème doivent être associées au problème.
État	Valeur qui change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Pour en savoir plus sur les transitions d'états d'une tâche de problème, reportez-vous à la rubrique Cycle de vie d'une tâche de problème.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de problème doit être terminée.
Élément de configuration	
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel la tâche de problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche de problème est affectée.
Affecté à	Analyste de problème à qui la tâche est affectée.
Notes	
Notes de travail (privées)	Informations concernant le travail effectué sur la tâche de problème.

Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Un agent peut afficher des recommandations dynamiques et contextuelles et effectuer une action pertinente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Des recommandations sont disponibles dans plusieurs zones pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations depuis la barre latérale d'un incident

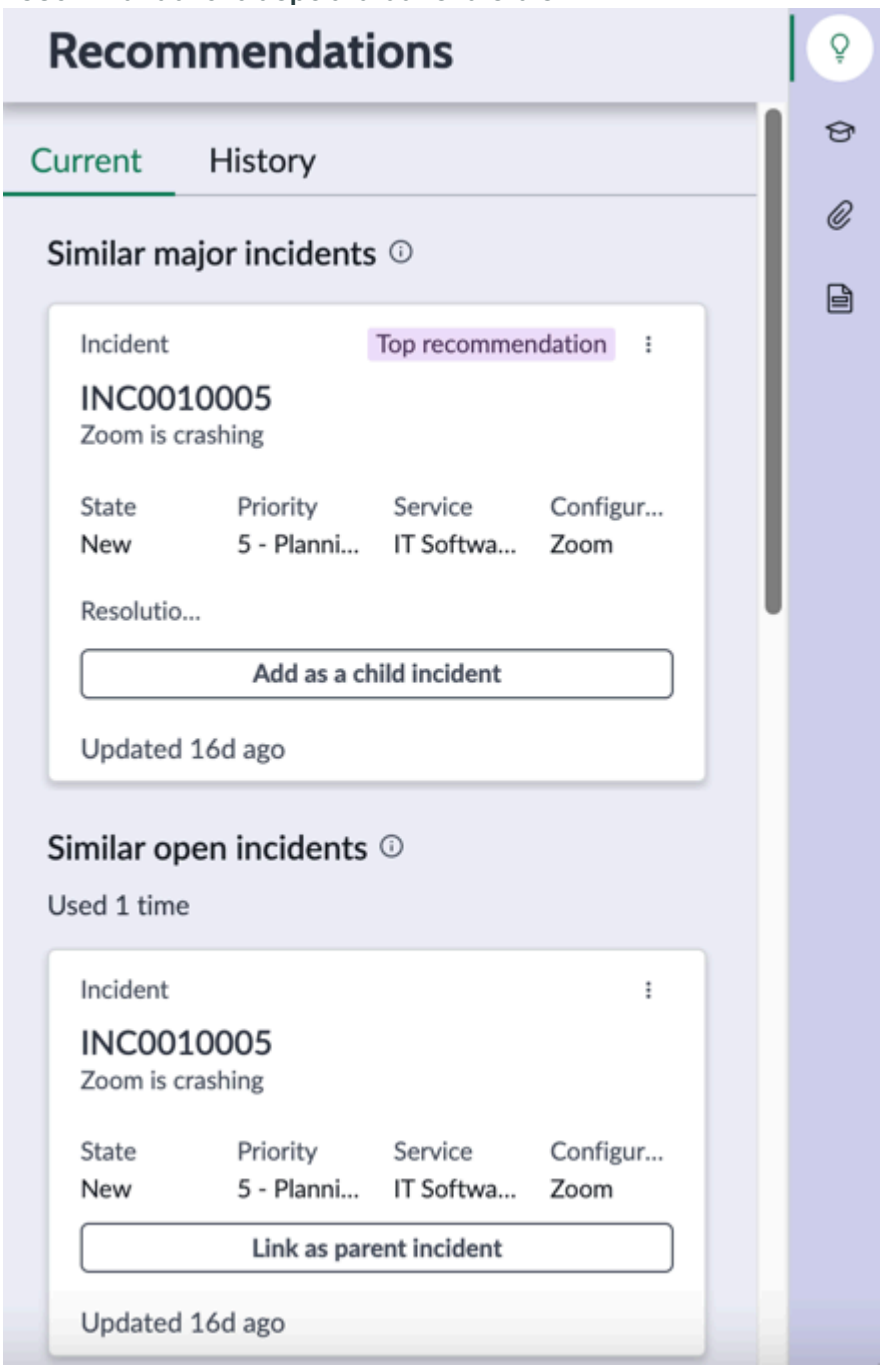
Depuis la barre latérale d'un incident, vous pouvez accéder au panneau **Recommandations** où vous pouvez configurer et regrouper des recommandations dans l'un des formats suivants.

- Carte d'enregistrement : les détails d'enregistrement pertinents d'une table et les actions correspondantes sont disponibles.
- Carte de message : un message dérivé de la recommandation et les actions correspondantes sont disponibles. Par exemple, la carte **Proposer un incident majeur**.

Remarque : toutes les cartes de la même règle de recommandation sont regroupées. Par exemple, pour la règle Incidents ouverts similaires pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services, tous les incidents pertinents sont regroupés sous forme de cartes sous **Incidents ouverts similaires**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur les groupes de cartes d'un incident disponibles et leurs dépendances vis-à-vis des règles de recommandation, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Lorsque vous cliquez sur une carte ou sur son numéro d'enregistrement, les informations détaillées sur cette carte et ses actions sont affichées dans un nouvel onglet.

Chaque carte présente une action primaire et plusieurs autres actions. À chaque action que vous effectuez sur la carte, les recommandations sont recalculées. Vous pouvez ignorer une recommandation si elle n'est pas pertinente. De plus, lorsque vous effectuez une action primaire sur une carte, celle-ci est transférée de l'onglet **Actif** à l'onglet **Historique**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : en fonction de la priorité, la première carte du groupe de cartes supérieur est affichée comme la recommandation prioritaire en haut du panneau **Recommandations**.

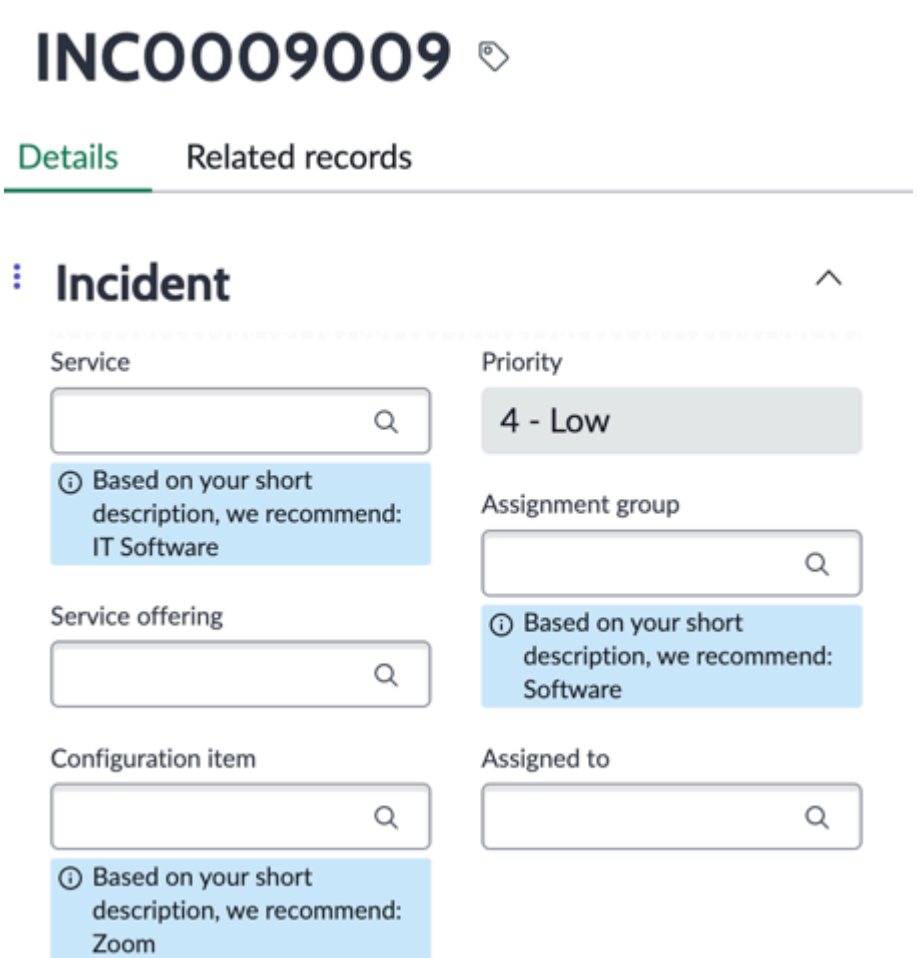
Recommandations au niveau du champ pour un incident

Une valeur prévue s'affiche pour ces champs dans l'onglet **Détails** d'un incident.

- Groupe d'affectation
- Élément de configuration
- Service

Ces valeurs sont prévues en fonction d'une règle de recommandation pour chaque champ. Pour en savoir plus sur ces règles, reportez-vous à la rubrique Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Quand une valeur de seuil est configurée, la valeur recommandée peut être marquée ou renseignée automatiquement comme la valeur de champ. Pour obtenir des informations sur la configuration, consultez Configurer Cadre de travail des recommandations pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Recommandations au niveau du champ



Règles de recommandation pour un incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les recommandations pour un incident sont basées sur des règles définies dans Cadre de travail des recommandations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des recommandations est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Actions recommandées pour ITSM assure la dernière expérience pour cette fonctionnalité. Pour obtenir la version avancée, vous devez installer le module d'extension Actions recommandées avancées pour ITSM (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) et vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro.

Remarque : pour obtenir la version avancée, il est recommandé d'installer le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task) et de vous procurer l'abonnement au package ITSM Pro. Pour plus d'informations, consultez Explorer Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour que chaque règle de recommandation fonctionne, installez le module d'extension approprié qui installe la définition de solution correspondante. En fonction de cette définition de solution, la règle de recommandation prédit des valeurs ou des enregistrements pour un incident.

Pour en savoir plus sur les modules d'extension et les définitions de solutions correspondantes, reportez-vous à la rubrique Configurer Cadre de travail des recommandations dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles de recommandation pour les recommandations au niveau du champ sur un formulaire d'incident

Règle de recommandation	Définition de la solution	Champ d'incident où la recommandation est disponible
Recommandation de groupe d'affectation	Affectation d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Groupe d'affectation** en fonction de la brève description de l'incident.	Groupe d'affectation
Élément de configuration	Élément de configuration d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration** en fonction de la brève description de l'incident.	Élément de configuration
Règle de recommandation de service	Service d'incident Prédit les valeurs pour le champ **Élément de configuration d'incident** en fonction de la brève description de l'incident.	Service

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
Articles de la base de connaissances	Articles similaires de la base de connaissances Prédit les articles de la base de connaissances auxquels l'incident actuel peut être lié.	Articles de la base de connaissances	Joindre : joint l'article de la base de connaissances recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, cet article s'affiche dans la liste Connaissance jointe de l'onglet **Enregistrements connexes**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Proposer un incident majeur	Recommandation d'incident majeur Recommande que l'incident actuel soit proposé comme incident majeur.	Proposer un incident majeur	Proposer un incident majeur : propose l'incident actuel comme incident majeur. Le champ **État de l'incident majeur** est défini sur **Proposé** pour l'incident.	Afficher les incidents similaires : affiche une liste d'incidents similaires liés à l'incident actuel. Après avoir consulté des incidents similaires, vous pouvez décider si l'incident actuel peut être proposé comme incident majeur.
Problèmes pertinents	Problèmes ouverts similaires Prédit les problèmes pertinents auxquels l'incident peut être lié.	Problèmes pertinents	Problème de lien : relie le problème recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement d'incident, ce problème s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
Incidents majeurs similaires	Recommandation d'incident majeur Prédit des incidents majeurs actifs similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents majeurs similaires	Ajouter en tant qu'incident enfant : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents ouverts similaires	Incidents ouverts similaires Prédit des incidents ouverts similaires auxquels l'incident actuel peut être lié.	Incidents ouverts similaires	Lier en tant qu'incident parent : ajoute l'incident recommandé en tant que parent à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident parent s'affiche dans la section **Enregistrements connexes** de l'onglet **Détails**.	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.
Incidents similaires résolus	Incidents similaires résolus Prédit des incidents résolus similaires pour aider aux processus d'investigation et de résolution des incidents.	Incidents similaires résolus	Lier l'incident : relie l'incident recommandé à l'incident actuel. Sur la page d'enregistrement de l'incident actuel, l'incident lié s'affiche en tant qu'incident parent dans la section **Enregistrements**	Ignorer : supprime la recommandation et la déplace vers l'onglet **Historique** dans le panneau **Recommandations**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de recommandation pour les groupes de cartes dans le panneau Recommandations (suite)

Règle de recommandation	Définition de la solution	Groupe de cartes associé dans le panneau Recommandations	Action primaire pour le groupe de cartes	Autres actions pour le groupe de cartes
			connexes de l'onglet **Détails**.	

Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Bénéficiez de recommandations au niveau des champs ou basés sur des conseils pour les enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Obtenir des recommandations basées sur des conseils

Bénéficiez de recommandations exploitables en temps réel dans le panneau latéral afin de répondre aux questions des clients et de résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer

Important : Les utilisateurs disposant du rôle itil ou sn_incident_write dans le système de base ITSM peuvent consulter et utiliser les recommandations. Ces rôles (itil et sn_incident_write) englobent également les deux rôles suivants :

- sn_nb_action.next_best_action_user : pour consulter la recommandation
- sn_gd_guidance.guidance_user : pour utiliser la recommandation

Rôle requis : itil, admin, sn_incident_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les recommandations basées sur des conseils s'affichent pour divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Pour les enregistrements d'incidents, cliquez sur l'icône **Recommandations** ( ) pour afficher les sous-onglets **Actions recommandées** et **Rechercher**. Le sous-onglet **Rechercher** vous permet de rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

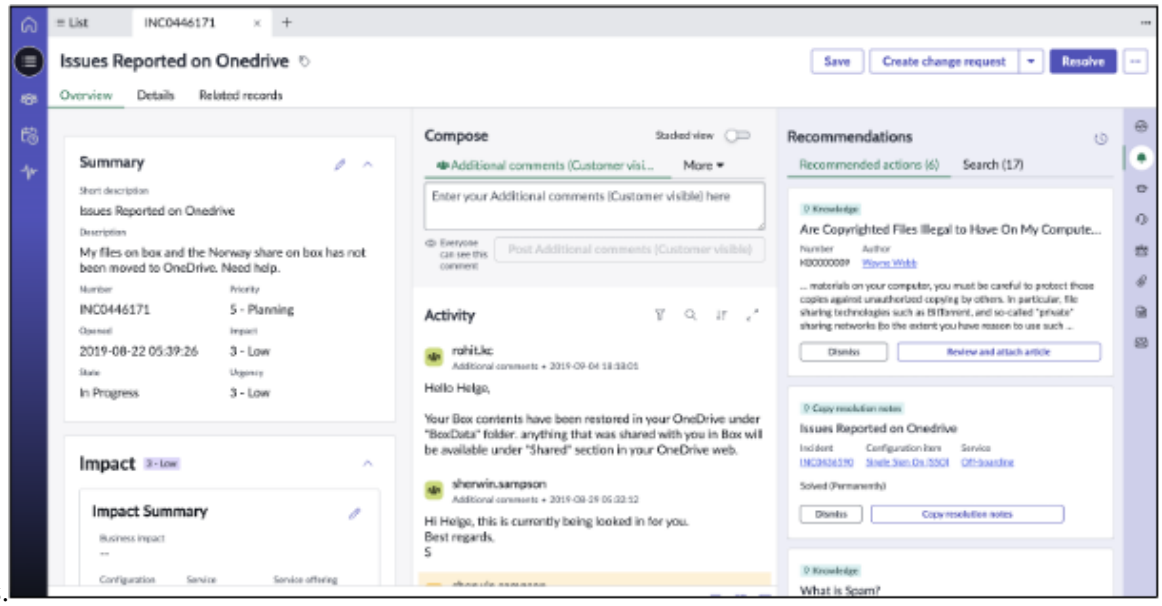
Pour les enregistrements autres que les incidents (tels que les tâches d'incident, les problèmes, les tâches de problème, les demandes de changement, les tâches de changement, les interactions et les demandes), les recommandations ne s'affichent pas directement. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser la recherche optimisée par l'IA pour trouver des recommandations.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Ouvrez un enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'icône **Recommandations** ( ) dans le panneau latéral contextuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'onglet Actions recommandées pour examiner les cartes de recommandations exploitables.



5. Passez en revue les cartes Actions recommandées et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour accepter une recommandation, sélectionnez le bouton d'action sur la carte.
   - Pour supprimer une recommandation du panneau latéral contextuel, sélectionnez **Dismiss** (Rejeter) sur la carte.
6. Sélectionnez l'onglet **Rechercher** pour rechercher manuellement des recommandations optimisées par l'IA.

   La recherche optimisée par l'IA renvoie les huit types d'enregistrements suivants : Incident, Tâches d'incident, Problème, Tâches de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

Obtenir des recommandations de champ

Bénéficiez de recommandations pour les champs d'incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services lors de la création ou de la mise à jour d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les recommandations de champ ne sont disponibles que dans l'application Actions recommandées avancées pour ITSM, qui nécessite un abonnement au package ITSM Pro.
- Les recommandations associées aux recommandations de champ doivent être actives.
- Les recommandations de champ doivent être configurées dans le fichier Actions recommandées. Pour plus d'informations, consultez Créer une recommandation de champ dans Actions recommandées.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes pour commencer à créer un incident.

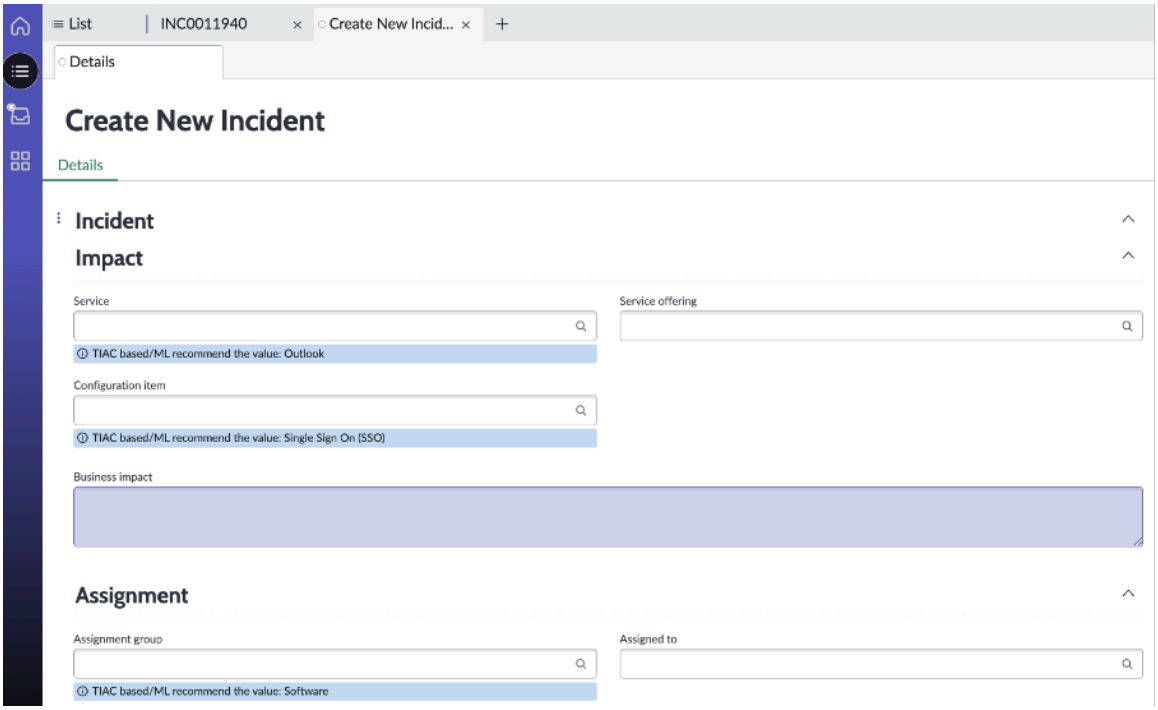
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
À partir du menu Liste	**a.** Dans la navigation primaire, sélectionnez l'icône Liste ( ). **b.** Sélectionnez l'icône Ajouter ( ) située en regard de l'onglet **Liste**. **c.** Sélectionnez **New Incident** (Nouvel incident).
À partir d'une liste d'incidents	**a.** Accédez à une liste d'incidents. **Remarque :** Les listes suivantes sont disponibles pour les incidents : ▪ Mes affectations ▪ Non attribué ▪ Ouvert ▪ Résolu ▪ Tous **b.** Sélectionnez **Nouveau**.
À partir d'une interaction	**a.** Ouvrez une interaction. **b.** Sur la page d'enregistrement, sélectionnez **Créer un incident**.

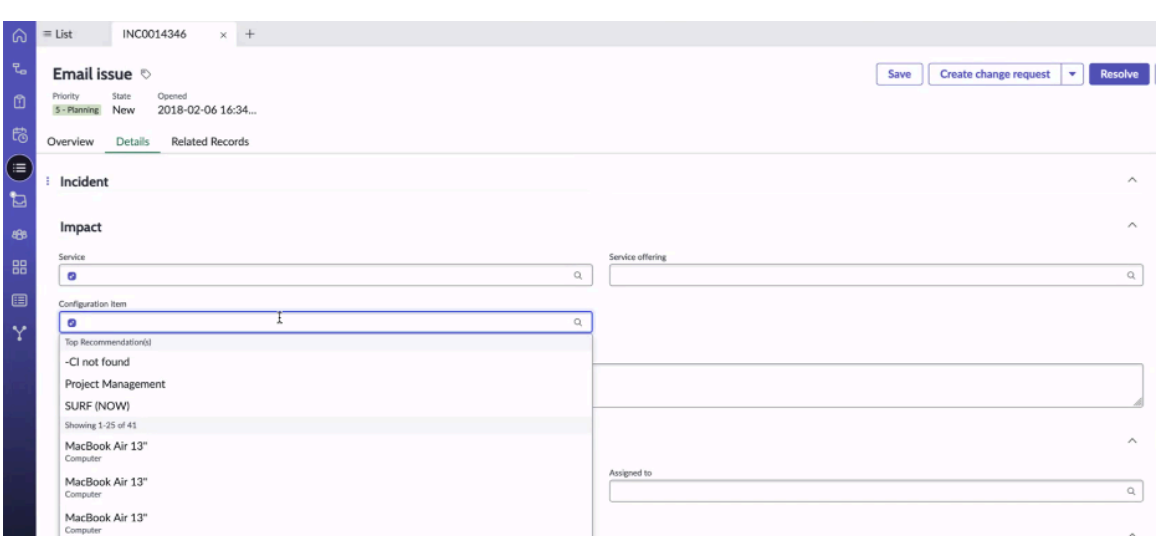
3. Dans les champs **Description** et **Brève description**, entrez une description et une brève description de l'incident.
4. Effectuez l'une des actions suivantes pour obtenir les recommandations de champ :
   - Si vous utilisez une version antérieure à la version 4.2, appuyez sur la touche Tab pour obtenir les recommandations de champ.

     Les champs sont renseignés automatiquement ou recommandés en fonction de la sortie définie dans la recommandation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Si vous utilisez une version postérieure à la version 4.2, sélectionnez les champs requis pour afficher les recommandations de champ dans la liste déroulante.



Référence Actions recommandées pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur différents champs de formulaire et composants installés avec Actions recommandées pour ITSM.

Contextes dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base d'ITSM inclut le contexte suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du contexte

Contexte	Description
Contexte de l'incident	Affiche toutes les recommandations valides sur les incidents en fonction des recommandations actives dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche d'incident	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches d'incident dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Problème	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les problèmes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche de problème	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches de problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Demande de changement	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les demandes de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Tâche de changement	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les tâches de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Interaction	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les interactions dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Demande	Vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA pour les demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Règles dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base d'ITSM inclut les règles ci-dessous.

Description des règles

Règle	Description
Incident actif	Affiche toutes les recommandations valides si l'incident est actif.
Incident non-enfant non MI actif	Affiche toutes les recommandations valides si l'incident est actif, sans incident enfant, et s'il ne s'agit pas d'un incident majeur.
Recherche IA	Cette option vous permet de rechercher des recommandations optimisées par l'IA dans divers enregistrements de Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des règles (suite)

Règle	Description
Incident majeur sans enregistrement de problème	Cette option permet d'afficher toutes les recommandations valides pour les incidents majeurs sans enregistrement de problème.

Recommandations basées sur des conseils dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM comprend les recommandations basées sur des conseils décrites ci-dessous.

Description des recommandations basées sur des conseils

Recommandation	Description
Recommandation de Recherche IA	Renvoie des recommandations optimisées par l'IA sur divers enregistrements dans Espace de travail pour l'exploitation des services, notamment Incident, Tâche d'incident, Problème, Tâche de problème, Demande de changement, Tâche de changement, Interaction et Demande.
Créer un enregistrement de problème pour un incident majeur	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sélectionnez l'action **Créer un problème** pour créer un enregistrement de problème pour un incident majeur.
Incidents ouverts (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les incidents ouverts dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des dix derniers mois apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Make parent** (Définir comme parent) pour faire de l'incident le parent de l'incident recommandé.
PRB ouverts (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les problèmes dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'enregistrement d'incident actuel et qui ont été créés au cours des sept derniers jours apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Link to Problem** (Lier au problème) pour associer l'incident au problème recommandé.
Incidents similaires (TI)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les enregistrements avec des champs similaires s'affichent.
Articles similaires de la base de connaissances (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des recommandations basées sur des conseils (suite)

Recommandation	Description
	Sélectionnez **Attach KB** (Joindre l'article de la base de connaissances) pour joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.
Proposer un incident majeur (tendance)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité avec la tendance, renvoie les incidents sous forme de recommandations. Sélectionnez **Propose as Major Incident** (Proposer comme incident majeur) pour proposer l'incident comme incident majeur.
Incident majeur similaire (tendance)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité avec la tendance, renvoie les incidents majeurs sous forme de recommandations. Sélectionnez **Lier l'incident majeur en tant que parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident majeur recommandé.
Incidents ouverts similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des incidents ouverts. Sélectionnez **Lier comme incident parent** pour lier l'incident majeur recommandé à l'incident actuel. L'incident actuel devient un enfant de l'incident ouvert recommandé.
PRB ouverts similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base du modèle de similarité, renvoie des problèmes ouverts. Sélectionnez **Lier le problème en tant que parent** pour lier l'incident actuel au problème ouvert recommandé. L'incident actuel comporte un champ Problème, qui est lié au problème recommandé.
Incidents résolus similaires (similarité)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Sur la base de la similarité, renvoie des incidents résolus. Sélectionnez **Copier la résolution** pour copier la résolution des incidents recommandés résolus dans l'incident actuel.
Incidents résolus similaires (CI et service)	Renvoie des recommandations basées sur des conseils. Les incidents résolus dont l'élément de configuration ou le service correspond à l'incident actuel et qui ont été créés au cours des dix derniers mois apparaissent. Au maximum cinq recommandations s'affichent pour ce type d'incident. Sélectionnez l'action **Copier la résolution** pour copier la résolution et associer l'incident à l'incident résolu recommandé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandations au niveau des champs dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM propose les recommandations suivantes au niveau des champs pour les incidents.

Description des recommandations au niveau des champs

Recommandation	Description
Service (classification)	Renvoie des recommandations de champ basées sur Intelligence prédictive. Cela fournit des prédictions dans le champ Service de l'incident en cours.
Groupe d'affectation (classification)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence prédictive dans le champ Groupe d'affectation de l'incident en cours.
Élément de configuration (classification)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence prédictive dans le champ Élément de configuration de l'incident en cours.
Prédiction de la valeur des champs de l'incident (TI)	Renvoie des prédictions de champ basées sur Intelligence des tâches pour ITSM dans les champs Groupe d'affectation de service et Élément de configuration de l'incident en cours.

Conseils dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM comprend les conseils suivants.

Description des conseils

Conseil	Description
Lier à l'incident majeur	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident majeur existant en cliquant sur le lien Lier à cet incident majeur de l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident majeur comme parent de l'incident actuel.
Proposer un incident majeur	Permet aux agents de proposer des incidents recommandés comme incidents majeurs.
Examiner et joindre l'article pour l'incident	Permet aux agents d'examiner et de joindre un article pour un incident.
Afficher la demande de changement [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails de la demande de changement.
Afficher le résultat Genius [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails d'un résultat Genius sans action.
Afficher le problème [aucune action]	Permet aux agents d'afficher les détails d'un problème sans aucune action.
[Incident] Joindre l'article de la base de connaissances	Permet aux agents d'afficher les informations pertinentes et de joindre l'article de la base de connaissances à l'incident actuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des conseils (suite)

Conseil	Description
[Incident] Copier la résolution	Permet aux agents de copier la résolution des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Incident] Lier l'incident ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un incident ouvert existant en cliquant sur le lien Link to this incident (Lier à cet incident) de l'enregistrement recommandé, qui définit l'incident ouvert comme parent de l'incident actuel.
[Incident] Lier le problème ouvert	Permet aux agents de lier l'incident actuel à un problème ouvert existant en cliquant sur le lien Lier à ce problème sur l'enregistrement recommandé, qui définit le problème ouvert comme parent de l'incident actuel.
[Interaction] Examiner et joindre l'article	Permet à l'agent d'afficher les informations et l'action pertinentes pour joindre la base de connaissances à l'interaction.
[Non ML] Copier la résolution	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de copier les résolutions des incidents résolus dans l'incident actuel.
[Non ML] Créer un problème	Cette action de conseil crée un enregistrement de problème pour l'incident majeur.
[Non ML] Lier l'incident ouvert	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de lier les incidents ouverts à l'incident actuel.
[Non ML] Lier le problème ouvert	Ce conseil est uniquement utilisé pour les recommandations non ML. Permet aux agents de lier les problèmes ouverts à l'incident actuel.
[Tâche] Lier la demande de changement	Permet aux agents de lier la demande de changement à la tâche.
[Tâche] Lier l'incident	Permet aux agents d'afficher les informations et l'action pertinentes pour les incidents.
[Tâche] Lier la panne	Permet aux agents d'afficher les informations et l'action pertinentes pour lier une panne à une tâche.
[Tâche] Lier le problème	Permet aux agents d'afficher les informations et les actions pertinentes pour les problèmes.
[Tâche] Commander l'élément	Cette action de conseil affiche les informations et l'action pertinentes de l'élément de catalogue. Ces conseils peuvent s'afficher sur n'importe quel type de tâche.

Générateurs de ressources dans Actions recommandées pour ITSM

Le système de base ITSM inclut les générateurs de ressources suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du générateur de ressources

Générateur de ressources	Description
Groupe d'affectation utilisant une classification	La recommandation – **Groupe d'affectation (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Groupe d'affectation de l'incident actuel.
Élément de configuration utilisant une classification	La recommandation – **Élément de configuration (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Élément de configuration de l'incident actuel.
Prédictions des champs d'incident (TI)	La recommandation – **Prédiction de la valeur des champs d'incident (TI)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans les champs Groupe d'affectation, Élément de configuration et Service de l'incident actuel.
PRB ouverts utilisant le CI et service	La recommandation – **PRB ouverts (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes avec le même CI et service pouvant être liés à l'incident actuel.
Proposer un incident majeur utilisant une tendance	La recommandation – **Proposer un incident majeur (tendance)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents pouvant être proposés comme incidents majeurs.
Incidents résolus avec le même CI et service	La recommandation – **Incidents résolus similaires (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus avec le même CI et service, dont la résolution peut être liée à l'incident actuel.
Service utilisant une classification	La recommandation – **Service (classification)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des prédictions de champ dans le champ Service de l'incident actuel.
Bases de connaissances similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Articles de la base de connaissances similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des articles de la base de connaissances sous forme de recommandations qui peuvent être jointes à l'incident actuel.
Incident majeur similaire utilisant des tendances	La recommandation – **Incident majeur similaire (tendance)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents majeurs pouvant être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Incidents ouverts similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts pouvant être liés à l'incident actuel.
Incidents ouverts similaires avec le même CI et service	La recommandation – **Incidents résolus similaires (CI et service)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents ouverts avec le même CI et service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description du générateur de ressources (suite)

Générateur de ressources	Description
PRB similaires utilisant une similarité	La recommandation – **PRB ouverts similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les problèmes pouvant être liés à l'incident actuel.
Générateur de ressources pour la recherche IA	La fonctionnalité de recommandation **Recherche IA** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des résultats de recherche optimisés par l'IA sous forme de recommandations.
Incidents similaires utilisant une similarité TI	La fonctionnalité de recommandation **Incidents similaires (TI)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer des enregistrements similaires pour les incidents.
Incidents résolus similaires utilisant une similarité	La recommandation – **Incidents résolus similaires (similarité)** utilise ce générateur de ressources pour renvoyer les incidents résolus dont la résolution peut être copiée dans l'incident actuel.

Intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez créer une expérience connectée pour les utilisateurs dans Espace de travail pour l'exploitation des services via des intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams.

La collaboration à l'aide de Microsoft Teams est disponible pour les enregistrements de tâches suivants dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

- Incident
- Problème
- Changement
- Demande
- Interaction

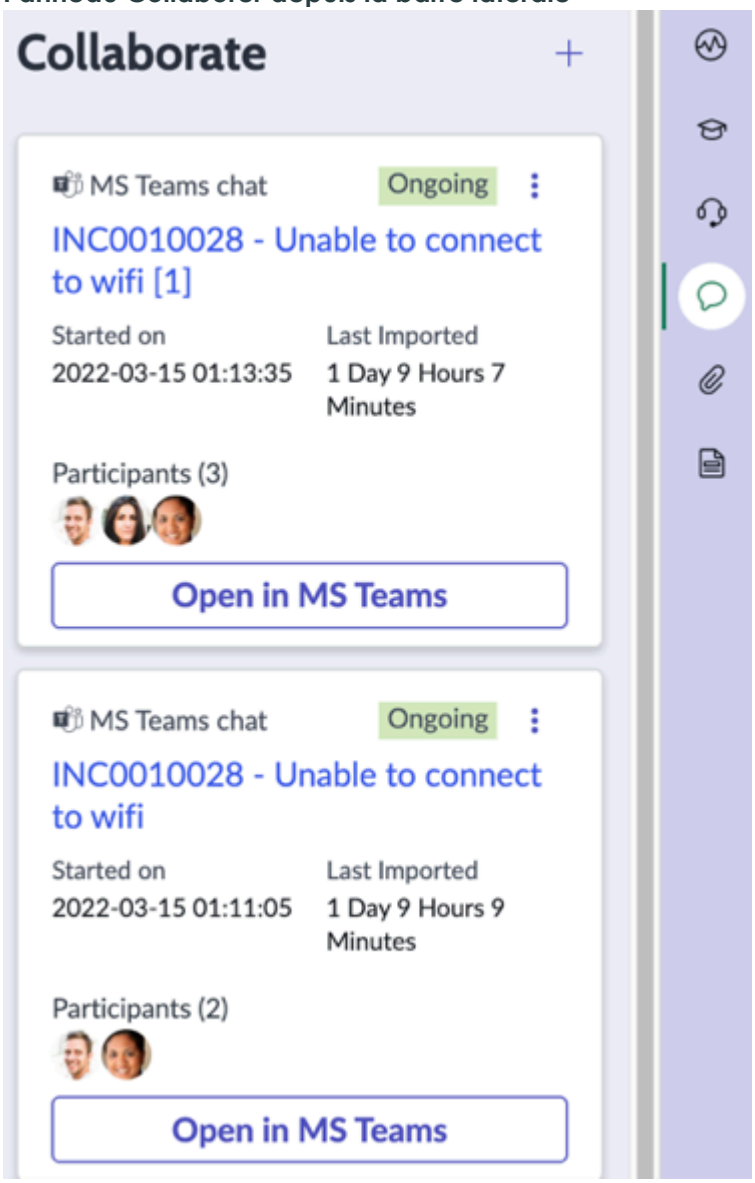
Dans le panneau **Collaborer** de l'enregistrement de tâche, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes :

- Affichez l'historique des conversations de messagerie instantanée liées à l'enregistrement.
- Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement.
- Importez des messages à partir d'une conversation de messagerie instantanée existante dans l'enregistrement.

Un agent peut afficher la présence de l'utilisateur avant de contacter l'utilisateur. Pour en savoir plus sur la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez la rubrique Spécifier la durée d'actualisation de la présence de l'utilisateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Collaborer depuis la barre latérale



Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services via les intégrations de ServiceNow avec Microsoft Teams, reportez-vous à ServiceNow pour Microsoft Teams.

Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Fournissez une expérience connectée aux utilisateurs en démarrant une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams à partir d'un enregistrement de tâche ou en important la messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous affichez ou importez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams pour un enregistrement de tâche, les détails de l'enregistrement s'affichent dans la section **Détails** de l'onglet **Importation MS Teams**. Pour en savoir plus sur la configuration de ces détails, reportez-vous à la rubrique Configurer les informations d'enregistrement de tâche dans l'onglet Importation MS Teams.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, par exemple, incident.
2. Dans Barre latérale, cliquez sur l'icône Collaborer ().
3. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
4. Pour démarrer une conversation de messagerie instantanée, effectuez les actions suivantes.

   a. Dans le panneau **Collaborer**, cliquez sur le signe plus (+), puis sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

   b. Dans la boîte de dialogue **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**, spécifiez les participants.

   c. Facultatif : Pour spécifier d'autres options de messagerie instantanée, cliquez sur **Afficher plus d'options de messagerie instantanée** et spécifiez un client.

   (Optional) Vous pouvez choisir l'application Microsoft Teams ou l'application Web Microsoft Teams.

   d. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

   - Une conversation de messagerie instantanée est lancée dans Microsoft Teams.
   - Toutes les messageries instantanées automatiques sont automatiquement importées dans le panneau **Collaborer**.

5. Pour afficher une conversation de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) sur la messagerie instantanée et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.
6. Pour importer une conversation de messagerie instantanée, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Importer une messagerie instantanée à partir d'une conversation	**a.** Cliquez sur le signe plus (+) et sélectionnez **Importer la messagerie instantanée Microsoft Teams**. **b.** Dans la section **Choisir une conversation pour afficher les détails**, sélectionnez une conversation que vous souhaitez importer. **c.** Sélectionnez la messagerie instantanée, puis cliquez sur **Importer**.
Importer une messagerie instantanée à partir d'une conversation dont vous êtes membre	**a.** À partir de la conversation dont vous êtes membre, cliquez sur l'icône Autres options (⋮) et sélectionnez **Afficher la messagerie instantanée**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	b. Cliquez sur l'icône Filtrer les messages de messagerie instantanée ( ) et sélectionnez le type de messages à afficher. **c.** Sélectionnez les messages requis, puis cliquez sur **Importer**.

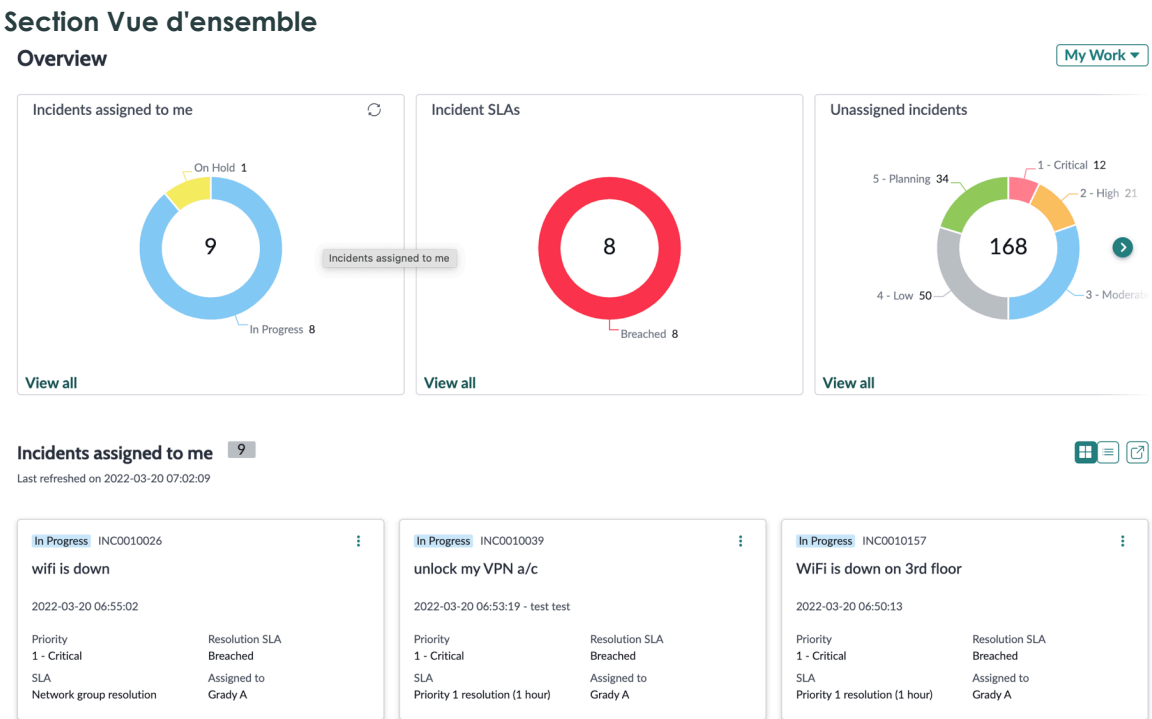
Les messageries instantanées importées sont reflétées dans le flux d'activité de l'enregistrement de tâche.

Gestion des niveaux de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez accéder aux informations sur l'accord sur les niveaux de service (SLA) pour un incident sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services et la page d'enregistrement d'incident.

Informations sur les SLA sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services

Sur la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services, vous pouvez cliquer sur la carte **SLA d'incidents** pour afficher les incidents regroupés par leurs SLA. Cette carte affiche uniquement les détails du SLA pour les incidents affectés à l'agent. Pour en savoir plus sur les personnalisations possibles pour cette carte, reportez-vous à la rubrique Configurer la couleur de l'anneau dans la section Vue d'ensemble.



Pour en savoir plus sur les SLA de surveillance, reportez-vous à la rubrique Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA).

Afficher les informations sur l'accord sur les niveaux de service pour un incident

Surveillez les accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche affichés sur une page d'enregistrement d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Les configurations du minuteur SLA suivantes affichent le SLA de réponse et de résolution pour un incident.

- Réponse aux incidents
- Résolution de l'incident

Vous devez configurer les mappages de configuration du minuteur SLA pour ces configurations de minuteur. Pour en savoir plus sur la configuration de ces mappages, reportez-vous à la rubrique Configurer le minuteur SLA.

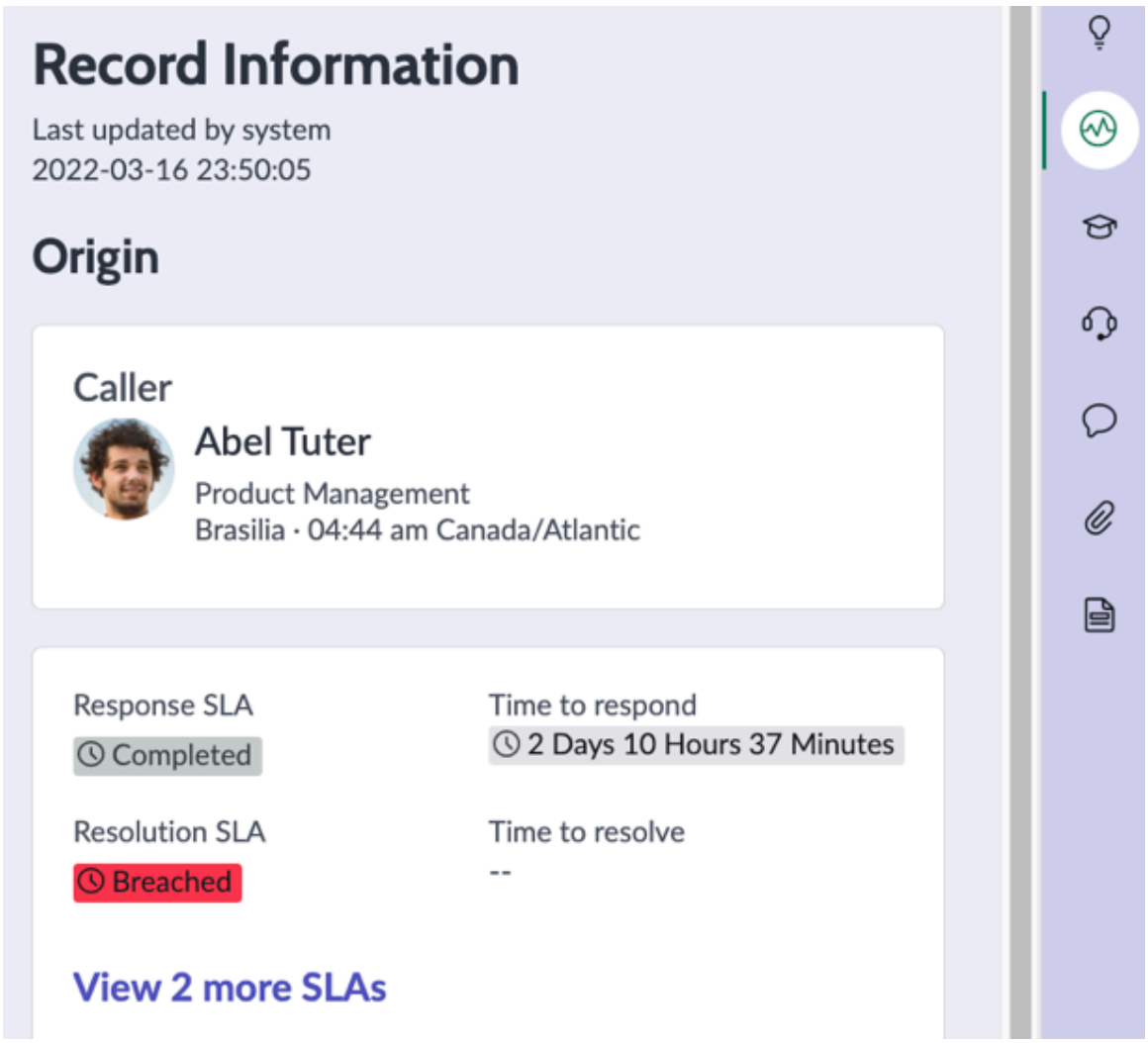
Procédure

1. Ouvrez une page d'enregistrement d'incident.
2. Dans le panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Informations d'enregistrement ().
   - Les SLA de réponse et de résolution sont affichés.
   - En cas de mappages de configurations de minuteurs SLA multiples pour les configurations des minuteurs Réponse aux incidents et Résolution de l'incident, seul l'enregistrement SLA de réponse et de résolution associé au mappage dont la valeur d'ordre est la moins élevée s'affiche.
   - Une fois le SLA terminé, le temps nécessaire pour répondre et résoudre l'incident s'affiche.

   Pour en savoir plus sur la configuration de l'affichage des informations sur les SLA, reportez-vous à la rubrique Personnaliser l'affichage des accords sur les niveaux de service pour un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur les SLA d'un incident



3. Facultatif : Pour afficher tous les SLA associés à l'incident, cliquez sur **Afficher plus de SLA**. La liste de tous les SLA de tâche s'affiche.

Gestion de Expérience de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos interactions et files d'attente de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez utiliser Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer vos interactions de visite affectées. Vous pouvez ouvrir les incidents lorsqu'un problème n'est pas résolu à l'emplacement de visite. Vous pouvez également créer directement une demande de matériel ou de logiciel via Catalogue de services lorsqu'un actif n'est pas disponible dans l'entrepôt de l'emplacement de visite.

En tant qu'agent de visite, vous pouvez effectuer les activités suivantes.

- Accéder à la boîte de réception personnelle pour afficher les affectations de canaux de visite.
- Travailler simultanément sur des interactions concurrentes ou multiples.
- Promouvoir des interactions en incidents ou demandes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Extraire et travailler de façon aléatoire sur une interaction de visite à partir de la file d'attente.
- Utiliser l'Assistant d'agent pour accélérer une exécution.
- Afficher vos interactions de visite affectées, les rendez-vous planifiés et à venir, les emplacements de visite et les guichets qui vous sont affectés.
- Afficher les actifs disponibles et répondre aux demandes à partir d'un entrepôt local.
- Créer des incidents et des demandes si nécessaire.
- Réaffecter, transférer et modifier les interactions de visite selon les besoins.

Listes Expérience de visite

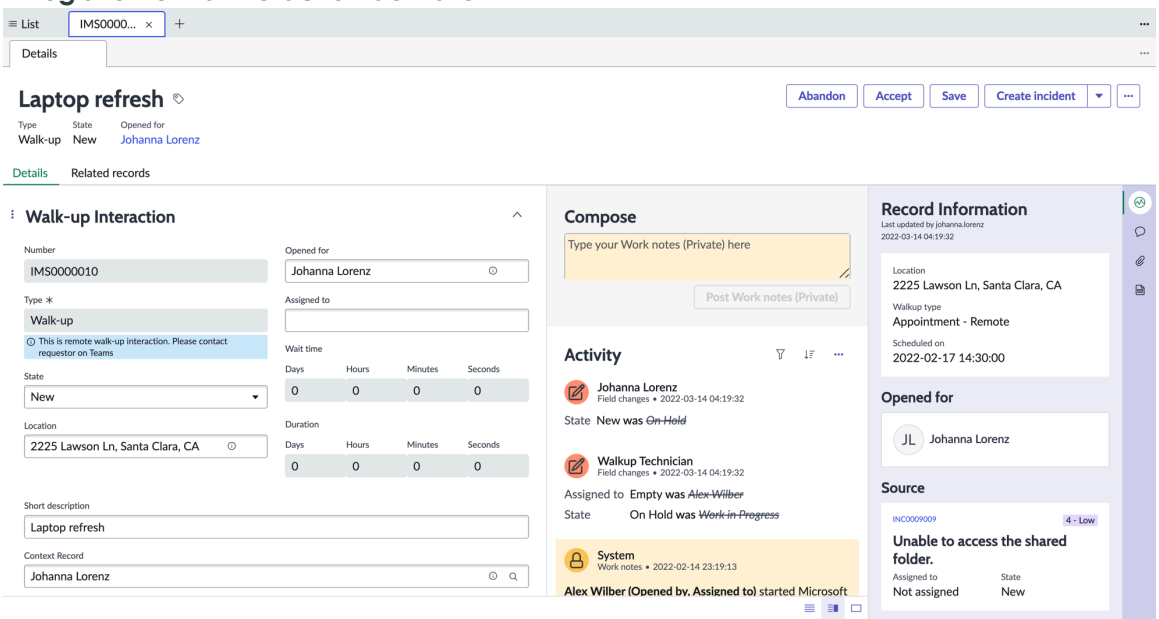
Élément de liste	Description
Mes entrepôts	Entrepôts et actifs associés aux emplacements de file d'attente de visite qui vous sont affectés.
Emplacements de visite	Emplacements de visite qui vous sont affectés.
Guichets de location	Guichets disponibles à un emplacement de visite. Sélectionnez un guichet pour vous enregistrer.
Mes visites affectées	Interactions de visite que vous êtes chargé de résoudre ou les demandes à traiter. Ces interactions présentent l'état Travail en cours.
Ouverte : non affectée	Liste de toutes les interactions de visite ouvertes et non affectées pour les emplacements. Ces interactions présentent l'état Nouveau, Mis en file d'attente ou Travail en cours.
Visites fermées	Toutes les interactions de visite fermées. Les interactions fermées présentent un état Fermé terminé ou Fermé abandonné.
Rendez-vous	Tous les rendez-vous de visite à venir.

Explorer l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Explorez les différentes sections d'une affectation de visite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'interaction de visite



Onglet Détails

Affichez les détails d'une interaction de visite.

- Interaction de visite : affichez les détails de l'interaction de visite, tels que le numéro, l'état, l'emplacement de visite et le motif de la visite.
- Composer : écrivez des notes de travail pour vous-même.
- Activité : affichez les activités effectuées sur cet enregistrement.
- Informations d'enregistrement : affichez les informations sur le rendez-vous.
- Ouvert pour : afficher les informations sur le demandeur.
- Source : affichez la source de l'enregistrement d'interaction de visite.

> **Remarque :** la section Source s'affiche uniquement si un rendez-vous de visite est créé via un incident. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Créer un rendez-vous via un incident.

Onglet Enregistrements connexes

Affichez les détails des enregistrements connexes.

- Tâches associées
- Tâches de l'utilisateur

Travailler sur l'interaction de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez vos rendez-vous de visite dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez **Boîte de réception** dans la barre latérale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Définissez l'état sur **Disponible**.
   Une tâche d'interaction de visite est automatiquement importée dans votre boîte de réception, si aucune interaction de visite ne vous est déjà affectée.
4. Sélectionnez **Accepter**.
5. Sur la page des détails, sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Abandonner	Rejeter l'interaction de visite
Accepter	Accepter l'interaction de visite

6. Si des interactions vous ont déjà été affectées, accédez à **Listes** > **Visite** > **Mes visites affectées**.
7. Dans la liste Visite, sélectionnez **Guichet de location**.
8. Sélectionnez un guichet affecté à l'emplacement dans la liste.
9. Sur la page **Guichet de l'emplacement de visite**, sélectionnez **Enregistrement**.

   Remarque : les guichets de l'emplacement de visite s'affichent uniquement lorsque l'option Afficher le guichet est activée.

10. Sur la page **Mes visites affectées**, sélectionnez l'interaction de visite qui vous est affectée.
11. Une fois que vous avez traité ou résolu la demande, définissez l'état de l'interaction de visite sur **Fermé terminé**.

Créer un rendez-vous via un incident

Planifiez un rendez-vous au nom d'un demandeur via un enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
2. Sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir** ou **Mes affectations**.
3. Sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez planifier un rendez-vous.
4. Dans l'icône Actions supplémentaires.
5. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option **Réserver un rendez-vous de visite**.
6. Dans la fenêtre Prise de rendez-vous de visite, saisissez les détails requis pour prendre un rendez-vous au nom du demandeur.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Un enregistrement de rendez-vous de visite est créé.
- L'option **Rendez-vous de visite** apparaît sous l'onglet **Enregistrements connexes** pour cet incident. Vous pouvez afficher tous les rendez-vous de visite associés à l'incident.
- Le demandeur est informé du rendez-vous. Le demandeur peut également consulter le rendez-vous créé sur la page d'accueil sous le widget Mes éléments actifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaboration dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel afin de résoudre des incidents. Vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée ou une téléconférence à l'aide d'un fournisseur de service afin de communiquer avec les personnes concernées.

Pour lancer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams, consultez Collaborer sur un enregistrement de tâche à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Notification dans Espace de travail pour l'exploitation des services prend en charge les SMS, le téléphone et les fournisseurs de services sur la Now Platform pour communiquer en interne avec les membres de l'équipe et en externe avec les clients et les fournisseurs.

Pour plus d'informations sur la configuration de Notification, consultez Notification.

Utiliser Twilio pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Twilio pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Assurez-vous que Twilio est configuré pour effectuer des téléconférences à partir de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour configurer Twilio, consultez la rubrique Configurer Notification avec Twilio.

Démarrer et terminer une téléconférence via Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence via Twilio pour collaborer avec d'autres personnes en vue de résoudre un incident. Mettez fin à l'appel lorsque la discussion est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion téléphonique**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Commencer la téléconférence

Champ	Description
Titre	Titre de la téléconférence

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ajouter des participants	Fournissez la liste des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

   Si plus de 50 personnes participent à la téléconférence, la téléconférence démarre en mode asynchrone et les participants supplémentaires sont ajoutés à la téléconférence en arrière-plan afin que vous puissiez continuer à travailler sans interruption.

10. À la fin de la discussion, mettez fin à l'appel.
    a. Sélectionnez la carte d'appel active.
    b. Dans le menu déroulant **Quitter l'appel**, sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Rejoindre ou quitter une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence Twilio existante pour prendre part à une discussion afin de résoudre un incident. Vous pouvez quitter l'appel sans affecter les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Rejoignez ou quittez l'appel.
   - Pour rejoindre l'appel, sélectionnez **Rejoindre l'appel**.
   - Pour quitter l'appel, sélectionnez **Quitter l'appel**.

Administrer un appel Twilio existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Twilio.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Facultatif : Ajoutez des participants à l'appel.
   a. Sélectionnez **Options de la réunion**.
   b. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
   c. Entrez les participants dans le champ **Ajouter des participants**.
   d. Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence dans le champ **Inclure un bref message pour les participants**.
   e. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
8. Sélectionnez la carte d'appel active.
9. Facultatif : Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Réinitier une téléconférence à partir de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence Twilio qui a été terminée afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez le bouton **Réinitier**.

Afficher un enregistrement de téléconférence de Twilio dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en accédant à l'enregistrement de conférence associé en tant que référence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Dans l'onglet **Appels** de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Résultats

Vous pouvez afficher la liste de tous les enregistrements de téléconférence associés à l'enregistrement d'incident.

Utiliser Webex pour les téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Webex pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence avec Webex pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Webex**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Ajouter des participants à un appel Webex existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Réinitier une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Zoom pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Zoom pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Démarrer une téléconférence avec Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence avec Zoom pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion Zoom**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les téléconférences Zoom dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Zoom dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel Zoom existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Participer à une téléconférence à partir de Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sur la carte **Active** (Actifs), sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

> **Remarque :** Vous pouvez effectuer une recherche dans l'historique de la messagerie instantanée par nom de participant et objet de conversation instantanée.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Quitter une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel reste actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Mettre fin à une téléconférence Zoom dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel**.
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitier une téléconférence à partir de Webex dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Utiliser Microsoft Teams pour démarrer des téléconférences dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Microsoft Teams pour planifier des téléconférences avec les personnes concernées en vue de résoudre des incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer une téléconférence avec Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Démarrez une téléconférence à partir de Microsoft Teams pour procéder à la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ().
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** () dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**, puis l'icône plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer la réunion MS Teams**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Commencer la téléconférence

Champ	Description
Pont de conférence	Option permettant de choisir le pont de conférence.
Titre	Option permettant de donner un titre à la téléconférence
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

9. Sélectionnez **Démarrer**.

Gérer les téléconférences Microsoft Teams dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez des participants ou désactivez le micro des participants à une téléconférence Microsoft Teams dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Ajouter des participants à un appel Microsoft Teams existant dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Options de la réunion**.
9. Sélectionnez **Ajouter des participants**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter des participants

Champ	Description
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la téléconférence.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée lors de la téléconférence.

11. Sélectionnez **Ajouter des participants**.

Participer à une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Rejoignez une téléconférence existante pour prendre part à la discussion afin de résoudre un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sur la carte **Active** (Actifs), sélectionnez **Rejoindre l'appel**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Désactivez le micro des participants pour éviter tout bruit de fond en sélectionnant l'icône Désactiver le micro ( ).

Quitter une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Quittez une téléconférence active. L'appel reste actif avec les autres participants.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez **Quitter l'appel**.

Mettre fin à une téléconférence Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Sélectionnez la carte d'appel active.
8. Sélectionnez le menu déroulant **Quitter l'appel**.
9. Sélectionnez **Mettre fin à l'appel**.

Réinitier une téléconférence à partir de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Relancez une téléconférence afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident pour lequel une téléconférence est active.
5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Appels**.
7. Dans la section des appels **Terminé**, sélectionnez **Réinitier l'appel**.

Afficher un enregistrement de téléconférence de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les détails d'une téléconférence enregistrée dans Espace de travail pour l'exploitation des services en accédant à l'enregistrement de conférence associé en tant que référence.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône de **liste** ( ).
3. Sélectionnez **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez l'enregistrement d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez l'icône **Collaborer** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
6. Dans l'onglet **Appels** de la section **Appels terminés**, sélectionnez le bouton **Afficher l'enregistrement**.

Lancer une conversation instantanée à partir de Barre latérale dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Lancez une conversation instantanée Barre latérale pour tenter de résoudre un incident.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez intégrer Slack et Microsoft Teams à Barre latérale. Pour en savoir plus sur la configuration de Barre latérale, consultez Barre latérale.

Avant de commencer

Rôle requis : itil

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à **Incidents** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez un incident.
5. Sélectionnez **Collaborer** dans le panneau latéral contextuel.
6. Sélectionnez l'onglet **Messagerie instantanée**, puis sélectionnez l'icône Plus (+).
7. Sélectionnez **Démarrer une discussion dans la barre latérale**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Démarrer une discussion dans la barre latérale

Champ	Description
Objet	Option permettant de donner un titre à la discussion dans la barre latérale. **Remarque :** Le nombre de conversations instantanées est affiché au début de l'objet.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion dans la barre latérale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si la Planification d'astreinte est définie pour un groupe, seuls les membres qui sont d'astreinte sont ajoutés en tant que participants. Si elle n'est pas configurée, tous les membres du groupe sont inclus en tant que participants. De plus, si la Planification d'astreinte est active et qu'aucun membre n'est disponible dans une équipe, aucune personne n'est ajoutée à la messagerie instantanée. La discussion Barre latérale ne s'applique qu'aux incidents, changements et problèmes.
Inclure un bref message pour les participants	Résumez brièvement la question qui sera abordée dans la discussion de la barre latérale.

9. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Remarque : Si l'appelant ne lit pas les messages dans les 24 heures, un e-mail lui est envoyé pour lui rappeler de les consulter et de reprendre la discussion.

Couplage téléphonie-informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services permet à un agent (doté du rôle sn_openframe_user) de recevoir des appels entrants et de passer des appels sortants à l'aide de l'interface de couplage téléphonie-informatique (CTI).

La fenêtre OpenFrame est accessible aux agents dotés des rôles suivants.

- sn_openframe_user
- sn_customerservice_agent
- sn_customerservice.consumer_agent
- administrateur

Une fois le rôle requis obtenu, le CTI doit être activé par l'administrateur dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus sur l'activation du CTI dans Espace de travail pour l'exploitation des services, consultez Permettre aux fournisseurs de couplage téléphonie-informatique d'interagir avec l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Après l'intégration du CTI, l'agent peut appeler un utilisateur à l'aide du numéro de téléphone renseigné dans le profil d'utilisateur et les cartes de contact via l'une des options suivantes :

Remarque :

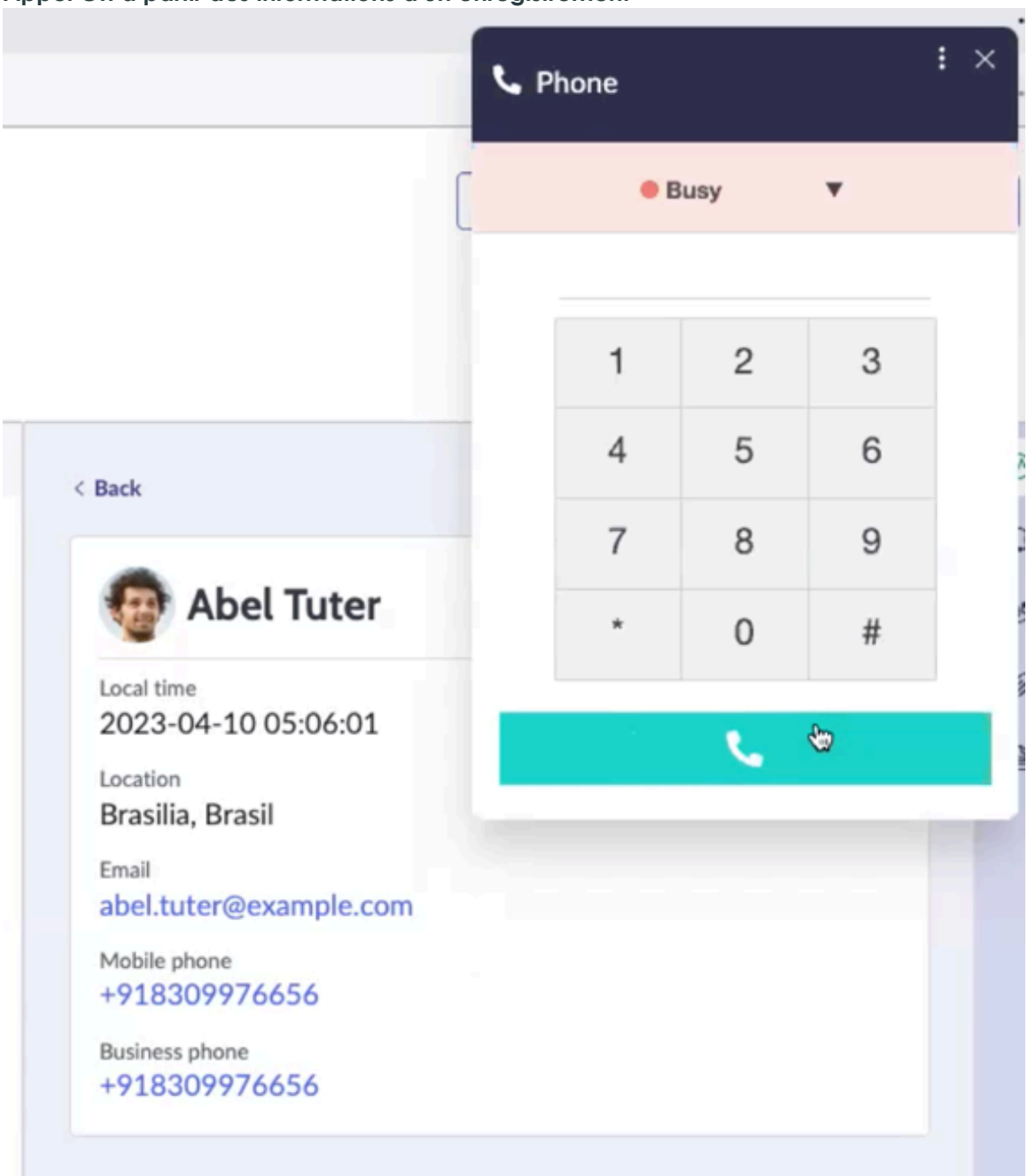
Les fenêtres CTI par défaut de l'application présentées dans les images suivantes sont fournies à des fins de démonstration uniquement.

Assurez-vous que votre instance contient les connecteurs nécessaires à la communication.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez des informations à partir du panneau latéral contextuel d'un enregistrement.

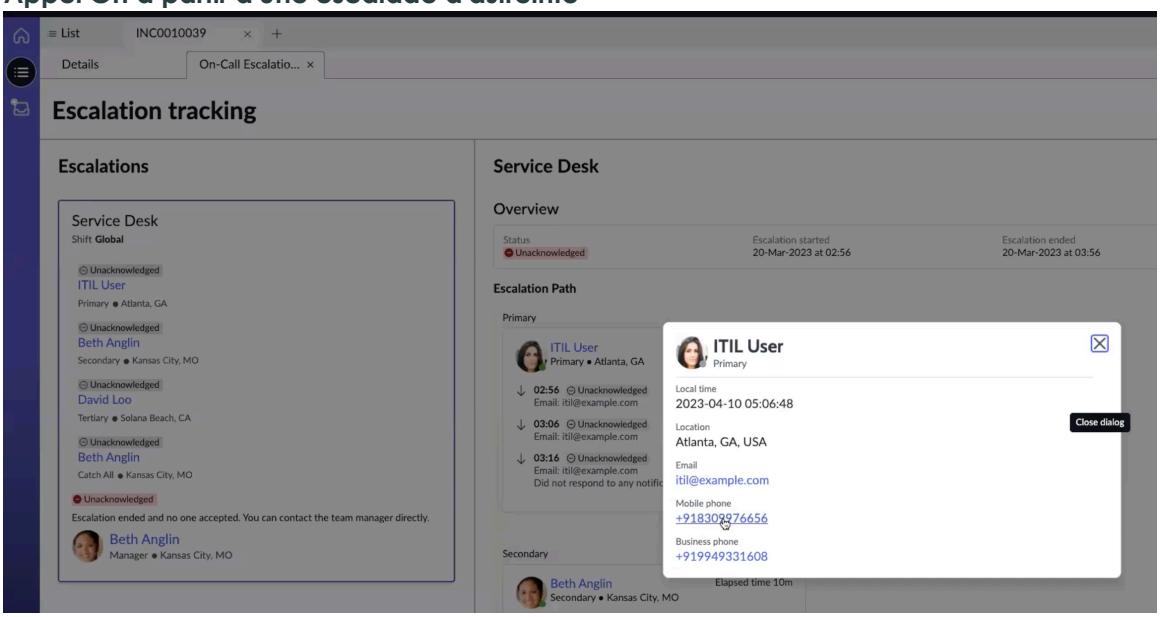
Appel CTI à partir des informations d'un enregistrement



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalade d'astreinte.

Appel CTI à partir d'une escalade d'astreinte



Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

La demande universelle est une tâche créée par un demandeur à partir de l'une des sources, notamment : Espace de travail d'agent, Espace de travail pour l'exploitation des services ou à l'aide d'une session de messagerie instantanée Agent virtuel.

Utilisez Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher, créer, modifier et résoudre les demandes universelles.

Créer une Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

En tant qu'agent, vous pouvez créer des demandes universelles à partir de l'application Demande universelle pour le compte du demandeur afin de suivre et résoudre les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Accédez à **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique généré pour la demande universelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	L'agent qui a créé la demande universelle.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Le numéro de tâche, par exemple, le numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Type de contact	Moyen de contact à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Ce champ identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Brève description	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	L'agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Annuler une Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Annulez la Demande universelle si le problème est déjà résolu ou si vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement avec l'état **Nouveau** ou **En cours**. Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
5. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

   Remarque : si la personne indiquée dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, elle doit saisir le motif de l'annulation.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Utilisez Assistant d'agent dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour rechercher des demandes universelles similaires ouvertes et fermées, des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue et des articles épinglés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Sélectionnez la demande universelle dans la liste.
5. Dans **Assistant d'agent**, sélectionnez l'icône des paramètres ( ), puis votre ressource dans la liste.
   - Demande universelle fermée similaire : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont fermées.
   - Demande universelle : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont disponibles.
   - Connaissance et catalogue : pour afficher tous les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.
   - Articles de la base de connaissances : pour afficher tous les articles de la base de connaissances connexes.
   - Éléments de catalogue : pour afficher tous les éléments de catalogue connexes.
   - Articles épinglés : pour afficher tous les articles épinglés connexes.

Transférer un ticket principal dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez transférer un ticket principal à Demande universelle, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, les agents faisant partie du groupe d'affectation ou les agents sur le ticket principal peuvent effectuer cette tâche.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Ouvrez la tâche principale que vous souhaitez acheminer vers Demande universelle.
5. Sélectionnez **Transférer**.
6. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

Remarque : Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

7. Sélectionnez **Transférer**.

Restreindre l'accès aux demandes universelles ou annuler la restriction dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Marquez une demande universelle comme restreinte ou sans restriction lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Restreindre**.

Marquer la demande universelle comme non restreinte dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez marquer une demande universelle restreinte comme non restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Ouvrir**.
4. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme non restreinte.
5. Sur le formulaire, sélectionnez le bouton **Annuler la restriction**.

Référence de Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Demande universelle est activé dans Espace de travail pour l'exploitation des services lorsque vous activez le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request). Cette rubrique fournit des informations sur les composants installés avec Demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description
Administrateur Demande universelle [sn_uni_req.ur_admin]	Installez et configurez les rôles Demande universelle pour Demande universelle pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, itil]	Créez, modifiez, affichez et résolvez les demandes universelles.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Traitez les interactions et créez une demande universelle à partir de l'interaction.

Tâche Universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Les agents peuvent utiliser l'application Tâche Universelle pour créer des tâches pour les employés et gérer la résolution de la demande.

Créer une tâche universelle pour une demande universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Créez une tâche universelle pour une demande et affectez-la à l'employé ou créez plusieurs tâches pour une demande à l'aide de Tâche Universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Tâche Universelle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré pour l'Tâche Universelle.
Société parente	Numéro du ticket ou de la demande parent.
Groupe d'affectation parent	Groupe affecté au ticket ou à la demande parent.
Parent Assigned to (Parent affecté à)	Agent principalement chargé de travailler sur le ticket ou la demande parent.
Type	Type de tâche affectée.
Formulaire employé	Formulaire employé obligatoire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**.
Instance d'enquête	Lien vers le formulaire employé rempli. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**, et que le champ **État** est renseigné.
Modèle	Modèle de tâche pour remplir automatiquement le formulaire de tâche.
État	État de l'Tâche Universelle.
Priorité	Valeur qui identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à l'Tâche Universelle. Ce champ est disponible pour les types de tâches **Marquer une fois terminé** et **Liste de vérification**. D'autres types de tâches nécessitent une mise à jour obligatoire du champ **Affecté à** avec le **groupe d'affectation**. **Remarque :** les notifications par e-mail ne sont envoyées que pour les deux types de tâches.
Affecté à	Employé affecté à l'Tâche Universelle.
Date d'échéance	Date d'achèvement prévue pour la tâche par l'employé.
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications en cas de changement de l'état de la tâche.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Plus d'informations sur le changement. Les informations contenues dans ce champ sont visibles par le client.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'Tâche Universelle ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour vos clients.

4. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Prêt pour le travail	La tâche est créée. L'état de la tâche passe à Travail en cours et l'employé est informé de la tâche.
Soumettre	La tâche est créée. L'état de la tâche reste Nouveau et aucune notification n'est envoyée à l'employé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de Tâche Universelle dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Tâche Universelle, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Admin [sn_uni_task.admin]	Affichez et configurez l'application Tâche Universelle.	Aucune
Vue du rapport [sn_uni_task.report_view]	Accédez aux rapports Tâche Universelle et affichez-les.	Aucune
Administrateur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_admin]	Créez et gérez des formulaires employé.	survey_admin
Concepteur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_creator]	Créez et modifiez des formulaires employé.	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Créer et gérer des modèles Tâche Universelle	Néant

Tables installées

Table	Description
Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task]	Stocke les détails de l'enregistrement Tâche Universelle d'une table spécifique du département.
Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config]	Stocke la liste des types de tâches pour chaque table spécifique du département.
Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config]	Stocke les détails des éléments de catalogue de la table spécifique du département.
Configuration de base de la tâche [sn_uni_task_base_task_config]	Sert de table de base pour les tables de configuration de tous les types de tâches.
Formulaire employé [sn_uni_task_employee_form]	Stocke les enregistrements de formulaire employé qui ont été créés pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé.
Configuration de tâche des informations de l'employé [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Stocke les rôles qui peuvent afficher les réponses des formulaires employé remplis pour chaque table spécifique du département.
Modèle de tâche universelle [sn_uni_task_template]	Stocke les modèles de tâches universelles avec des valeurs de champ prédéfinies qui peuvent être appliquées aux formulaires Tâche Universelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mappage de modèle dynamique de tâche universelle [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Stocke les mappages de modèles dynamiques entre les champs Tâche Universelle et les champs de table parente.

Réinitialisation du mot de passe à l'aide de la Réinitialisation du mot de passe assistée par le Centre de services dans Espace de travail pour l'exploitation des services

L'application Réinitialisation du mot de passe pour Espace de travail pour l'exploitation des services permet d'appliquer des mots de passe forts et sécurisés en permettant aux utilisateurs finaux de réinitialiser ou de changer leurs mots de passe via l'agent du Centre de services.

Réinitialiser le mot de passe à l'aide de l'assistance du centre de services

La réinitialisation du mot de passe permet à l'utilisateur de se connecter à son système et de reprendre son travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La réinitialisation du mot de passe déverrouille le compte et définit un nouveau mot de passe si le compte d'utilisateur est verrouillé.

Avant de commencer

Rôle requis : password_reset_service_desk ou password_reset_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la liste des incidents, puis sélectionnez un enregistrement d'incident.
   - Accédez à la liste des interactions, puis sélectionnez un enregistrement d'interaction.
4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

   Remarque : L'accès à cette option est réservé aux agents qui disposent du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services et qui sont affectés à l'incident ou à une interaction.

5. Identifiez l'utilisateur.
   a. Dans la section **Identifier**, sélectionnez l'utilisateur dans le menu déroulant.
   b. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe pour l'utilisateur.

      Remarque : Vous ne pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide d'un processus spécifié qu'à trois reprises dans un délai de 24 heures.

   c. Sélectionnez **Continuer pour vérifier**.
6. Vérifiez l'utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérification de l'utilisateur

Méthode de vérification	Description
Vérification de l'e-mail	Un code de vérification est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée affichée. Sélectionnez Envoyer le code de vérification et saisissez le code dans le champ Saisir le code de vérification. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour vérifier l'adresse e-mail.
Vérification par SMS	Un code de vérification est envoyé aux numéros de téléphone portable enregistrés. Le même code de vérification est envoyé à tous les numéros de téléphone portable enregistrés de l'utilisateur. Sélectionnez **Envoyer le code de vérification** et saisissez le code dans le champ **Saisir le code de vérification**. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour effectuer une vérification par SMS. Si le module d'extension Notify n'est pas actif dans votre instance, vous devez sélectionner le fournisseur de service correspondant au numéro de téléphone portable enregistré.
Vérification des questions de sécurité	Vous devez poser les questions de sécurité à l'utilisateur et saisir la réponse dans les champs respectifs.
Vérification des données personnelles	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le champ Saisir l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Confirmation des données personnelles	L'adresse e-mail de l'utilisateur s'affiche. Vous devez demander l'adresse e-mail de l'utilisateur et confirmer si l'adresse e-mail est correcte.

7. Sélectionnez **Continuer pour réinitialiser**.
8. Réinitialisez le mot de passe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réinitialiser le mot de passe

Méthode de réinitialisation du mot de passe	Description
Envoyer un e-mail contenant des instructions	Un e-mail contenant les détails de réinitialisation du mot de passe est envoyé à l'utilisateur.
Générer automatiquement un nouveau mot de passe	Le système génère automatiquement un nouveau mot de passe pour l'utilisateur. Vous devez lire le mot de passe à l'utilisateur.
Réinitialiser le mot de passe manuellement	Vous devez saisir un nouveau mot de passe dans les champs Saisir un nouveau mot de passe et Ressaisir le nouveau mot de passe. Sélectionnez Réinitialiser le mot de passe. Vous devez lire le mot de passe à l'utilisateur.

9. Sélectionnez **Fermer**.
10. Sélectionnez **Quitter** dans la fenêtre modale de confirmation pour indiquer que le mot de passe a été partagé avec l'utilisateur.

    Pour connaître les erreurs que vous pouvez rencontrer lors de la réinitialisation du mot de passe, voir Référence relative à l'application Réinitialisation du mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Déverrouiller le compte d'utilisateur

Vous pouvez déverrouiller un utilisateur bloqué pour lui permettre de se connecter à son système.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette option n'est disponible que si le compte est verrouillé.

Avant de commencer
Rôle requis : password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Liste**.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Accédez à la liste des incidents, puis sélectionnez un enregistrement d'incident.
   - Accédez à la liste des interactions, puis sélectionnez un enregistrement d'interaction.
4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires**, puis sélectionnez **Réinitialiser le mot de passe**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Incident : cette option s'affiche uniquement si la catégorie de l'incident est définie sur **Réinitialisation du mot de passe** et si elle est affectée à un agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.
- Interaction : cette option s'affiche uniquement si une interaction est affectée à l'agent disposant du rôle Réinitialisation du mot de passe assistée par le centre de services.

5. Identifiez l'utilisateur.

a. Dans la section **Identifier**, sélectionnez l'utilisateur dans le menu déroulant.

b. Sélectionnez le processus de réinitialisation du mot de passe pour l'utilisateur.

Remarque : Vous ne pouvez réinitialiser le mot de passe à l'aide d'un processus spécifié qu'à trois reprises dans un délai de 24 heures.

c. Sélectionnez **Continuer pour vérifier**.

6. Vérifiez l'utilisateur.

Vérification de l'utilisateur

Méthode de vérification	Description
Vérification de l'e-mail	Un code de vérification est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée affichée. Sélectionnez Envoyer le code de vérification et saisissez le code dans le champ Saisir le code de vérification. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour vérifier l'adresse e-mail.
Vérification par SMS	Un code de vérification est envoyé aux numéros de téléphone portable enregistrés. Le même code de vérification est envoyé à tous les numéros de téléphone portable enregistrés de l'utilisateur. Sélectionnez **Envoyer le code de vérification** et saisissez le code dans le champ **Saisir le code de vérification**. **Remarque :** Vous ne disposez que de trois tentatives pour effectuer une vérification par SMS. Si le module d'extension Notify n'est pas actif dans votre instance, vous devez

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de vérification	Description
	sélectionner le fournisseur de service correspondant au numéro de téléphone portable enregistré.
Vérification des questions de sécurité	Vous devez poser les questions de sécurité à l'utilisateur et saisir la réponse dans les champs respectifs.
Vérification des données personnelles	Saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur dans le champ Saisir l'adresse e-mail de l'utilisateur.
Confirmation des données personnelles	L'adresse e-mail de l'utilisateur s'affiche. Vous devez demander l'adresse e-mail de l'utilisateur et confirmer si l'adresse e-mail est correcte.

7. Sélectionnez **Continuer pour réinitialiser**.
8. Sélectionnez l'option **Déverrouiller le compte**.

Résultats
Le compte d'utilisateur est déverrouillé et l'utilisateur peut accéder au système.

Référence relative à l'application Réinitialisation du mot de passe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Cette rubrique de référence fournit des informations supplémentaires sur les listes et formulaires que vous utilisez pour configurer et gérer l'application Réinitialisation du mot de passe.

Méthodes d'identification

Erreurs d'identification

Message d'erreur	Description
Utilisateur non inscrit	L'utilisateur n'est pas actuellement inscrit au processus de réinitialisation du mot de passe. L'utilisateur doit s'inscrire au processus de réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser le mot de passe.
Utilisateur non éligible au processus	Le processus de réinitialisation du mot de passe sélectionné ne s'applique pas à l'utilisateur. Vous devez sélectionner un autre processus de réinitialisation du mot de passe pour réinitialiser le mot de passe. Contactez l'administrateur système pour obtenir de l'aide.
Aucun processus de réinitialisation du mot de passe trouvé pour l'utilisateur	L'utilisateur n'a été affecté à aucun processus de réinitialisation de mot de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs d'identification (suite)

Message d'erreur	Description
	passe. Contactez l'administrateur système pour obtenir de l'aide.
Nombre maximal de tentatives de vérification atteint	L'utilisateur a épuisé toutes les tentatives de réinitialisation de mot de passe disponibles. Vous pouvez réinitialiser le mot de passe au bout de 8 heures.

Méthodes de vérification

Erreurs de vérification

Message d'erreur	Description
Vérification de l'e-mail	
Code de vérification incorrect saisi	Le code de vérification que vous avez saisi ne correspond pas au code attendu.
Nombre maximal de tentatives de renvoi dépassé	Le message d'erreur indique que vous avez dépassé le nombre autorisé de tentatives de renvoi d'un code de vérification.
Vérification par SMS	
Code de vérification incorrect saisi	Le code de vérification que vous avez saisi ne correspond pas au code attendu.
Nombre maximal de tentatives de renvoi dépassé	Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de renvoi d'un code de vérification.
Notification non activée	Les utilisateurs sont inscrits dans le système pour envoyer des notifications, mais la fonctionnalité de notification qui envoie des messages SMS n'est pas activée.
Question de sécurité	
Une ou plusieurs réponses incorrectes	L'utilisateur n'a pas fourni les réponses correctes aux questions de sécurité, ou l'agent n'a pas correctement saisi les réponses.
Vérification des données personnelles	
Réponse incorrecte saisie	L'utilisateur n'a pas fourni les réponses correctes aux questions de sécurité, ou l'agent n'a pas correctement saisi les réponses.
Confirmation des données personnelles	
Réponse incorrecte	L'utilisateur n'a pas fourni l'adresse e-mail comme indiqué.
Autres erreurs	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreurs de vérification (suite)

Message d'erreur	Description
Erreur de session multiple	Une seule session active est autorisée à la fois pour réinitialiser le mot de passe. Fermez la nouvelle session.
Erreur technique	Vous devez vous déconnecter et vous connecter pour travailler sur le ticket de réinitialisation du mot de passe.
Nombre maximal de tentatives de vérification atteint	Vous avez dépassé le nombre maximal de tentatives de vérification de l'identité de l'utilisateur.

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, voir Réinitialiser le mot de passe à l'aide de l'assistance du centre de services.

Optimiser les services IT au sein de votre organisation

Vous pouvez tirer parti de quelques intégrations de Espace de travail pour l'exploitation des services pour améliorer et optimiser les services IT de votre organisation.

Parcours d'un agent lors l'optimisation des services IT

- Un agent peut commencer la journée en examinant une vue d'ensemble des affectations, des pannes et des annonces de service dans Espace de travail pour l'exploitation des services afin de classer les tâches par ordre de priorité en fonction des accords sur les niveaux de service (SLA), du niveau de priorité et de l'urgence.
- L'agent peut créer un incident en fonction du problème signalé. Étant donné que l'agent a accès aux incidents associés et aux interactions récentes, il peut fournir une meilleure assistance plus rapidement. L'agent a également accès à toutes les informations connexes à partir de la page d'enregistrement d'incident.
- L'agent peut résoudre l'incident plus rapidement en utilisant des recommandations personnalisées.
- L'agent peut contacter des experts d'astreinte pour les tâches à priorité élevée.
- L'agent peut collaborer facilement avec le demandeur et ses pairs directement à partir de la tâche.
- L'agent peut créer une demande de changement pour résoudre le problème.
- L'agent peut gérer les calendriers et les formations affectées. L'agent peut également demander des congés et des échanges d'équipe, et suivre l'évolution des performances par rapport aux objectifs.

Information associée

Exploiter les services IT de votre organisation

Gérer les services IT de votre organisation

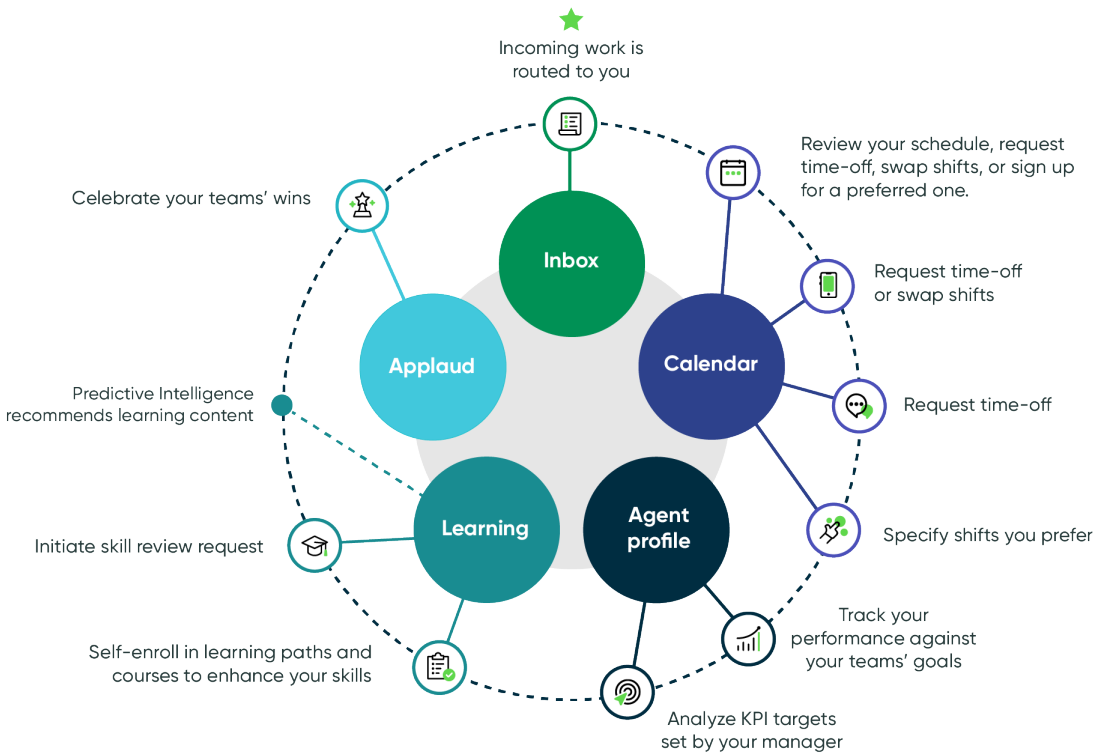
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Optimisation des effectifs pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Gérez votre calendrier à l'aide de la fonction Planification de Optimisation des effectifs pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez Coaching pour passer en revue et achever une formation affectée.

Important : vous devez activer le module d'extension Espace de travail configurable Optimisation des effectifs pour ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) afin d'utiliser Optimisation des effectifs pour ITSM pour l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Activer Optimisation des effectifs pour ITSM.

L'image ci-après illustre le workflow de l'agent entre les différents modules dans Optimisation des effectifs pour ITSM.



Surveillez les cibles définies par votre gestionnaire, affichez les tâches d'apprentissage que vous devez accomplir et suivez les éléments à venir dans la page de destination de Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

Accéder à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Suivez et surveillez l'état en temps réel de votre travail en accédant à votre profil dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les incidents et les interactions que vous avez fermés et le nombre sur lequel vous travaillez actuellement. Vous pouvez également afficher les rôles et les groupes auxquels vous appartenez et afficher des informations sur votre gestionnaire et vos coéquipiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à votre profil pour analyser les informations telles que :

- Les indicateurs clés de performance qui comptent le plus pour vous et les cibles Analyse des performancesdéfinies pour vous par votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur Analyse des performances, consultez Cibles Analyse des performances.
- Formation en attente qui vous a été affectée et son échéance.
- Les canaux de service auxquels vous êtes affecté et leur utilisation actuelle.
- Compétences et niveaux de compétences que vous utilisez actuellement et les lacunes en compétences que vous souhaitez peut-être combler.
- PTO à venir.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

   Lorsque vous cliquez sur l'icône Accueil ( ), vous pouvez afficher l'état de votre travail, les performances de l'organisation, l'état actuel des incidents et les incidents non affectés sur la page de destination Espace de travail pour l'exploitation des services.

2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

Pour	Effectuez cette action
Accéder à votre profil depuis un enregistrement d'incident	**a.** Cliquez sur **Incidents** et sélectionnez **Mes affectations**. **b.** Dans la colonne Affecté, sélectionnez votre nom. La page Profil s'affiche. Sur cette page, vous pouvez accéder à toutes les informations associées à votre profil.
Créer votre profil pour un accès centralisé	**a.** Sélectionnez l'onglet **Mes listes**. **b.** Cliquez sur **Nouvelle liste**. **c.** Sur l'écran **Nouvelle liste**, cliquez sur **Créer votre propre**. **d.** Dans le champ **Nom de la liste**, entrez un nom pour la liste, par exemple : Mon profil. **e.** Dans le champ **Sélectionner la source**, sélectionnez **Utilisateur** (sys_user). **f.** Dans le Créateur de conditions **Ajouter des filtres**, sélectionnez **[Nom] [est] [<votre nom>]**. **g.** Cliquez sur **Créer**. L'espace de travail ajoute votre profil à l'onglet **Mes listes**. Pour en savoir plus sur la création d'une liste, consultez Créer Mes listes dans l'espace de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
Analyser les cibles Analyse des performances	**a.** Cliquez sur **Incidents** et sélectionnez **Mes affectations**. **b.** Dans la colonne Affecté, sélectionnez votre nom. Vous pouvez afficher vos cibles pour un KPI pour une plage de dates donnée si votre gestionnaire a défini la cible pour ce KPI.

Espace de travail pour l'exploitation des services - Planification

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services pour gérer votre calendrier.

En tant qu'agent, vous pouvez utiliser le tableau de bord Espace de travail pour l'exploitation des services pour consulter les événements tels que les formations et les congés liés aux équipes de l'agent, ou le nombre de sessions de travail dont vous disposez pour le jour même et le lendemain.

Remarque : si vous avez un PTO à venir le lendemain du jour même dans la section **À venir**, la liste **Aujourd'hui** affiche que vous avez un PTO à venir le lendemain. Si vous êtes sur le PTO du jour même, cette liste n'affiche pas que vous avez un PTO.

Gérer votre calendrier à l'aide de l'Espace de travail pour l'exploitation des services

Consultez votre calendrier, créez un événement de type personnalisé, demandez un congé pour une astreinte ou une équipe, ou échangez une équipe avec des collègues à l'aide du calendrier de l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

- Si votre administrateur système a activé la propriété système *sn_uib_agent_sp.allow_agent_edit_break*, vous pouvez modifier l'heure de début et de fin de votre temps de pause dans un parcours d'équipe.
- Si votre administrateur système a activé la propriété système *sn_uib_agent_sp.allow_agent_add_remove_break*, vous pouvez ajouter ou supprimer votre temps de pause dans un parcours d'équipe.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous pouvez travailler pendant le quart demandé, vous pouvez également approuver la demande d'échange de quart de votre pair. Lorsque vous demandez un congé pour une équipe d'astreinte, vous pouvez également proposer un agent pour vous remplacer. Vous pouvez également filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction du membre de l'équipe, de l'emplacement, des compétences, du plan d'équipe ou des événements.

Vous pouvez :

- échanger des équipes avec des agents qui font partie de votre groupe d'affectation ;
- ajouter des participants aux types d'événements de réunion ou de formation ;
- modifier ou supprimer les types d'événements de réunion ou de formation que vous avez créés ;
- modifier ou supprimer des types d'événements de travail si vous êtes l'utilisateur connecté et si l'événement vous a été affecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si le calendrier de l'agent dans Optimisation des effectifs pour ITSM est intégré à son calendrier Microsoft Outlook, l'agent peut afficher ses équipes, ses calendriers et les événements tels que les réunions, les formations et les congés dans votre calendrier Microsoft Outlook. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser le calendrier de l'agent dans Optimisation des effectifs pour ITSM avec le calendrier Microsoft Outlook.
- Lorsque vous créez un événement de type réunion ou formation, l'utilisateur connecté figure toujours dans la liste des participants et ne peut pas en être supprimé.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > *Espace de travail pour l'exploitation des services*.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
   Accéder au calendrier :
   - Afficher votre calendrier en cliquant sur l'onglet **Mon calendrier**. Ensuite, utilisez la liste pour sélectionner le calendrier que vous souhaitez afficher par jour, par semaine ou par mois.
   - Afficher le calendrier d'un autre agent en cliquant sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**. Cliquez ensuite sur le calendrier d'un agent pour voir ses heures de travail et de pause.

   Remarque : Vous pouvez consulter le calendrier du groupe d'affectation primaire et du groupe d'astreinte dont vous faites partie.
3. Créez un événement de type personnalisé.
   Vous pouvez créer, modifier ou supprimer des événements de type personnalisé que votre administrateur système a activés en tant qu'événements accessibles aux agents.
   a. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le nom du type d'événement personnalisé.
   b. Dans le formulaire du type d'événement personnalisé, renseignez les champs requis.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Pour modifier l'événement, sélectionnez-le, puis sélectionnez l'icône Modifier ( ) pour y apporter les changements nécessaires et enregistrez-le. Pour le supprimer, sélectionnez l'icône Supprimer.
4. Effectuez une demande.
   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande de congé pour communiquer avec votre gestionnaire.
   - Vous pouvez utiliser le champ **Composer** dans la demande d'échange d'équipe pour communiquer avec vos pairs.

À	Effectuez cette action
Demander un échange de quart	Créez un échange d'équipe, ou procédez à l'échange en sélectionnant une équipe. Pour créer un échange d'équipe, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Échange d'équipe**. **b.** Renseignez les détails du demandeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	Votre nom est automatiquement renseigné dans le champ **Demandeur**. **i.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **ii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **c.** Renseignez les détails de l'agent avec lequel vous souhaitez échanger l'équipe. **i.** Dans le champ **Agent**, sélectionnez le nom de l'agent. **ii.** Dans le champ **Date**, sélectionnez la date pour laquelle vous souhaitez échanger l'équipe. **iii.** Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe à échanger. Si vous n'avez qu'une seule équipe pour la date sélectionnée, ce champ est renseigné automatiquement. **d.** Cliquez sur **Envoyer**. Pour échanger en sélectionnant une équipe, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez une équipe sur le calendrier et cliquez sur l'icône Échange d'équipe. **b.** Dans le menu Quart de votre quart, sélectionnez le quart que vous souhaitez échanger avec un autre agent. Ces informations sont remplies automatiquement lorsque vous ouvrez la demande à l'aide de l'icône d'échange de quart. **c.** Dans le champ **Agent** du quart demandé, sélectionnez l'agent avec lequel vous souhaitez effectuer l'échange. **d.** Dans le menu Quart du quart demandé, sélectionnez le quart de l'agent que vous souhaitez échanger. **e.** Cliquez sur **Envoyer**.
Demander un congé pour une équipe de travail	Créez une nouvelle demande de congé ou sélectionnez une équipe de travail pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. Pour créer une demande de congé : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe de travail, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	a. Sélectionnez l'équipe de travail dans le calendrier pour laquelle vous souhaitez prendre un congé et cliquez sur l'icône Demander un congé ( ). La date et l'heure de début, ainsi que la date et l'heure de fin sont automatiquement renseignées. **b.** Dans le champ **Titre**, saisissez un nom pour l'équipe de travail. **c.** Dans le champ Description, expliquez la raison du congé. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**. **Remarque :** ◦ Pour modifier une équipe de travail, sélectionnez le parcours d'équipe dans lequel vous souhaitez modifier le temps de pause, sélectionnez l'icône Modifier ( ) dans l'équipe de de travail, modifiez les heures de pause souhaitées et cliquez sur **Enregistrer**. ◦ Si vous modifiez votre demande de congé après l'avoir envoyée, elle passe à l'état **Demandé**.
Demander un congé pour une équipe d'astreinte	Créez une demande de congé d'astreinte ou sélectionnez une équipe d'astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **Remarque :** Les préférences d'approbation des PTO pour chaque groupe d'astreinte sont définies par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez Configurer les préférences d'un groupe d'utilisateurs. La propriété *com.snc.on_call_rotation.pto.approval.required* doit être définie sur `true`. Pour en savoir plus, consultez Propriétés système pour la Planification d'astreinte. Pour créer une demande, procédez comme suit : **a.** Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez **Congé d'astreinte**. **b.** Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de début souhaitée du congé. **c.** Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date de fin souhaitée du congé. **d.** Dans le champ **Groupe**, sélectionnez le groupe auquel appartient l'agent que vous proposez en remplacement. **e.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**. Pour créer une demande à partir d'une équipe d'astreinte, procédez comme suit : **a.** Dans le calendrier, sélectionnez une astreinte pour laquelle vous souhaitez prendre un congé. **b.** Cliquez sur l'icône Demander un congé ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À	Effectuez cette action
	La date et l'heure de début, la date et l'heure de fin et le groupe sont automatiquement renseignés. **c.** Dans le champ **Couverture proposée**, sélectionnez le nom de l'agent. **d.** Demandez un congé. **e.** Cliquez sur **Enregistrer**.

La demande d'échange d'équipe se déplace vers la file d'attente d'approbation de l'agent que vous avez contacté pour l'échange. Pour en savoir plus, consultez Approuver ou rejeter un échange d'équipe.

La demande de congé se déplace vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour en savoir plus sur les approbations, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Approuver ou rejeter un échange d'équipe dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Vous pouvez approuver un échange d'équipe demandé par votre pair si vous êtes disponible afin de travailler à cette période. Dans le cas contraire, vous pouvez le rejeter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier.
3. Cliquez sur l'onglet **Approbations de quarts**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez approuver ou rejeter.
5. Passez en revue les détails de la demande d'échange d'équipe et effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver la demande, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande, cliquez sur **Rejeter**.

   Si vous approuvez un changement de quart, l'application déplace la demande vers la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire. Pour en savoir plus, accédez à Suivre et gérer le calendrier de vos équipes.

Demander un congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM

Automatisez votre demande de congé à l'aide d'Agent virtuel ITSM. Tapez des mots clés dans le chatbot pour créer et soumettre votre demande, qui est ensuite automatiquement acheminée vers votre gestionnaire pour approbation. Vous pouvez également utiliser Compréhension du langage naturel pour effectuer votre demande de congé.

Avant de commencer
Le module d'extension Sujets de conversations d'agent virtuel ITSM (com.snc.itsm.virtualagent) doit être activé.

Remarque : Pour rechercher des équipes et des calendriers, vous devez générer l'index de texte pour la table Rubrique [sys_cs_topic] avant de commencer à utiliser ITSM Agent virtuel pour effectuer des demandes de congé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de pouvoir utiliser Compréhension du langage naturel pour effectuer des demandes de congé, il convient de former et de publier le modèle NLU de demande de congé.

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Portail de services** > **Accueil du portail de services**.
2. Cliquez sur l'icône de messagerie instantanée.
3. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, faites l'une des opérations suivantes pour créer la demande :
   - Pour utiliser des mots-clés, entrez *congé*, *vacances* ou des mots-clés similaires.
   - Pour utiliser Compréhension du langage naturel, saisissez un énoncé.
4. Sélectionnez la rubrique Demande de congé.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous commencer votre congé ? ».
5. Sélectionnez la date et l'heure de début de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le calendrier s'affiche avec le message « Quand voulez-vous terminer votre congé ? ».
6. Sélectionnez la date et l'heure de fin de votre demande de congé, puis cliquez sur **Sélectionner**.
   Le message « Voulez-vous saisir le motif de votre congé ? » s'affiche.
7. Facultatif : Cliquez sur **Oui** et entrez le motif du congé, puis cliquez sur **Entrée**.
   Le message « Votre demande de congé a été soumise et se trouve dans la file d'attente d'approbation de votre gestionnaire » s'affiche.
8. Pour afficher la demande soumise sur votre calendrier, cliquez sur **Afficher la demande soumise (numéro de demande)**.

Pointer à l'entrée et à la sortie de votre équipe de travail dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Pointez à l'entrée et à la sortie de vos équipes de travail à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez suivre les détails, tels que la présence et le récapitulatif du temps de travail, pour savoir dans quelle mesure vous êtes proche de vos calendriers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'événement de pointage à l'entrée est généré lorsque vous vous connectez ou définissez votre état sur **Disponible** dans Espace de travail pour l'exploitation des services. L'événement de pointage à la sortie est généré lorsque vous vous déconnectez d'Espace de travail pour l'exploitation des services ou définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Service Operations Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Boîte de réception ( ).
   - Pour pointer à l'entrée de votre équipe de travail, définissez votre état sur **Disponible**.
   - Pour pointer à la sortie de votre équipe de travail définissez votre état sur **Hors ligne** ou **En pause**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous pouvez consulter votre temps de présence et déterminer si vous avez respecté votre calendrier dans **Listes** > **Respect du calendrier** > **Temps de présence** > **Récapitulatif du temps de travail**.

Vous inscrire à vos équipes préférées

Spécifiez une ou plusieurs équipes dans un plan de calendrier auprès desquelles vous préférez vous inscrire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_shift_planning.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez recevoir des notifications lorsque votre responsable met un plan de calendrier à disposition pour l'inscription. Vous pouvez également recevoir des notifications lorsque le plan de calendrier ouvert à l'inscription arrive à échéance le jour même ou prochainement.

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Calendrier ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **S'inscrire aux équipes**.

   Vous pouvez utiliser des mots-clés pour rechercher les plans de calendrier et afficher tous les calendriers avec les équipes actives pour les groupes d'affectation auxquels vous pouvez vous inscrire. Utilisez la pagination pour parcourir tous les plans de calendrier disponibles.

   L'état actuel de chaque plan de calendrier est mis en surbrillance dans chaque carte. Le tableau ci-dessous décrit la valeur mise en surbrillance.

Valeur en surbrillance	Description
Disponible	Vous pouvez vous inscrire aux équipes pour le plan de calendrier.
Brouillon	Équipes que vous avez pris en compte pour l'inscription, sans terminer le processus d'inscription.
Terminé	Une ou plusieurs équipes préférées soumises dans le plan de calendrier.
Fermé incomplet	Le plan de calendrier n'a actuellement pas d'équipes auxquelles vous pouvez vous inscrire.
Fermé terminé	Le plan de calendrier a au moins une équipe préférée à laquelle vous vous êtes inscrit.

4. Sélectionnez l'icône Chevauchement de congés ( ) pour vérifier si le congé que vous avez demandé ou ceux qui ont été approuvés ne chevauchent pas le plan de calendrier disponible pour l'inscription.
5. Pour vous inscrire auprès de vos équipes préférées, sélectionnez **Ajouter une équipe**. Vous ne pouvez vous inscrire qu'aux équipes du plan de calendrier qui n'ont pas encore été publiées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fenêtre contextuelle Ajouter une équipe s'affiche. Vous pouvez rechercher une équipe à l'aide de la barre de recherche et sélectionner des équipes à enregistrer comme brouillons.

Vous pouvez vous inscrire auprès d'un nombre maximal d'équipes que votre administrateur a configuré dans la propriété système *sn_shift_planning.max_shifts_allowed_for_signup*.

6. Pour enregistrer les équipes sélectionnées pour l'inscription, sélectionnez **Enregistrer les équipes**, puis **Enregistrer comme brouillon**.
7. Sélectionnez le signe plus (+) et inscrivez-vous à des équipes supplémentaires.
   Si vous avez plusieurs équipes, vous pouvez les réorganiser en utilisant les flèches vers le haut ou vers le bas dans la carte pour chaque équipe.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Toutes les équipes que vous avez ajoutées pour l'inscription sont soumises.

Espace de travail pour l'exploitation des services - Apprentissage

Utilisez Espace de travail pour l'exploitation des services Apprentissage pour afficher les cours et parcours d'apprentissage que vous pouvez suivre.

En tant qu'agent, vous pouvez obtenir des recommandations sur les cours ou les parcours qui vous intéressent, suivre des cours et des parcours d'apprentissage, et ajouter des compétences à votre ensemble de compétences après avoir suivis ceux-ci.

Onglet Vue d'ensemble

Utilisez l'onglet **Vue d'ensemble** pour visualiser vos tâches d'apprentissage actives ou accomplies, les compétences que vous avez récemment utilisées et les recommandations basées sur vos activités passées.

Section	Description
Mon apprentissage actif	Visualisez les tâches d'apprentissage, qui peuvent inclure des parcours d'apprentissage et des cours. • Il s'agit notamment des tâches que votre responsable vous a attribuées et de celles auxquelles vous avez choisi de vous inscrire automatiquement. • Celles-ci sont classées par date d'échéance et affichent la durée nécessaire à leur réalisation ainsi que leur état d'avancement. • Vous pouvez sélectionner **Afficher tous les apprentissages actifs** pour afficher toutes vos tâches actives.
Tâches d'apprentissage accomplies au cours des 90 derniers jours	Surveillez l'état des parcours d'apprentissage et des cours auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez accomplis au cours des 90 derniers jours.
Mes compétences	Analysez le nombre de compétences que vous possédez à un moment donné, y compris les compétences que vous avez récemment utilisées.
Vous pourriez aimer	Consultez les recommandations susceptibles de vous intéresser en fonction de vos activités passées ou des activités de vos

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
	équipes, des tendances et des cours récemment ajoutés à votre bibliothèque.

Onglet Détecter

Dans l'onglet **Détecter** :

- Parcourez le catalogue de cours ou appliquez des filtres basés sur des critères définis afin d'affiner l'affichage et de vous concentrer sur ce qui est pertinent pour vous.
- Analysez les détails d'un cours et d'un parcours, tels que le temps nécessaire pour les accomplir ou les compétences que vous avez acquises récemment.
- Accédez aux apprentissages qui vous sont recommandés en fonction de vos activités passées ou des activités des équipes auxquelles vous appartenez. Le contenu est regroupé en différentes catégories. Pour en savoir plus, consultez Groupes de recommandations.
- Sélectionnez **Parcourir l'apprentissage recommandé**, puis sélectionnez l'élément de cours souhaité et inscrivez-vous à celui-ci.

Onglet Mon apprentissage

Dans l'onglet **Mon apprentissage** :

- Analysez les cours ou les parcours toujours en attente d'achèvement et leur date d'échéance. Vous pouvez également les trier par date d'échéance.
- Visualisez les cours qui vous ont été affectés ou ceux auxquels vous vous êtes inscrit et que vous avez accomplis.
- Utilisez le filtre **Affecté et inscrit** pour affiner la recherche.

Participez à une enquête ou passez en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences. Vous pouvez recevoir des enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez. Vous pouvez effectuer une copie de l'enquête et travailler dessus pour la remplir.

Parcours d'apprentissage et détection des éléments de cours dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Parcourez les cours ou les parcours d'apprentissage et suivez ceux qui vous intéressent. Vous pouvez également les détecter à l'aide de Intelligence prédictive qui fournit des recommandations basées sur les activités passées.

Espace de travail pour l'exploitation des services utilise Intelligence prédictive pour détecter et suggérer tous les cours et parcours d'apprentissage susceptibles de vous intéresser en fonction des activités d'apprentissage des équipes auxquelles vous appartenez et de vos activités d'apprentissage passées.

S'inscrire à Apprentissage pour suivre un cours ou terminer un parcours d'apprentissage

Lorsque vous vous inscrivez à un cours ou à un parcours d'apprentissage, l'application crée une tâche d'apprentissage. Vous pouvez suivre la progression du cours ou du parcours à l'aide de la tâche d'apprentissage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Apprentissage .
3. Sélectionnez l'onglet **Détecter**.

Pour vous inscrire à un cours ou à un parcours en naviguant	Procéder comme suit
Catalogue complet	Entrez un nom ou une description dans le champ de recherche. **Remarque :** Vous pouvez également affiner l'affichage des cours en fonction des champs suivants : ◦ Type : cours ou parcours ◦ Compétence : compétence associée au cours ou au parcours ◦ Source : interne ou externe ◦ Délai d'achèvement : durée estimée pour terminer le cours ou le parcours ◦ État : terminé, en cours, non affecté ou non inscrit
Apprentissage recommandé	Sélectionnez **Parcourir l'apprentissage recommandé**. Le contenu est regroupé en différentes catégories. Pour en savoir plus, consultez Groupes de recommandations.

4. Sélectionnez un cours ou un parcours auquel vous souhaitez vous inscrire.
5. Sélectionnez **S'inscrire**.

Effectuer des tâches d'apprentissage à l'aide d'Espace de travail pour l'exploitation des services

Améliorez vos compétences en effectuant des tâches d'apprentissage à partir de contenu d'apprentissage interne ou externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Apprentissage .
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
   Vous pouvez afficher les détails du parcours et des éléments de cours sur lesquels vous travaillez.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l'onglet **Actif** pour afficher toutes les tâches que vous n'avez pas encore démarrées ou celles en cours.
  - Les tâches en surbrillance correspondent aux tâches qui arrivent à échéance le jour même, prochainement ou qui sont en retard. Le retard accusé par le cours y est également indiqué. Les tâches les plus récemment créées sont mises en surbrillance comme étant **nouvelles**.
  - Vous pouvez également voir les tâches auxquelles vous êtes automatiquement inscrit, celles qui vous ont été affectées, ainsi que la progression de chaque cours ou parcours.
  - Vous pouvez filtrer les tâches pour afficher toutes les tâches qui vous ont été affectées ou toutes celles auxquelles vous vous êtes inscrit, voire les deux.
  - Vous pouvez trier la tâche selon sa date d'échéance.
- Sélectionnez l'onglet **Terminé** pour afficher la liste des tâches triées par date d'exécution.

4. Effectuez une tâche d'apprentissage.

Si	Alors
La tâche est associée à un parcours d'apprentissage	Vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes : ◦ Sélectionnez la tâche et affichez les détails correspondants, tels que la description du chemin d'accès, l'objectif du chemin d'accès, les compétences associées à cette tâche et la progression de la tâche. ◦ Sélectionnez une tâche en cours et terminez-la. **Remarque :** vous devez terminer les cours du parcours d'apprentissage dans l'ordre donné pour terminer la tâche d'apprentissage. Une fois toutes les tâches d'apprentissage d'un parcours terminées, les éléments de cours associés à ce parcours affichent l'état **Terminé** dans l'onglet **Détecter**.
La tâche est associée à un élément de cours	Vous pouvez afficher la description du cours et les compétences associées à l'élément de cours. Après avoir terminé un élément de cours interne, sélectionnez **Marquer comme terminé**. **Remarque :** Après avoir terminé un élément de cours externe, celui-ci est automatiquement marqué comme terminé.
La tâche est un questionnaire associé à un parcours d'apprentissage.	Si un questionnaire est associé au parcours d'apprentissage :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si	Alors
	a. Sélectionnez le parcours. **b.** Sélectionnez l'élément de cours correspondant à un questionnaire. **c.** Sélectionnez **Accéder au questionnaire**. **d.** Sélectionnez **Répondre au questionnaire**. **e.** Sélectionnez **Get started** (Démarrer). **f.** Répondez à chaque question du questionnaire. **g.** Sélectionnez **Soumettre les réponses**.

Les compétences associées aux tâches sont ajoutées à votre ensemble de compétences.

Passer en revue les compétences à ajouter à votre ensemble de compétences

Évaluez le niveau de compétence d'une compétence existante ou ajoutez une nouvelle compétence et demandez l'approbation pour mettre à jour ces compétences dans votre ensemble de compétences. Recevez une notification lorsque votre gestionnaire demande un examen des compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wfo_skillreview.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire lance ou approuve une demande d'examen des compétences.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Envoyez une demande pour examiner une compétence mise à jour ou pour examiner une nouvelle compétence à ajouter à votre ensemble de compétences.

Pour	Effectuez cette action
Envoyer une demande d'examen d'un niveau de compétence mis à jour	**a.** Accédez à **Demandes de l'Examen des compétences** > **Révision de l'utilisateur en attente**. Vous pouvez également accéder à la demande d'examen des compétences à partir de vos notifications. **b.** Sélectionnez un enregistrement de demande d'examen de compétences. **c.** Dans l'onglet **Résultats de l'Examen des compétences**, évaluez les niveaux de compétences existants correspondant à la liste des compétences affichées dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser la pagination pour parcourir les résultats de l'examen des compétences. **d.** Dans le champ **Nouveau niveau de compétence**, indiquez le nouveau niveau d'une compétence en fonction de votre expertise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
Envoyer une demande d'examen d'une nouvelle compétence à ajouter à votre profil	**a.** Sélectionnez **Demander l'examen des compétences**. **b.** Dans le champ **Titre**, donnez un titre à la demande. **c.** Sélectionnez **Enregistrer**. La page **Résultats de l'Examen des compétences** s'affiche. **d.** Sélectionnez **Ajouter une nouvelle compétence**. **e.** Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence pour laquelle vous souhaitez obtenir une approbation, en vue de l'ajouter à votre ensemble de compétences. **f.** Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez le niveau de compétence en fonction de votre expertise. **g.** Sélectionnez **Enregistrer**. Une section **Ajouter une nouvelle compétence** s'affiche sous la section Résultats de l'Examen des compétences. Vous pouvez ajouter d'autres compétences et sélectionner les niveaux de compétence pour chaque compétence ajoutée, puis sélectionner **Enregistrer**.

4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Vous recevez une notification lorsque votre gestionnaire approuve ou rejette la demande d'examen des compétences et la termine.

Participer à une enquête dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Recevez une notification lorsqu'une enquête vous est affectée. Répondez à l'enquête pour fournir des commentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wfo_cfg_itsm.employee

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez répondre aux enquêtes ou à vos évaluations. Vous pouvez accéder aux enquêtes disponibles pour n'importe quel groupe auquel vous appartenez.

Procédure
1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Accédez à votre profil.
   Pour plus d'informations sur l'accès à votre profil, consultez la rubrique Accéder à votre profil dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Sélectionnez l'onglet **Évaluations**.
4. Accédez à **Enquêtes** > **Ouvrir**.
5. Dans le champ **Type de mesure**, sélectionnez l'enquête à laquelle vous souhaitez répondre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : vous pouvez également sélectionner l'icône Notifications et sélectionner l'enquête.

Vous recevrez une notification 7 jours avant, un jour avant et le jour où l'enquête est disponible pour vous.

6. Sélectionnez **Participer à une enquête**.
7. Répondez à l'enquête.

Applaudir vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Félicitez vos coéquipiers en toute occasion, notamment lorsqu'ils ont collaboré efficacement avec vous. Ajoutez un message pour leur faire savoir précisément en quoi ils ont excellé. Vous pouvez également envoyer des notifications à d'autres utilisateurs pour qu'ils voient les applaudissements.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Voici un aperçu d'Applaud pour agents dans Optimisation des effectifs pour ITSM Applaud pour agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM



Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'Espace de travail pour l'exploitation des services, sélectionnez **Profil de l'espace de travail**.
   La page de votre profil s'affiche. Vous pouvez analyser les cinq principales occasions d'applaudissements et sélectionner **Reconnaissance** pour accéder à la page Flux d'activités de reconnaissance.

   Sur cette page, vous pouvez effectuer ce qui suit :

   - Afficher toutes les réponses et tous les commentaires relatifs à un message de reconnaissance
   - Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.
   - Supprimer un message de reconnaissance ou un commentaire associé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous supprimez un message, tous les commentaires et réactions associés sont également supprimés.
- Lorsque vous supprimez un commentaire, les réactions associées sont également supprimées.

◦ Affiner l'affichage des flux de reconnaissance à l'aide de filtres

2. Sélectionnez **Give applause** (Applaudir).
Dans la fenêtre contextuelle **Give your teammates applause** (Applaudir vos coéquipiers), procédez comme suit :

a. Dans le champ **À**, sélectionnez un ou plusieurs coéquipiers que vous souhaitez féliciter.

b. Dans le champ **Occasion**, sélectionnez la ou les occasions que vous souhaitez saluer.

Remarque : Si vous souhaitez adresser des applaudissements pour une occasion particulière, sélectionnez **Ajouter votre propre occasion**. Dans le champ **Occasion personnalisée**, saisissez le nom de l'occasion.

c. Facultatif : Dans le champ **Message personnalisé**, expliquez pourquoi vous souhaitez féliciter les personnes en question.

d. Facultatif : Dans le champ **Informer d'autres personnes**, saisissez les noms des autres membres de l'équipe à informer de cette marque de reconnaissance.
Si vous ne souhaitez pas que cette marque reconnaissance soit visible publiquement, cochez la case **Masquer sur le tableau de reconnaissance publique**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Give applause** (Applaudir).

Remarque : Pour recevoir les notifications de Next Experience par bannière et par e-mail, vous devez activer les préférences de notification de Next Experience.

Pour en savoir plus sur la configuration :

- Pour les préférences de notification par bannière, consultez Configurer les Next Experience préférences de notification.
- Pour les préférences de notification par e-mail, consultez Activer la synthèse d'e-mail dans Next Experience.
- Par défaut, les destinataires et leurs responsables reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
- Tous les membres de la liste des notifiés reçoivent les notifications par bannière et par e-mail.
- Depuis la bannière, vous pouvez sélectionner la notification pour afficher les détails de l'applaudissement. Vous pouvez ajouter un commentaire, répondre au commentaire de quelqu'un d'autre ou aimer un commentaire.
- Si l'e-mail a été généré :
  - À partir d'une notification d'applaudissement, vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'applaudissement.
  - À partir d'une notification de commentaire, vous pouvez sélectionner **Commentaire** pour ouvrir l'applaudissement et consulter le commentaire.

    Lorsqu'un utilisateur commente un applaudissement, une notification est envoyée à l'utilisateur qui a adressé l'applaudissement ainsi qu'au destinataire de celui-ci.

  Vous pouvez également ajouter un pouce levé pour montrer que vous approuvez cette marque de reconnaissance.

Analyser l'activité de reconnaissance de vos coéquipiers dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez l'activité de reconnaissance de tous vos coéquipiers. Voyez les membres de l'équipe que vous avez applaudis et ceux qui vous ont applaudi. Consultez toutes les activités de reconnaissance qui se déroulent dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil et sn_applaud.user ou sn_wfo_cfg_itsm.employee

Procédure

1. Dans la section **Votre dernier applaudissement** de la page d'accueil, sélectionnez **Reconnaissance**.
2. Sur la page **Flux d'activités de reconnaissance**, analysez l'activité de reconnaissance. Vous pouvez trier le flux selon la date de création dans l'ordre croissant ou décroissant dans lequel il a été créé.

   a. Sélectionnez l'onglet **Vous**.
   Effectuez l'une des actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que vous avez donnés ou reçus.
- Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction de l'occasion, si la reconnaissance a été donnée ou reçue, et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

b. Sélectionnez l'onglet **Tout**.
Effectuez l'une des actions suivantes :

- Analysez toutes les activités en fonction des applaudissements que votre équipe a donnés ou reçus.
- Affinez l'affichage des flux d'activités en fonction des membres de l'équipe et la période pour laquelle vous souhaitez afficher l'activité.

3. Dans la section **Contributeurs les plus récents**, analysez les coéquipiers qui ont contribué le plus récemment aux reconnaissances.

Référence concernant Espace de travail pour l'exploitation des services for ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur ServiceNow Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour en savoir plus sur les composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM, consultez Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM.

Terminologie dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Vous pouvez vous familiariser avec les termes les plus utilisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM.

Termes et descriptions SOW

Termes SOW	Description
Agent	Personne qui, au sein de l'écosystème de votre entreprise (en interne ou en externe), est habilitée à consulter les tickets de vos utilisateurs finaux, à les traiter et à y répondre.
Demandeur	Utilisateur final (externe ou interne) qui signale des incidents ou effectue des demandes de service via le portail de l'assistance informatique.
Espace de travail configurable	Espace de travail conçu à l'aide des composants du Générateur d'IU.

Compatibilité des versions entre Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM

Vérifiez la compatibilité des versions entre les applications Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM et Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM.

Tableau de compatibilité des versions

Assurez-vous que les applications suivantes disposent de versions mises à niveau compatibles :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Applications Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM (sn_sow_itsm_cont)
- Applications Espace de travail pour l'exploitation des services ITOM (sn_sow_itom_cont)

Versions compatibles de Espace de travail pour l'exploitation des services

Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM (sn_sow_itsm_cont)	Espace de travail pour l'exploitation des services pour ITOM (sn_sow_itom_cont)
1.1.x	21.0.y
1.2.x	21.1.y
1.3.x	21.2.y, 21.5.y et 21.6.y
2.0.x	22.0.y
2.1.x	22.1.y et 22.y.y
3.1.x	23.y.y
4.x.x	24.y.y
5.0.x	24.2.y
5.1.0	25.3.x
6.1.1	26.1.y
7.0.x	26.3.y

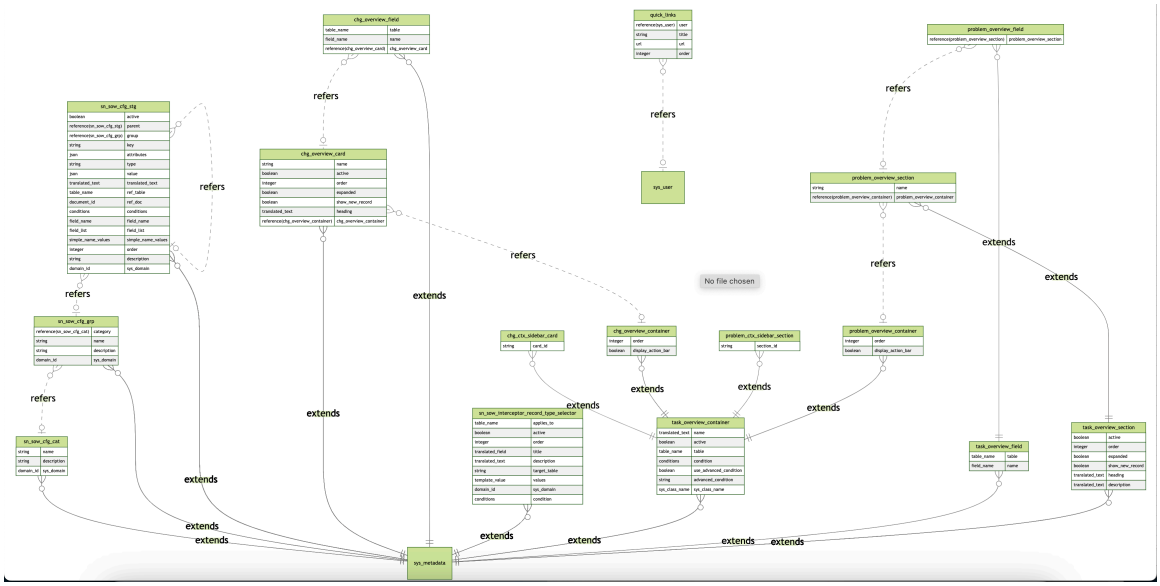
Modèle de données de l'espace de travail pour l'exploitation des services pour ITSM

Pour en savoir plus sur Espace de travail pour l'exploitation des services (SOW) pour ITSM, consultez le diagramme relationnel du modèle de données. Ce diagramme montre les relations entre les tables au sein de l'application et fournit une vue d'ensemble du fonctionnement de SOW.

Modèle de données

Le diagramme suivant montre les tables et leurs relations dans SOW pour ITSM. Vous pouvez étendre et exploiter ce modèle de données pour répondre à vos besoins.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants installés avec Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Applications

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Espace de travail pour l'exploitation des services pour applications ITSM (sn-sow-itsm-cont), notamment le rôle d'utilisateur, les modules d'extension et les applications ServiceNow Store.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow.sow_user]	Permet aux utilisateurs d'accéder aux opérations de base et de les effectuer dans Espace de travail pour l'exploitation des services.	Aucun

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Critères d'utilisateur du cadre de travail UX [com.glide.ux.user_criteria]	Cadre de travail UX pour les critères d'utilisateur.
Enregistrements connexes dynamiques pour l'espace de travail configurable [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Cadre de travail pour afficher la section Enregistrements connexes dynamiques contextuels dans un espace de travail configurable.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Page d'enregistrement pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_record]	Vue d'enregistrement utilisée dans diverses applications dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Cette vue inclut des informations d'enregistrement détaillées telles que les actions et les enregistrements connexes.
Composant de liens rapides pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_quick_links]	Cadre de travail pour créer et gérer une liste d'hyperliens personnalisés dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services Core [sn_sow]	Options de base et configurations de l'espace de travail pour Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des changements pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_chg]	Processus de création de changement dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Services de collaboration pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_collab]	Collaboration entre les pairs et le demandeur à l'aide de Microsoft Teams dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des incidents pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_inc]	Processus de réponse aux incidents simplifié et automatisé permettant de répondre à un événement non planifié ou à une interruption de service et de restaurer les services dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Recommandations pour Gestion des incidents [sn_sow_incident_rf]	Configurations permettant de prédire les recommandations pour un incident, par exemple, les règles de recommandation, dans Espace de travail pour l'exploitation des services. Utilisez les informations provenant d'incidents similaires et d'articles de la base de connaissances pour résoudre les incidents plus rapidement.
Gestion des interactions pour Espace de travail	Processus d'interaction simplifié permettant de répondre via un canal de communication (messagerie instantanée, conversation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
pour l'exploitation des services [sn_sow_interaction]	téléphonique ou visite) dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Interface utilisateur de l'intercepteur pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_interceptor]	Interface utilisateur de l'intercepteur permettant de créer un type de tâche pour le changement et le problème dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Espace de travail pour l'exploitation des services ITSM Common [sn_sow_itsm_common]	Configurations communes partagées entre les applications Gestion des services IT dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Planification d'astreintes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_on_call]	Assistance d'astreinte pour les incidents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des problèmes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_problem]	Processus de création de problèmes permettant d'identifier la cause d'une interruption de service signalée par des incidents importants ou récurrents dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Gestion des requêtes pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_req]	Processus de création de demandes et prise en charge de l'ensemble du cycle de vie des demandes dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Expérience de visite pour Espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_walkup]	Configuration des files d'attente de visite, de l'entrepôt et des rendez-vous dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Cadre de travail des recommandations [sn_rf]	Cadre de travail pour générer des recommandations contextuelles, activables et dynamiques dans un espace de travail configurable.
Expérience Gestion des niveaux de service pour l'espace de travail	Recueille les besoins de service et assure un monitoring et un reporting par rapport aux niveaux de service (SLA) convenus dans un espace de travail configurable.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
[sn_sla]	
Admin Center de l'espace de travail pour l'exploitation des services [sn_sow_admin]	Fournit un accès rapide aux configurations des pages personnalisables dans Espace de travail pour l'exploitation des services et recommande la configuration supplémentaire nécessaire pour étendre les options d'Espace de travail pour l'exploitation des services.
Admin Center ITSM de l'espace de travail des opérations de service [sn_sow_itsm_admin]	Permet d'accéder rapidement aux configurations associées à ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Gestion des portefeuilles de services

ServiceNow® Gestion des portefeuilles de services vous permet d'améliorer vos opérations business informatiques et de répondre aux demandes des clients en documentant et en gérant vos services informatiques à l'aide d'un format structuré et standardisé.

Gestion des portefeuilles de services permet aux propriétaires de portefeuilles et aux propriétaires de services de créer et de gérer des services, des offres de service et des portefeuilles.

Mise en route

Explorer



Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services.

Configurer



Configurez les offres de service, les engagements, les abonnements et le catalogue de services.

Utiliser



Utilisez Gestion des portefeuilles de services pour créer et gérer les services, les offres de service, les portefeuilles et les accords sur les niveaux de service (SLA).

Référence



Obtenez des informations sur l'administration de Gestion des portefeuilles de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Gestion des portefeuilles de services
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contacter Now Support.

Explorer Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de documenter et de gérer vos services, offres de services et portefeuilles à l'aide d'un format structuré et normalisé.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

L'application Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer, d'organiser et de gérer des portefeuilles de services informatiques. Elle optimise la valeur des services et réduit leurs coûts pour vous aider à rationaliser vos opérations business informatiques et à répondre aux demandes des clients. Un portefeuille de services comprend des informations sur l'organisation des services et des données relatives à chaque service, notamment l'état, ainsi que des éléments connexes.

Les portefeuilles des services comprennent généralement trois phases :

- Pipeline des services : services qui ne sont pas encore opérationnels ou disponibles. Il s'agit généralement de services proposés ou en cours d'examen pour vérifier leur adéquation. Dans cette phase, vous pouvez analyser et gérer la croissance et la chronologie futures de chaque service.
- Catalogue de services : services qui sont opérationnels et disponibles pour l'utilisation, ainsi que pour la conception et le développement. Ces services sont généralement représentés dans un catalogue de demandes.
- Services obsolètes : services qui ne sont plus opérationnels ni disponibles. Ces services peuvent inclure toutes les informations historiques essentielles.

Gestion des portefeuilles de services utilisateurs

Le tableau suivant présente les utilisateurs les plus courants pour Gestion des portefeuilles de services. Pour plus d'informations sur les rôles et les tables de base, voir Installé avec Gestion des portefeuilles de services.

Utilisateurs

Utilisateur	Description
Administrateur de portefeuille	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. Gérer les portefeuilles, y compris les engagements connexes et la disponibilité. Mettre à jour les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.
Éditeur de portefeuille	Modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

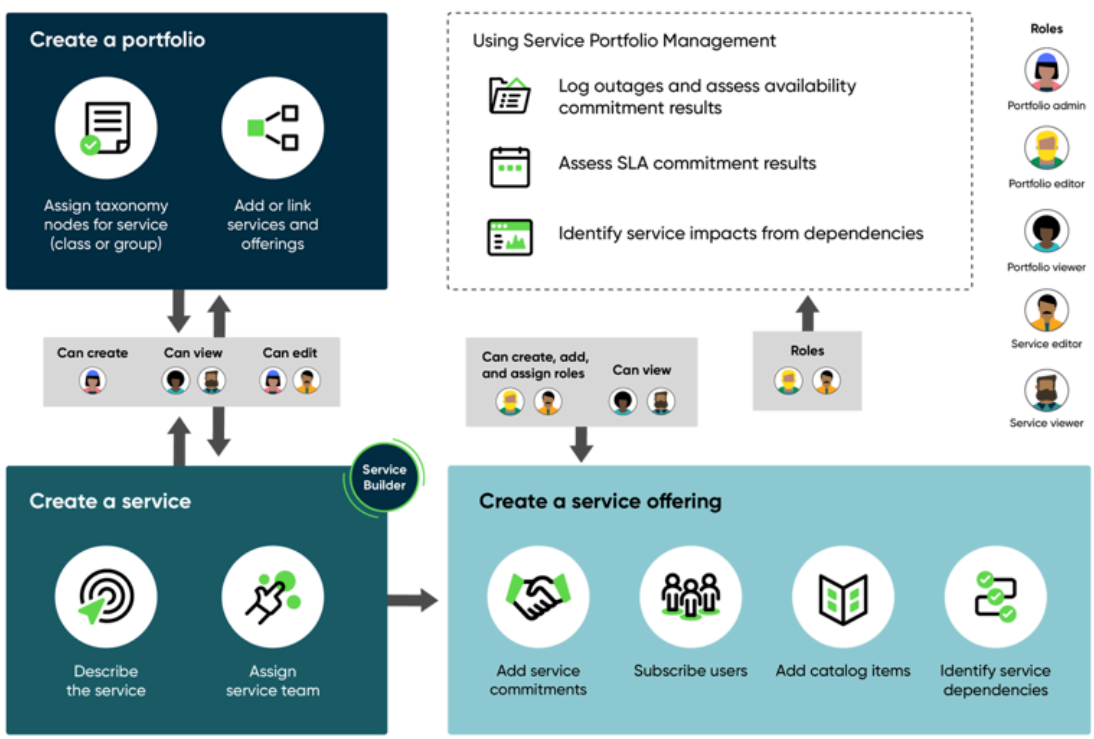
Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Visualiseur de portefeuille	Consulter les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services et les offres de service.
Administrateur de service	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.
Éditeur de service	Modifier les services et les offres de service dont il est propriétaire ou délégué.
Visualiseur de service	Afficher tous les portefeuilles de services, services et offres de service.

Workflow Gestion des portefeuilles de services

En fonction de votre rôle, vous pouvez utiliser Gestion des portefeuilles de services dans divers cas de figure.

Vue d'ensemble Gestion des portefeuilles de services



- Les administrateurs de portefeuille créent des portefeuilles de services, des services et des offres de service. Les administrateurs de portefeuille peuvent également utiliser l'application ServiceNow® Générateur de services pour créer et modifier des services et des offres de service.
- Les éditeurs de portefeuille et les éditeurs de services créent, ajoutent et affectent des rôles aux offres de services. Les éditeurs de portefeuille et les éditeurs de service peuvent également consigner les pannes, évaluer les résultats des engagements de disponibilité,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

évaluer les résultats des accords sur les niveaux de service (SLA) et identifier les impacts des dépendances sur le service.

- Les visualiseurs de portefeuille et les visualiseurs de service peuvent afficher les portefeuilles de services, les services et les offres de service dans Gestion des portefeuilles de services et Générateur de services.

Gestion des portefeuilles de services avantages

L'application Gestion des portefeuilles de services offre plusieurs avantages pour vous aider à organiser les services et d'autres solutions.

Gestion des portefeuilles de services avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez et gérez des portefeuilles de services et ajoutez des services et des offres aux portefeuilles.	Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille
Créer et gérer l'ensemble de la taxonomie du portefeuille, y compris les nœuds de service.	Taxonomie Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille
Créer des nœuds taxonomiques	Créer des nœuds taxonomiques	Administrateur de portefeuille
Créer des services	Créer un service dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille et éditeur de service
Créez des offres de service et des engagements, affectez des équipes de support à une offre de service et abonnez des utilisateurs.	Offres de services dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille pour créer des offres de service. Éditeur de service permettant d'ajouter des engagements à une offre, d'affecter plusieurs équipes de support et d'abonner des utilisateurs.
Consigner les pannes	Consigner les pannes dans Gestion des portefeuilles de services	Éditeur de service
Afficher les résultats de disponibilité	Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services	Tous les rôles Gestion des portefeuilles de services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des portefeuilles de services avantages (suite)

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité	Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services	Administrateur de portefeuille
Intégration à Modèle de données de services de base (CSDM)	Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services	Administrateur

Ce qu'il faut explorer ensuite

Pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation de Gestion des portefeuilles de services, consultez :

- Configurer Gestion des portefeuilles de services
- Utiliser Gestion des portefeuilles de services
- Référence de Gestion des portefeuilles de services

Utiliser les services Gestion des portefeuilles de services

Configurez les services informatiques dans vos portefeuilles pour ajouter le plus de valeur à votre organisation. Les services IT définis dans vos portefeuilles peuvent, ou non, être alignés sur une application. Les services informatiques définis dans vos portefeuilles peuvent être ou non représentés dans un catalogue de demandes.

La phase et l'état d'un service indiquent la position du service dans son cycle de vie. Vous pouvez visualiser, suivre et surveiller les services par phase et par statut avec des listes de plateformes et des rapports. Les listes peuvent également inclure pour affichage des services mis hors service.

Chaque enregistrement de service possède un numéro unique qui l'identifie.

Pour refléter l'importance ou l'impact de chaque service sur les opérations de votre organisation, vous pouvez sélectionner leur niveau de criticité. Vous pouvez par exemple sélectionner un niveau élevé pour un service qui assure la fonctionnalité de vente sur le site Web de l'organisation. Vous pouvez ensuite sélectionner un niveau inférieur pour un service qui fournit l'impression interne pour les employés de l'organisation.

Services aux entreprises

Les services aux entreprises constituent la structure de votre classification de portefeuille des services. Vous pouvez gérer les détails du service et de l'offre associés via les onglets de dépendance de la liste connexe sur les formulaires de service et d'offre de service. Les services d'entreprise se trouvent dans la table [cmdb_ci_service_business].

Créez des offres en tant qu'enfants de services. Les offres sont créées dans la table Offre de service [service_offering]. Consultez Offres de services dans Gestion des portefeuilles de services pour plus de détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez désigner des services en tant que **Services dont je dépends** ou que **Services dépendants de moi** via des listes connexes des formulaires.

Services techniques

Vous pouvez ajouter des services techniques dans le cadre de votre taxonomie de portefeuilles des services. À défaut, vous pouvez obtenir des informations sur ces services en les ajoutant en tant que **Services dont je dépends** ou **Services dépendants de moi** dans la section des listes connexes du formulaire Service.

À partir de la version Yokohama, les services techniques sont alignés sur la version 5 de Modèle de données de services de base (CSDM). Ainsi, les services techniques restent dans la table [cmdb_ci_service_technical] et sont libellés « Service de gestion des technologies » dans l'interface utilisateur. Les offres de services restent dans la table [service_offering] et sont libellées « Offre de services ».

Table et libellé pour les services techniques

Nom de la table	Libellé dans Xanadu et versions antérieures	Libellé dans Yokohama et versions ultérieures
[cmdb_ci_service_technical]	Service technique	Service de gestion des technologies

Pour créer ou modifier des services, consultez Créer ou modifier des services Gestion des portefeuilles de services.

Pour en savoir plus sur les offres de service, consultez Offres de service Gestion des portefeuilles de services.

Pour abonner des utilisateurs à une offre de service, consultez Abonner des utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services.

Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services

Un portefeuille des services présente une vue globale de niveau supérieur de vos services actuellement disponibles, des services futurs possibles et des services qui existaient dans le passé. Évaluez l'impact des services sur votre entreprise et gérez-les dans un ou plusieurs portefeuilles, qui ont chacun leur propre structure taxonomique, leur titulaire et leur portée commerciale.

Vue d'ensemble des portefeuilles

Acquérez des connaissances précieuses sur votre portefeuille des services, y compris un score de performance global et une estimation des dépenses. Ces connaissances vous aident à budgétiser vos services et à prendre des décisions éclairées sur l'ajout de nouveaux services ou le retrait de ceux qui ne profitent plus à votre entreprise.

Considérez un portefeuille des services comme un conteneur dans lequel se trouve une organisation hiérarchique de nœuds, services et offres de service définissables. La taxonomie dans Gestion des portefeuilles de services désigne la classification de vos couches de portefeuilles et des services associés (les portefeuilles hérités utilisent des couches ; reportez-vous à la **Remarque**). En règle générale, la taxonomie est structurée depuis le point de vue général de haut niveau vers le niveau spécifique comme celui d'une offre de services. Avec cette structure de taxonomie dynamique, vous pouvez organiser vos portefeuilles des services de diverses façons.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Structures des portefeuilles standards et hérités

Avant la version Utah, Gestion des portefeuilles de services proposait une structure de portefeuille. Avec la version Utah et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système.

En tant que client existant, l'abonnement à la structure de portefeuille standard met à niveau tous vos portefeuilles de services. Vos portefeuilles existants demeurent intacts, mais les mesures, scores et pondérations de performance ne sont plus disponibles. Grâce aux portefeuilles des services standard améliorés, vous pouvez utiliser des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM) pour générer des rapports sur les services, les nœuds et les performances des portefeuilles.

La structure de portefeuille standard fournit de nouvelles fonctionnalités et options pour vos portefeuilles des services afin que vous puissiez :

- créer des structures de portefeuille à différentes profondeurs dans le même portefeuille ;
- mettre à jour votre structure de portefeuille au fil du temps pour ajouter ou supprimer de la profondeur dans des zones du portefeuille, selon les besoins ;
- utiliser votre portefeuille existant dans la nouvelle structure, même si des « couches » sont supprimées.

Le rôle portfolio_admin peut accéder à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Mettre à niveau vers le portefeuille standard** pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin d'accès au menu. Comme les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu ne leur est pas proposé.

Important : une fois que vous avez procédé à la mise à niveau vers le portefeuille standard :

- vous ne pouvez pas revenir à la structure de portefeuille héritée ;
- vous n'avez pas accès au score de performances dans Espace de travail du propriétaire de service, car les pondérations et les mesures des performances ne sont plus disponibles.

Considérations relatives aux structures des portefeuilles des services standard et héritée

Accepter les portefeuilles des services standard	Ne pas accepter : conserver les portefeuilles des services hérités
• Utilisez des relations nœud à nœud pour créer des portefeuilles des services avec différents niveaux de profondeur dans un portefeuille unique (sans autres couches). • Générez des rapports sur les services, les nœuds et les performances de portefeuille à l'aide de groupes de KPI dans DPM.	• Des enregistrements à couches sont requis afin que vous puissiez affecter des nœuds à une couche, puis référencer le nœud parent/enfant. • Générez des rapports à l'aide des mesures, scores et pondérations de performances de portefeuille à partir de Espace de travail du propriétaire de service (et non des groupes de KPI à partir de DPM).

Lors de votre choix, une boîte de dialogue indique ces aspects et considérations importants. Cochez la case correspondant à votre choix (Oui ou Non).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs est intégrée dans Gestion des portefeuilles de services et si vous effectuez une mise à niveau vers le portefeuille standard Gestion des portefeuilles de services, les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour en savoir plus sur les scores des fournisseurs, consultez Référence de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Administration de portefeuille

En tant qu'utilisateur portfolio_admin, vous pouvez créer un ou plusieurs portefeuilles des services. Si votre organisation compte plusieurs entreprises, vous pouvez définir plusieurs portefeuilles pour les séparer par emplacement d'entreprise, par fournisseur ou par directeur des systèmes d'information (DSI). Vous pouvez également :

- ajouter et supprimer des services dans des portefeuilles ;
- déterminer comment les services d'un portefeuille sont catégorisés ;
- mettre à jour la taxonomie de portefeuille ;
- mettre à jour les détails de portefeuille ;
- mettre à jour les services et les offres de service (le rôle service_editor y a également accès) ;
- changer le parent des services (le rôle service_editor y a également accès).

Information associée

Créer des portefeuilles

Groupes de KPI dans Gestion des portefeuilles numériques

Configurer Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de configuration fournissent des informations sur le mode d'installation et de configuration de l'application Gestion des portefeuilles de services.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour activer Gestion des portefeuilles de services, ses modules d'extension et le pack de contenu d'exemple, vous devez disposer du rôle d'administrateur. Pour configurer des services et des engagements, vous devez disposer du rôle d'administrateur de portefeuille ou d'éditeur de service.

Activer Gestion des portefeuilles de services

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core (com.snc.service_portfolio_core) est disponible par défaut pour les utilisateurs disposant de licences ITSM. Vous pouvez activer d'autres modules d'extension connexes disponibles pour des fonctions et fonctionnalités améliorées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio) permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré. Il contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes. Le module d'extension Foundation est préactivé et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Gestion des portefeuilles de services.

Modules d'extension connexes pour Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Disponible par défaut pour les utilisateurs avec des numéros de produits ITSM.
Applications Catalogue de services de base [com.glideapp.servicecatalog]	Active les intégrations avec l'application Catalogue de services et ses options.
Report Engine - utiliser la table récapitulative pour les rapports [com.glideapp.summary_report_engine]	Ajoute la propriété système glide.report_summary_engine et active le moteur de reporting Jeux de synthèses pour tous les rapports dans Gestion des portefeuilles de services.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Gestion des portefeuilles de services Foundation. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de Gestion des portefeuilles de services Foundation

Module d'extension	Description
Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Ajoute le support de SLA Commitment à Gestion des portefeuilles de services. Inclut des données de démonstration.
Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]	Fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches et de nœuds. Les données de démonstration incluent des services et offres de service, notamment des éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore. Inclut des données de démonstration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gérer l'activation de Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services comprend plusieurs modules d'extension permettant l'organisation, la documentation et la gestion des portefeuilles de services au sein de votre service informatique.

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension et attribuer aux utilisateurs du système des rôles de Gestion des portefeuilles de services spécifiques.

Applications de produits Gestion des portefeuilles de services

Les modules d'extension d'application de produit suivants sont disponibles :

Nom	Description
Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]	Ajoute la table Offre de service [service_offering] à la Base de données de gestion des configurations (CMDB). Disponible par défaut pour les numéros de produits ITSM .
Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio)	Permet à votre organisation de documenter les portefeuilles, les taxonomies, les services et les offres de service à l'aide d'un format standard et structuré. Vous pouvez installer ce module d'extension à partir de l'interface utilisateur de la Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Données de démonstration Gestion des portefeuilles de services Foundation (com.snc.service_portfolio.demo_data)	Ajoute des données de démonstration pour Gestion des portefeuilles de services et les engagements relatifs aux accords sur les niveaux de service. **Remarque :** si vous avez installé le module d'extension Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_commitment) avant la version New York, ce module d'extension active la version plus récente.

Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack

Vous pouvez également activer le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack [com.snc.spm.content]. Ce module d'extension contient des données de démonstration et fournit des exemples de métadonnées de taxonomie, ainsi que de portefeuille, de couches de classification et de nœuds. Les utilisateurs peuvent afficher les services et les offres de service, notamment les éléments connexes, tels que les SLA, les incidents, les changements et bien plus encore en démonstration.

Les gestionnaires des portefeuilles tirent profit de Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack car il fournit un exemple utile de la façon dont les portefeuilles de services et les services sont construits au sein de l'application. Cet exemple entraîne une modélisation plus rapide du portefeuille de services d'une organisation. De plus, les gestionnaires de portefeuilles doivent bien souvent fournir rapidement à l'organisation un exemple de structure de portefeuille pour accélérer la prise de décision concernant une approche commerciale.

Appliquer les directives de CSDM à Gestion des portefeuilles de services

Les données de service sont liées les unes aux autres de différentes façons à l'aide de diverses applications. Gestion des portefeuilles de services référence le cadre de travail Modèle de données de services de base (CSDM) pour regrouper les données liées au service dans une vue unique.

Étant donné que les produits ServiceNow® de Gestion des portefeuilles de services et de Gestion de portefeuille digitale (DPM) sont très similaires à CSDM, il est utile de connaître les termes courants et les champs de cycle de vie lorsque vous utilisez ces applications.

Conseil : Pour obtenir des informations sur la configuration de CSDM, voir Mise en œuvre du CSDM cadre par étapes.

Champs de cycle de vie CSDM pour les services techniques et d'entreprise

Une fois le module d'extension d'activation de CSDM installé [*com.snc.cmdb.csdm.activation*], vous pouvez utiliser les champs de cycle de vie CSDM dans Gestion des portefeuilles de services. Pour afficher les noms des champs, accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**, puis définissez la vue sur Portefeuille des services.

L'utilisation des champs de cycle de vie CSDM vous aide à gérer le cycle de vie de bout en bout des services et des offres de service. Les noms de champs partagés vous assurent la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cohérence et l'alignement lorsque vous utilisez d'autres applications ServiceNow. Pour en savoir plus sur CSDM, consultez Activation de la CSDM synchronisation du cycle de vie entre l'actif et le CI pour prendre en charge l'instance de produit.

Important : Pour la version Yokohama et les versions ultérieures, les libellés des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Les changements apportés aux libellés sont en adéquation avec la version 5 de CSDM. Avant la version Yokohama, les libellés sont Service technique et Offre de services techniques.

Le tableau comparatif ci-dessous indique les différences entre les champs traditionnels de phase et d'état Gestion des portefeuilles de services et les champs d'état et d'étape de cycle de vie CSDM.

Ces champs s'affichent également lorsque vous utilisez les indicateurs Analyse des performances (PA).

Mappage de la table de services [cmdb_ci_service] de Gestion des portefeuilles de services et CSDM

Noms des champs de phase et d'état de Gestion des portefeuilles de services	Noms des champs d'étape et d'état de cycle de vie CSDM
Pipeline | Exigences	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Définition	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Analyse	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Approuvé	Idées | En cours d'évaluation
Pipeline | Avec charte	Conception | Avec charte
Catalogue | Conception	Conception | Conception
Catalogue | Développement	Conception | Conception
Catalogue | Générer/Tester/Mettre en production	Déployer | Tester
Catalogue | Opérationnel	Opérationnel | En cours d'utilisation
Catalogue | Mise hors service	Opérationnel | En attente de mise hors service
Mis hors service | Mis hors service	Fin de vie | Mis hors service
Mis hors service | Obsolète	Fin de vie | Obsolète

Termes CSDM courants utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM

Terme	Définition	Notes
Portefeuille	Collection de services, de produits, de projets ou d'applications.	Utilisé pour réunir les éléments similaires pour une entreprise. Les portefeuilles peuvent être regroupés par objectif, option, organisation, projets ou services similaires.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
Capacité métier	Option de haut niveau requise par une organisation pour exécuter son modèle économique ou remplir sa mission.	Généralement décrite dans le cadre de l'exécution d'une ou de plusieurs tâches spécifiques pour atteindre des résultats commerciaux. Par exemple, gestion de la demande ou planification financière.
Service	Moyen de fournir de la valeur aux clients en facilitant les résultats que les clients souhaitent atteindre sans la propriété de coûts et de risques spécifiques.	Comporte généralement trois aspects : • Interaction • Offre • Système du service ServiceNow fournit trois types de service de base : • Business • Technique • Application Les clients peuvent étendre les types de base pour qu'ils s'alignent sur les types de service de leur organisation.
Service d'entreprise	Un type de service publié pour les utilisateurs métiers et qui renforce généralement une ou plusieurs options d'entreprise.	Peut généralement être commandé par des utilisateurs métiers. Les utilisateurs métiers peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via ServiceNow Catalogue de services. Par exemple, les services d'approvisionnement, d'expédition et des finances.
Service technique	Type de service publié pour les propriétaires de services et qui renforce généralement un service d'application ou d'entreprise.	Peut généralement être commandé par les propriétaires de services. Les propriétaires de services peuvent sélectionner les niveaux d'offre et d'engagement de service souhaités via Catalogue de services. Par exemple, les ordinateurs, le stockage et les réseaux.
service(s) d'application	Le type de service qui est une représentation logique d'une pile d'applications déployée.	L'hébergement, la sauvegarde de données et la récupération sont des exemples de services d'application. **Remarque :** il n'y a pas de relation un-à-un entre l'application et les services d'application.
Application	Tout programme, module ou groupe de programmes déployé qui est conçu pour fournir	Définit le comportement et a des fonctionnalités spécifiques qui lui sont associées. Les applications sont généralement des fonctionnalités détectables, comme le serveur Web Apache.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes CSDM couramment utilisés dans Gestion des portefeuilles de services et dans DPM (suite)

Terme	Définition	Notes
	des fonctionnalités spécifiques sur une infrastructure informatique.	
Application d'entreprise	Représente tous les environnements logiciels et d'infrastructure (dev, test, fabr) configurés pour fournir des fonctionnalités.	Utilisé pour augmenter la productivité et effectuer d'autres fonctions business avec précision. Par exemple, Dell Online.
Catalogue de services	Fournit une vue exploitable des produits, des services, des options d'engagement de service et des offres disponibles.	Aide à gérer les services accessibles à un utilisateur. En outre, les catalogues constituent le point de départ pour accéder aux services disponibles. Par exemple, le catalogue de services informatiques.
Offre de service	La stratification d'un service en options d'aptitude, de disponibilité, de tarification et de package.	Différents niveaux de performances et de fonctionnalités peuvent être disponibles pour un service donné. Par exemple, ITSM Standard et ITSM Pro.
Engagement de service	Définit les obligations de prestation de service convenues entre le consommateur et le fournisseur.	Se manifeste souvent sous la forme de contrats tels que des accords sur les niveaux de service, des accords de niveaux opérationnels et des contrats sous-jacents. Les engagements de service incluent des caractéristiques de performance spécifiques qui différencient une offre d'une autre.
Élément de configuration (CI)	Les composants physiques et logiques d'une infrastructure qui sont actuellement, ou seront bientôt sous la gestion des configurations.	Module unique tel qu'un serveur, une base de données, un routeur ou un élément plus complexe, tel qu'un système complet. Par exemple, un serveur Web, une base de données ou une infrastructure.
Actif	Élément dont la valeur financière est suivie.	De nombreux actifs sont des CI et vice versa, mais ce n'est pas toujours le cas. Les actifs ont un cycle de vie avec des considérations financières, par exemple Microsoft Office 365.
Modèle d'exploitation	Représentation abstraite et idéalement visuelle (modèle) de la façon dont une organisation fournit de la valeur à ses clients ou bénéficiaires.	Représente généralement les différents éléments du fonctionnement d'une organisation. Il intègre généralement des postes de stratégie tels que le modèle d'innovation, le degré d'automatisation intelligente, l'alignement du secteur, les modèles de livraison des fournisseurs et les attentes commerciales du service informatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Mise en œuvre du CSDM cadre par étapes

Configurer des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services

Configurez des services et des engagements dans Gestion des portefeuilles de services pour définir les services et suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité. Vous pouvez transmettre les informations sur les performances en temps réel aux personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Procédure

1. Définissez les offres de service et les engagements.
   Créer des enregistrements d'offres de service qui définissent différents niveaux de service pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous proposez une offre standard pour les mises à niveau et la protection antivirus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité. Créez un ensemble complet d'offres de service avec des engagements de service qui établissent les spécificités de l'offre.
2. Définissez le champ d'application des offres de service.
   Le champ d'application dans Gestion des portefeuilles de services fait référence aux paramètres détaillés d'un service qui définissent les limites de ce service. Définissez des services supplémentaires spécifiques liés au service comme **Dans le champ d'application** ou **Hors du champ d'application**. Pour obtenir des instructions afin d'appliquer des définitions de champs d'application aux services, consultez Appliquer la portée d'un service dans Gestion des portefeuilles de services.
3. Configurez le prix de l'offre de service.
   Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Les valeurs sont définies dans le service parent et héritées par les offres. Le prix réel par unité facturé pour le service est établi dans l'offre. Pour plus d'informations sur les modèles de tarification, consultez Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services.
4. Configurez le catalogue de services pour l'utilisateur final.
   Toutes les données créées dans les étapes précédentes s'affichent sur la page du catalogue de services d'un service. La mise en page n'est pas configurable, mais un administrateur peut contrôler la façon dont le service est catégorisé et les personnes qui peuvent consulter le service dans le catalogue. Pour en savoir plus, reportez-vous à Administration de Catalogue de services.
5. Abonnez-vous aux offres de service.
   Grâce à Gestion des portefeuilles de services, les propriétaires de services peuvent abonner des entités professionnelles à des Offres de services dans Gestion des portefeuilles de services.
6. Facultatif : Acceptez la propriété système mise à jour du calculateur de disponibilité [com.snc.availability.v2].
   Cette propriété système de disponibilité mise à jour [com.snc.availability.v2] améliore les calculs et la maintenance. Pour en savoir plus, consultez ..

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer l'exemple de pack de contenu Gestion des portefeuilles de services

Installez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) pour accéder à un exemple de structure de portefeuilles et de taxonomie de services. Ces exemples de données accélèrent votre capacité à créer et gérer un portefeuille des services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

Dépendance : application Gestion des portefeuilles de services Foundation

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Taxonomy Content Pack (com.snc.spm.content) installé, vous pouvez :

- Accéder à des données de démonstration et à un exemple de métadonnées de structure de taxonomie.
- Créer des portefeuilles et les taxonomies associées.
- Accéder à des exemples de listes de données de service.
- Établir des liens vers des exemples de données périphériques, comme des fournisseurs et des contrats.

Vous pouvez consulter l'exemple de contenu dans le module **Portefeuille des services** de l'application Gestion des portefeuilles de services, sous **Exemple de portefeuille des services informatiques**. Vous pouvez également consulter les données dans l'espace de travail DPM. Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Important : pour l'étape 2 de la procédure, saisissez `com.snc.spm.content` dans le champ de recherche, puis cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Affichage du contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services

Accédez, consultez et analysez le contenu d'exemple du portefeuille des services informatiques Gestion des portefeuilles de services pour planifier et créer votre portefeuille

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des services. Considérez l'exemple de structure comme point de départ. Vous pouvez l'ajouter ou le modifier en fonction des besoins spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : portfolio_admin, service_editor ou service_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exemple de portefeuille des services IT fournit des données utilisables, sous la forme de portefeuilles, de couches de taxonomie et de nœuds de taxonomie. Il fournit également des données de démonstration sous la forme de services, d'offres de service, d'incidents, d'engagements, etc.
Vous pouvez consulter l'exemple de contenu de portefeuille des services IT avec n'importe quel rôle Gestion des portefeuilles de services. Pour créer des portefeuilles ou gérer les nœuds de taxonomie, vous devez disposer du rôle portfolio_admin ou du rôle service_editor.

Vous pouvez consulter l'exemple de contenu dans l'application Gestion des portefeuilles de services et dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Portefeuilles des services**.
2. Sélectionnez **Exemple de portefeuille des services IT** pour accéder aux détails du portefeuille.
3. Passez en revue les nœuds de taxonomie.
   Une liste d'exemples de nœuds liés aux services IT apparaît, comprenant notamment les éléments suivants.
   - Gestion des logiciels
   - Service d'assistance matérielle
   - Gestion et consulting IT
   - Assistance réseau
   - Gestion du centre de données
   - Support logiciel
4. Sélectionnez un nœud de taxonomie de type service.
5. Examinez l'exemple de portefeuille des services IT et ses nœuds de taxonomie pour en comprendre la structure de base.
   Examinez plusieurs nœuds de taxonomie de type service pour trouver la structure qui correspond le mieux à vos besoins. Vous pouvez vous en inspirer pour élaborer la structure du contenu de votre propre portefeuille.

Information associée

Utiliser Gestion des portefeuilles de services

Utiliser des portefeuilles dans Gestion de portefeuille digitale

Utiliser Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services vous permet de créer des services et des offres de service, et de les affecter aux portefeuilles des services. Vous pouvez également afficher les données liées au service, y compris les résultats de disponibilité du service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques suivantes fournissent des conseils sur la façon d'utiliser Gestion des portefeuilles de services.

Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services

Vous pouvez créer un portefeuille des services unique ou plusieurs portefeuilles des services ayant chacun sa propre structure taxonomique. Le portefeuille des services vous permet d'obtenir une vue d'ensemble de vos services informatiques actuels. Vous pouvez également afficher les services qui pourraient être disponibles à l'avenir et ceux qui existaient dans le passé.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un portefeuille des services avant de définir les nœuds taxonomiques. Après avoir créé le portefeuille des services, vous pouvez le modifier dans la plateforme et suivre ses performances dans Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Important : Les clients existants peuvent adhérer à la structure de portefeuilles améliorée en accédant à **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Configuration** > **New Portfolio Opt-In** (Abonnement à un nouveau portefeuille). La structure améliorée utilise des nœuds et non des couches, ainsi que scores pondérés à partir du Espace de travail du propriétaire de service. Une fois que les clients ont adhéré à la structure de portefeuilles améliorée, il n'est pas possible de revenir à l'ancienne structure. Pour en savoir plus, consultez Portefeuilles de Gestion des portefeuilles de services. Les nouveaux clients bénéficient par défaut de la structure de portefeuilles améliorée.

Remarque : La procédure suivante reflète la vue utilisateur **SPM avancé**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Portefeuilles des services** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Portefeuille des services

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du portefeuille des services, par exemple « portefeuille des services informatiques ».
Description brève	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets sur le portefeuille des services, tels que les rubriques de support logiciel et réseau.
Portée commerciale	Paramètres de service détaillés définissant les limites d'un service. Par exemple, la définition des utilisateurs ayant accès aux services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Propriétaire du portefeuille des services	Personne qui détient le portefeuille, généralement au niveau du directeur des systèmes d'information (DSI). Cette personne a le rôle portfolio_editor et peut afficher et mettre à jour uniquement les portefeuilles dont il est titulaire.
Gestionnaire de portefeuille des services	Personne qui dispose du rôle portfolio_admin et qui est autorisée à gérer le portefeuille des services. Le rôle portfolio_admin permet de créer, lire, mettre à jour et supprimer des enregistrements de portefeuilles de tous types, notamment : ◦ Portefeuilles ◦ Niveaux et nœuds taxonomiques ◦ Services et offres de services ◦ Relations ◦ Critères de performance
Création automatique d'offres de service	Lorsque cette option est cochée, le champ **Nombre d'offres par service** s'affiche, ce qui vous permet de sélectionner le nombre d'offres de service à créer automatiquement. Chaque service doit compter une offre de service. Lorsque vous créez une offre de service à l'aide de la case à cocher de création automatique, les événements suivants se produisent : ◦ Les offres de service sont créées selon la convention de dénomination de *<service name> Offering1*. Le nombre représente le nombre d'offres que vous avez créées. Si vous en avez créé deux, la seconde offre est nommée *<service name> Offering2*. ◦ L'offre de service hérite des champs suivants du service parent : ▪ Propriété de ▪ Responsable de livraison ▪ Délégué ▪ État ▪ Classification du service ◦ Les offres de service créées automatiquement se trouvent dans le lien connexe Offres du service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Important : Les champs de performance suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service, désormais obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.	
Seuil du score de performance élevé	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessus duquel les indicateurs changent de l'ambre au vert dans Espace de travail du propriétaire de service. Outre le changement de couleur, le pourcentage par défaut est de **80**.
Seuil du score de performance faible	Point de pourcentage désigné comme seuil au-dessous duquel les indicateurs changent de l'ambre au rouge dans Espace de travail du propriétaire de service. Outre le changement de couleur, le pourcentage par défaut est de **60**.
Ajouter les mesures des performances par défaut	Option permettant d'ajouter cinq mesures lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures en décochant la case. Les mesures par défaut ajoutées incluent : ◦ Graphique des disponibilités ◦ Satisfaction des clients ◦ Incidents critiques ◦ Activité ◦ Non-respect de l'accord sur les niveaux de service (SLA) **Remarque :** Ce champ est masqué dans les enregistrements de portefeuille des services. Il n'apparaît que lorsque vous créez un enregistrement.
Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres	Lorsque ce champ est actif, à chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre de ce portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

Remarque : si votre instance est intégrée dans Gestion financière et que les champs **Dépenses estimées** et **Modèle de coût** sont configurés sur le formulaire d'offre de service, les détails des **dépenses estimées** pour le portefeuille s'affichent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou **Mettre à jour** après une modification.
   Le nouveau portefeuille des services figure dans la liste de module des **Portefeuilles des services**.
4. Sélectionnez le nom du portefeuille des services nouvellement créé dans la liste.
   Les listes connexes Nœuds taxonomiques, Mesures de portefeuille et Pondérations des nœuds taxonomiques figurent sur le formulaire de portefeuille des services. Consultez Taxonomie de la Gestion des portefeuilles de services pour en savoir plus sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille des services.

Taxonomie Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services utilise un cadre de taxonomie pour organiser et gérer les services d'un portefeuille.

Structures des portefeuilles

Avant la version Utah, Gestion des portefeuilles de services proposait une structure de portefeuille comptant des nœuds et des couches de taxonomie. Avec la version Utah et les versions ultérieures, les clients existants peuvent passer de la structure héritée à la structure standard améliorée en s'abonnant via une propriété système. La structure de portefeuille standard améliorée n'utilise plus de couches dans le cadre de la taxonomie. Elle n'utilise que des nœuds. Pour en savoir plus sur les deux types de structures de portefeuille, reportez-vous à Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

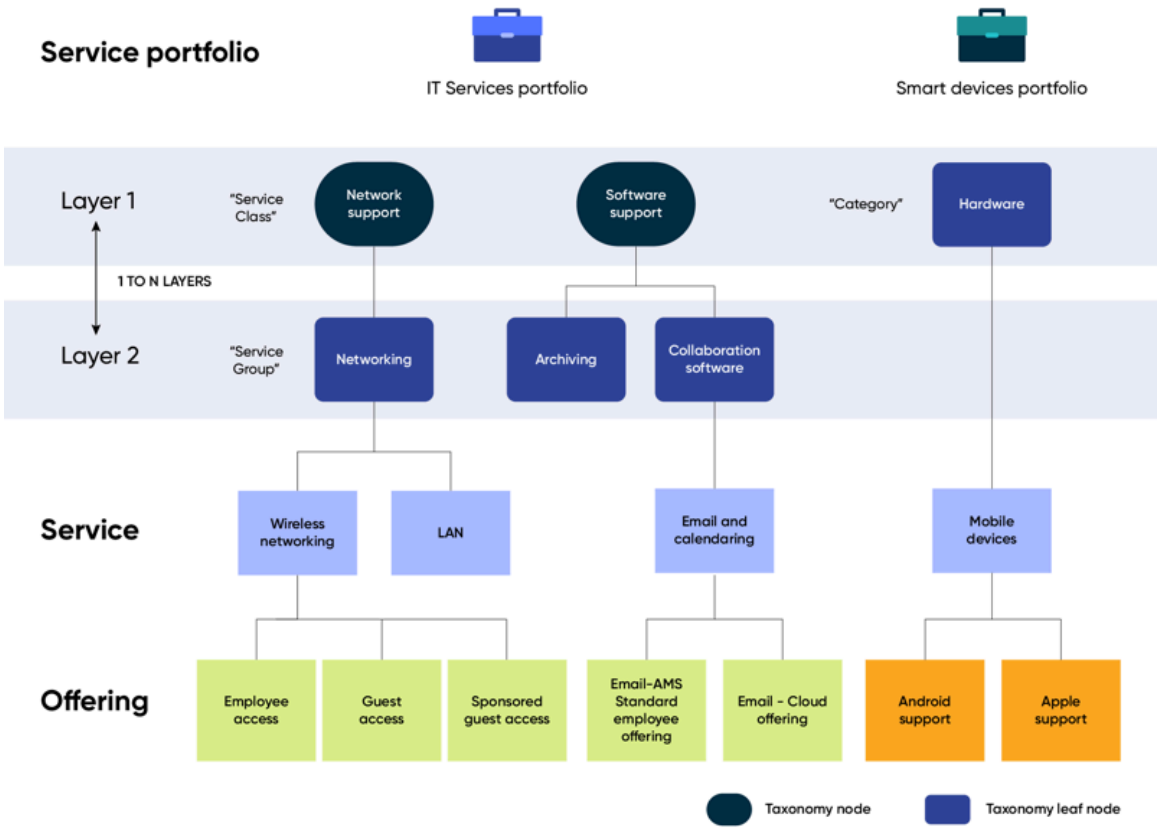
Pour effectuer une mise à niveau vers la structure de portefeuille standard, le rôle portfolio_admin accède à **Gestion des portefeuilles de services > Administration > Mettre à niveau vers le portefeuille standard** pour accéder à la propriété système [standard_portfolio_construct.turn_on]. Seuls les clients existants voient ce chemin d'accès au menu. Comme les nouveaux clients obtiennent la structure de portefeuille standard par défaut, ce chemin d'accès au menu ne leur est pas proposé.

Taxonomie de la structure de portefeuille héritée

Si vous utilisez une structure de portefeuille héritée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille héritée



Dans cet exemple, il existe deux portefeuilles de services : le portefeuille des services informatiques et le portefeuille des appareils intelligents.

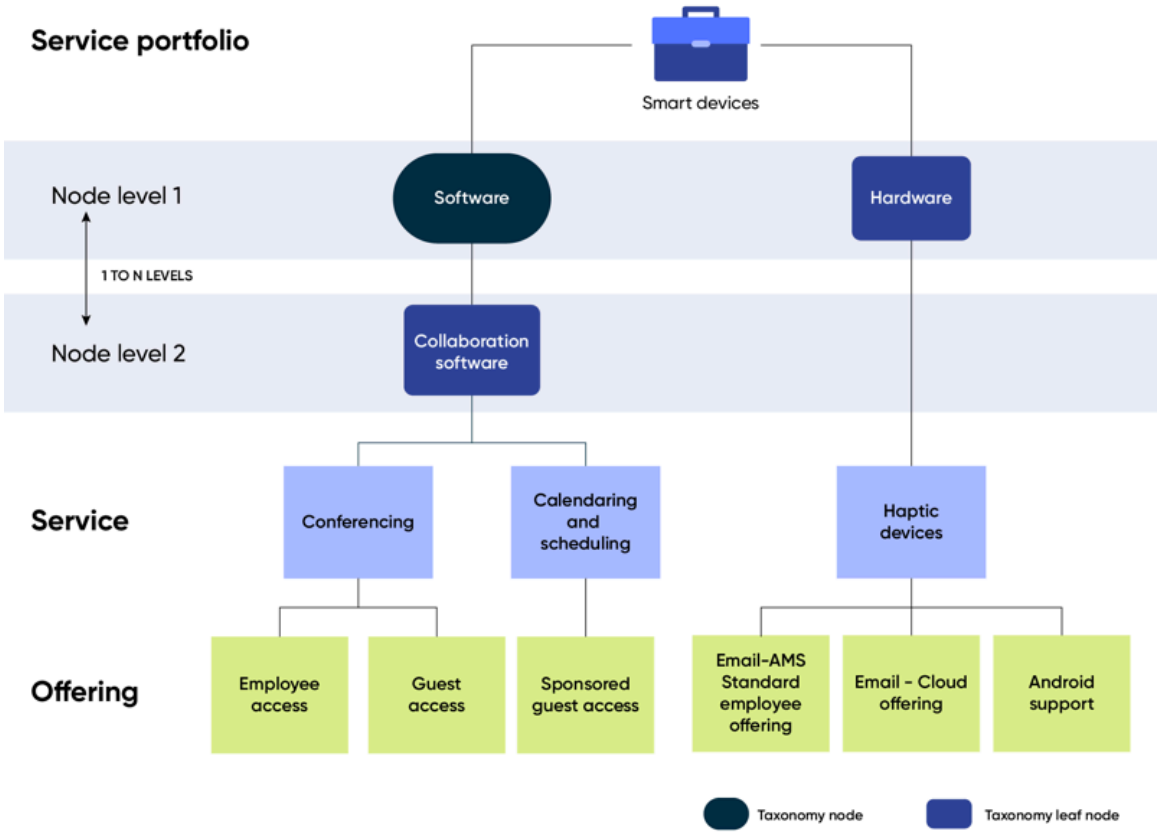
- Les couches figurent en dessous des portefeuilles de services. Vous pouvez avoir de 1 à N couches, qui peuvent être un nœud de taxonomie et/ou un nœud terminal de taxonomie.
- Les services et offres de service se situent sous les couches et les nœuds terminaux.

Taxonomie de la structure de portefeuille standard

Si vous utilisez la structure de portefeuille standard améliorée, votre cadre de taxonomie peut ressembler à cet exemple.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de taxonomie de structure de portefeuille standard



Cet exemple comporte un portefeuille des services en haut : les appareils intelligents.

- Le niveau de nœud se trouve en dessous du portefeuille des services.
  - Vous pouvez avoir de 1 à N niveaux de nœuds.
  - Un niveau de nœud peut contenir à la fois un nœud taxonomique et un nœud terminal.
  - Affectez plusieurs nœuds (plutôt que des couches) pour plus de flexibilité lors de la structuration de vos portefeuilles de services. Par exemple, un portefeuille unique peut compter plusieurs niveaux de profondeur via des relations de nœud à nœud.
- Les services et offres de service se situent en dessous des niveaux des nœuds de taxonomie.

Remarque : vous pouvez visualiser une carte des relations des nœuds, des services et des offres de service dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Premiers pas avec Gestion de portefeuille digitale.

Information associée

Créer des nœuds taxonomiques

Créer des définitions de couches de taxonomie

Afficher les cartes des relations dans Gestion de portefeuille digitale

Créer des définitions de couches de taxonomie

Créez un nombre illimité de couches taxonomiques pour organiser, étiqueter et gérer votre portefeuille des services. Les couches de taxonomie représentent les niveaux de conteneur les plus élevés de votre portefeuille des services. Chaque niveau prend en charge des branches, ou nœuds, qui contiennent des nœuds ou services enfants dans une structure hiérarchique de haut en bas.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important : Cette tâche s'applique si vous utilisez la structure de portefeuille héritée. Pour en savoir plus sur les structures de portefeuille héritées et standards, consultez Taxonomie Gestion des portefeuilles de services.

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ouverture du module **Définitions de couches de taxonomie** affiche une liste de toutes les couches existantes définies pour tous les portefeuilles des services.

Par défaut, le nom du portefeuille des services associé à la couche de taxonomie est indiqué dans la première colonne de **portefeuille des services** de la liste. Le portefeuille des services est l'élément parent de la couche de taxonomie. Les couches taxonomiques existantes apparaissent dans la colonne **Nom** et sont classées chronologiquement dans la colonne **Ordre**. Votre couche avec le numéro d'ordre 100 est toujours en haut, suivie par le numéro d'ordre 200, et ainsi de suite.

Associez toujours les couches de taxonomie à un portefeuille des services parent. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les couches taxonomiques suivantes :

- Classe de service
- Groupe de services

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Activer le pack de contenu Gestion des portefeuilles de services.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des portefeuilles de servicesDéfinitions de couches de taxonomie**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier une définition de couche de taxonomie existante, vous pouvez également sélectionner le nom de sa définition afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.
3. Remplissez ou modifiez les champs de formulaire.

Définitions de couches de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le but de la couche de taxonomie, par exemple Rubrique pour rubrique de support logiciel ou rubrique de support réseau.
Ordre	Valeur représentant le niveau hiérarchique où la couche de taxonomie existera. 1 est le niveau le plus élevé, et chaque nombre chronologique suivant se place à un niveau inférieur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : l'ordre des couches est verrouillé et ne peut pas être modifié lorsqu'un nœud est créé pour toute couche d'un portefeuille des services. Des nœuds ne peuvent pas être ajoutés aux couches s'il y a un intervalle dans l'ordre des couches.
Portefeuille des services	Portefeuilles de services auquel la couche de taxonomie est associée.
Description courte	Informations brèves sur le rôle de la couche de taxonomie.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer votre portefeuille des services ou cliquez sur **Mettre à jour** après la modification d'une couche de taxonomie.
5. Cliquez sur la définition de couche de taxonomie nouvellement créée dans la liste.
   Les listes connexes des nœuds taxonomiques et des mesures du portefeuille figurent sur le formulaire du portefeuille des services. Consultez Taxonomie de la Gestion des portefeuilles de services pour en savoir plus sur la création et l'ajout de nœuds taxonomiques dans la structure de votre portefeuille de services.

Créer des nœuds taxonomiques

Vous pouvez créer un nombre illimité de nœuds ou de branches et les ajouter aux couches de taxonomie de votre portefeuille des services. En configurant des nœuds taxonomiques, vous pouvez réussir à obtenir un portefeuille des services très détaillé et organisé, contenant plusieurs couches élémentaires, du général au spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter de nouveaux nœuds selon vos besoins, modifier les nœuds existants, changer les parents de nœuds ou supprimer des nœuds. Vous pouvez changer le parent d'un nœud pour un autre nœud de la même couche de taxonomie.
Dans Gestion des portefeuilles de services, les nœuds taxonomiques représentent généralement des types de service au sein des couches de taxonomie configurées. Ces types servent de conteneurs pour les nœuds ou services enfants. Un exemple de portefeuille des services informatiques pourrait inclure les nœuds suivants :

- Gestion du centre de données
- Service d'assistance matérielle
- Gestion des logiciels

Si les données d'exemple du module d'extension Taxonomy Content Pack Gestion des portefeuilles de services [com.snc.spm.content] sont activées sur votre instance, vous pouvez examiner les données de taxonomie fournies pour comprendre comment définir au mieux vos couches de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Activer le pack de contenu Gestion des portefeuilles de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de taxonomie** et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier un nœud de taxonomie existant, vous pouvez également sélectionner le nom du nœud afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un nœud existant, sélectionnez **Supprimer**.
2. Remplissez ou modifiez les champs de formulaire.

Nœud de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui définit le rôle du nœud.
Description courte	Informations brèves sur le rôle du nœud de taxonomie.
Description	Informations détaillées sur le nœud.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce nœud de taxonomie est associé.
Couche de taxonomie	Couche de taxonomie à laquelle ce nœud est associé.
Parent	Nœud de taxonomie auquel le nœud est associé. Utilisez ce champ de formulaire pour changer le parent d'un nœud au même niveau de taxonomie.
Titulaire	Titulaire du nœud taxonomique.
Date de début de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie est valide.
Date de fin de validité	La date à laquelle le nœud de taxonomie n'est plus valide.
Score de performances **Remarque :** apparaît avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent pour ce nœud. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. **Soumettez** votre nœud de taxonomie.
   Vous pouvez également sélectionner **Mettre à jour** après avoir modifié un nœud de taxonomie existant.
4. Modifiez ou définissez les pondérations des nœuds de taxonomie.
   S'il est disponible, sélectionnez le lien connexe **Modifier les pondérations** pour modifier les pondérations des services ou nœuds enfants existants. Vous pouvez également accéder à **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds taxonomiques** et rechercher un nœud dans la liste. Sélectionnez pour ouvrir le formulaire.

   Remarque : Le lien connexe **Modifier les pondérations** s'affiche avec un abonnement Espace de travail du propriétaire de service. Les valeurs de pondération des nœuds enfants associés sont spécifiées au niveau de l'offre de service via le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire d'offre de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Spécifiez les valeurs de pondération pour chaque nœud enfant associé.
   Le poids total doit être égal à cent pour cent. Pour plus d'informations sur les pondérations et la spécification de leur valeur, consultez Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.
6. Examinez les enregistrements de liste connexe.
   Selon le type de nœud, les listes connexes affichent les données associées suivantes si le nœud est de type terminal ou non.

Option	Description
Nœuds de classification	Liste de tous les nœuds enfants associés. Vous pouvez modifier un nœud enfant existant en sélectionnant le nom d'un nœud de taxonomie. Créez un nouveau nœud enfant en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire **Nœud de taxonomie**.
Services	Liste de tous les services associés indiqués pour les nœuds terminaux. Modifiez la liste en sélectionnant **Modifier** et en apportant des changements au formulaire. Vous pouvez sélectionner un service dans la liste connexe pour modifier et mettre à jour. Créez un nouveau service associé en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant le formulaire de **service**. Consultez Créer un service dans Gestion des portefeuilles de services.

Créer un service dans Gestion des portefeuilles de services

Créez des services qui profitent à votre organisation interne et aux clients et utilisateurs externes et leur apportent de la valeur.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les occurrences d'étiquette de table et de champ de référence **Service d'entreprise** dans le produit ont été changées pour **Service**. Par exemple, le formulaire de service d'entreprise a été remplacé par le formulaire de service. Cette modification concerne uniquement les nouvelles instances et n'affecte pas les instances existantes mises à niveau.

Remarque : Vous pouvez également créer et modifier des services et des offres de service à l'aide de l'application Générateur de services. Générateur de services fournit une expérience de visite guidée avec une aide contextuelle de bout en bout. Pour plus d'informations, consultez Générateur de services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services** et sélectionnez **Nouveau**.
   Pour modifier un service existant, vous pouvez également cliquer sur son nom afin d'ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En-tête du formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Portefeuille des services	Portefeuille des services auquel ce service est associé.
Nœud de taxonomie	Nœud terminal de taxonomie dans un portefeuille auquel ce service est associé.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
État	État de la phase du service.
Description brève	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service.
Gestionnaire des relations commerciales	Gestionnaire des relations pour ce service.

Important : Les deux champs suivants n'apparaissent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service, désormais obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

Score de performances	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Le score de performances est calculé par un script nocturne et ne peut pas être changé.
Score CSAT	Score du commentaire sur le service clientèle.

3. Sélectionnez l'onglet **Général**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Général du formulaire de service

Champ	Description
Numéro	Identification unique générée automatiquement pour un nouvel enregistrement de service. Sa valeur se compose d'une chaîne « BSN » et d'un numéro unique. D'autres formulaires et scripts peuvent faire référence à cette identification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le champ **Nombre** est visible dans la vue de formulaire du portefeuille des services. **Remarque :** le champ **Nombre** dans les enregistrements de service qui ont été créés avant l'ajout du champ est null.
Version	Version du service.
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**, **Externe** et **Interne et externe**.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	Date à laquelle le service est mis hors service.
Date de dernier examen	Date du dernier examen du service.

5. Sélectionnez l'onglet **Équipe**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Équipe du formulaire de service

Champ	Description
Délégué	Personne autorisée à gérer le service au nom du propriétaire de service.
Contact professionnel	Personne à contacter pour des problèmes liés à ce service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

7. Sélectionnez l'onglet **Besoins professionnels**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Onglet Besoins professionnels du formulaire de service

Champ	Description
Besoins professionnels	Le besoin professionnel que ce service remplit.
Criticité opérationnelle	Niveau de criticité qui définit l'importance du service dans votre organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Après avoir rempli le formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Les listes connexes pour le service s'affichent. Affichez ou créez les éléments connexes suivants :
   - Offres
   - Dans le périmètre
   - Hors du périmètre
   - Services dont je dépends
   - Services dépendants de moi
   - Incidents
   - Problèmes
   - Demandes de changement
   - Autres tâches
   - Articles de la base de connaissances
   - Poids du nœud de l'offre de service
   - Initiatives d'amélioration
10. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre service ou **Mettre à jour** après la modification d'un service.

Appliquer la portée d'un service dans Gestion des portefeuilles de services

Définissez les limites d'un service avec des détails de champ d'application pour accorder ou refuser des vues de service spécifiques. Les éléments hors du champ d'application définissent ce qu'un service ne peut pas fournir et les éléments dans le champ d'application définissent ce qu'un service fournit. Par exemple, les sauvegardes nocturnes peuvent être dans le champ d'application pour le service d'assistance de bureau, mais hors du champ d'application pour le service de récupération d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les définitions Dans le champ d'application et Hors du champ d'application apparaissent dans la page Catalogue de services que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent au Catalogue de services.

Pour afficher la liste des entrées de champ d'application dans votre système, saisissez `service_scope.list` dans un navigateur et appuyez sur la touche Entrée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez le nom d'un service pour lequel vous souhaitez définir un champ d'application.
   Seul un service parent peut avoir un champ d'application.
3. Dans la liste connexe Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application, sélectionnez **Nouvelle** pour créer une nouvelle définition ou **Modifier** pour ajouter le champ d'application à la liste Dans le champ d'application ou Hors du champ d'application du service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez le champ d'application avec tout ce qui est pertinent pour le service et aide à définir ses limites.

4. Donnez à l'élément de champ d'application un nom descriptif et fournissez des détails dans le champ **Description**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier et gérer les portefeuilles de services dans Gestion des portefeuilles de services

Gérez les champs du cycle de vie CSDM des nœuds de taxonomie de vos portefeuilles dans l'application Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez facilement déplacer les nœuds de taxonomie d'un portefeuille vers un autre pour vérifier que vos portefeuilles sont synchronisés. Vous pouvez également décider d'afficher ou de masquer les champs du cycle de vie dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM) complémentaire.

Gérer les champs du cycle de vie CSDM dans Gestion des portefeuilles de services

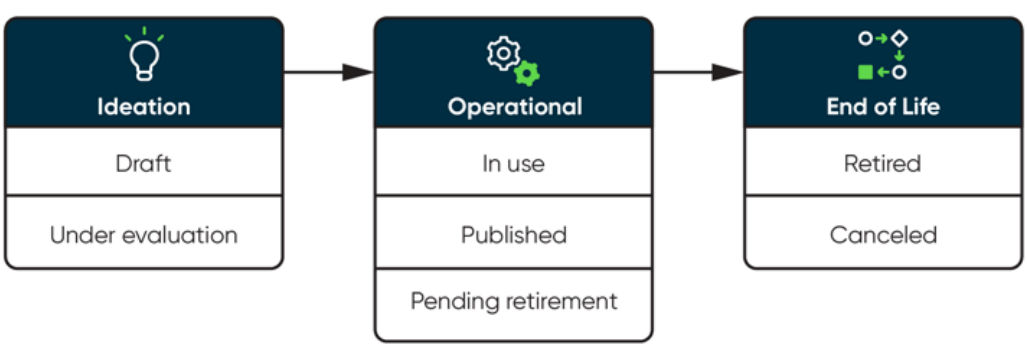
Gérez les champs du cycle de vie CSDM des nœuds de taxonomie de vos portefeuilles des services. Vous pouvez également utiliser la case à cocher Actif pour afficher ou masquer les champs du cycle de vie dans l'espace de travail Gestion de portefeuille digitale (DPM).

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étapes du cycle de vie CSDM des nœuds de taxonomie des portefeuilles des services



Étape	Statut
Idées	• Brouillon • En cours d'évaluation
Opérationnel	• En cours d'utilisation • Publié • Mise hors service en attente

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Statut
Fin de vie	• Mis hors service • Annulé **Remarque :** L'état Fin de vie ne peut jamais être défini sur Expiré.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Nœuds de taxonomie**. Utilisez la vue Portefeuille des services.
2. Ouvrez le nœud de taxonomie dont vous souhaitez activer les champs du cycle de vie CSDM.
3. Renseignez ou mettez à jour les champs suivants.

Champ	Description
Étape du cycle de vie	Étape du cycle de vie du nœud de taxonomie. Il peut s'agir de l'étape **Idées**, **Opérations** ou **Fin de vie**.
État de l'étape du cycle de vie	État du cycle de vie du nœud de taxonomie. Le système propose de nombreuses options, dont les plus courantes sont **Brouillon**, **Conception**, **En cours d'utilisation**, **En suspens** et **Disponible**.
Case à cocher **Actif**	La case **Actif** détermine si le portefeuille est affiché dans l'espace de travail DPM. Par défaut, la case est cochée (en mode Actif), mais vous pouvez la décocher à tout moment.

Remapper les nœuds de taxonomie du portefeuille des services dans Gestion des portefeuilles de services

Utilisez les options flexibles lorsque vous remappez (ou changez le parent) des nœuds de taxonomie d'un portefeuille à un autre. Vous pouvez déplacer d'un portefeuille à un autre une branche entière d'une taxonomie, nœuds enfants compris.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous déplacez des nœuds de taxonomie d'un portefeuille à un autre, tous les nœuds enfants associés, ainsi que leurs services et offres, sont également déplacés. Cette transition en douceur confirme que vos portefeuilles des services sont synchronisés. En suivant la procédure, il peut être utile d'ouvrir les deux portefeuilles dans leur propre onglet.

Procédure

1. Déterminez le nom du portefeuille des services auquel vous souhaitez ajouter des nœuds de taxonomie.
2. Ouvrez le portefeuille des services à partir duquel vous souhaitez déplacer le nœud de taxonomie.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le nœud de taxonomie à déplacer.
- Remplacez la valeur de champ **Portefeuille des services** par le nom du portefeuille vers lequel vous souhaitez déplacer le nœud de taxonomie. Un message explique l'impact du changement de nom du portefeuille.
- Enregistrez l'enregistrement.
- Actualisez la liste des nœuds de taxonomie pour afficher le portefeuille mis à jour dans la colonne Portefeuille des services.

3. Vérifiez que le changement a été effectué dans l'espace de travail DPM.
   - Accédez aux portefeuilles d'entreprise dans l'espace de travail DPM.
   - Recherchez le portefeuille auquel vous avez ajouté des nœuds de taxonomie.
   - Vérifiez que les nœuds de taxonomie, ainsi que leurs nœuds enfants, services et offres de service, ont bien été ajoutés.

> **Important :** Les portefeuilles des services contiennent les valeurs des indicateurs clés de performance (KPI) de l'instantané de performance. Si les données KPI sont définies sur « Score le plus récent », un délai d'un jour est nécessaire pour que le nouveau nœud affiche les données KPI mises à jour. Pour plus d'informations, consultez Groupes de KPI dans Gestion de portefeuille digitale.

Offres de services dans Gestion des portefeuilles de services

Une offre de service est dérivée d'un service, en affinant le service parent pour un besoin professionnel spécifique et un niveau de performance spécifique.

Offres de service et engagements

Les enregistrements d'offres définissent différents niveaux de performance pour un service existant. Vous pouvez par exemple offrir deux niveaux d'assistance de bureau dans votre organisation. Vous pouvez offrir une offre standard pour les mises à niveau et la protection contre les virus et une offre exécutive qui comprend également une garantie de disponibilité.

Les types d'offre de service incluent les offres de service d'entreprise et les offres de services techniques.

> **Important :** Pour la version Yokohama et les versions ultérieures, les libellés des éléments de la table [cmdb_ci_service_technical] et de la table [service_offering] sont respectivement Service de gestion des technologies et Offre de service de gestion des technologies. Avant la version Yokohama, les libellés sont Service technique et Offre de services techniques.

Créez un ensemble complet d'offres de service définies par des engagements qui définissent les spécificités d'une offre. Chaque service doit avoir au moins une offre définie pour passer à la phase Catalogue. Ceci est nécessaire car c'est au niveau des offres de service que sont définis les accords de niveau de service (SLA) et que les mesures sont rassemblées.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur les SLA, y compris les définitions et résultats de SLA, consultez Gestion des niveaux de service.

Tarification d'offre de service

Chaque offre de service peut disposer d'un modèle de tarification et d'une unité de tarification. Utilisez ces données de tarification pour créer des éléments de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Abonnements aux offres de service

Vous pouvez abonner différentes entités à une offre de service. Ces données sont ensuite utilisées pour déterminer le nombre total d'abonnés sur le formulaire d'offre.

Offres de service technique

Les offres de service technique peuvent être affichées comme des relations héritées des services aux entreprises et des offres. Elles ne sont pas incluses dans les modèles de mesures et n'utilisent pas le modèle de pondération.

Changer le parent des types d'offres de services

Vous pouvez changer le parent d'une offre de service d'un type de service à un autre. Par exemple, le changement de parent d'une offre de service d'entreprise vers un service technique ou inversement. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre pour qu'il devienne un service d'application. Voici des informations et directives importantes concernant le changement de parent des types d'offre de service :

- Lorsque vous changez le parent d'une offre de service d'entreprise en service technique, vous recevez un message vous informant que l'évaluation des performances n'est pas disponible avec les offres de service technique.
- Lorsque vous changez le parent d'un type de service à un autre, les règles de pondération existantes s'appliquent.
- Si vous essayez de changer un parent alors que le service parent est en phase Catalogue avec une seule offre, vous recevez un message vous permettant de ne pas effectuer ce changement.
- Si le poids de la mesure sur le service parent est > 0, vous recevez un message vous avertissant d'ajuster les données avant de changer le parent de l'offre. Vous ne pouvez pas changer le parent d'une offre vers un type de service différent tant que le poids de l'offre sur l'ancien type de service n'est pas défini sur zéro.

Rubriques d'offre de service dans cette section

Consulter une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Consultez les offres de services dans Gestion des portefeuilles de services pour rechercher des offres qui apportent de la valeur ajoutée à votre organisation et aux utilisateurs externes. Vous pouvez également consulter les offres de services dans l'application Générateur de services.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Recherchez une offre de service en faisant défiler la liste ou sélectionnez le filtre ( ) pour modifier les conditions de filtre.
3. Sélectionnez l'offre de service pour l'ouvrir.

   Avant d'ouvrir une offre, vous trouverez l'un des symboles suivants devant son nom.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le mot [BROUILLON] indique que l'offre est disponible à l'état d'ébauche.
- Un symbole d'avertissement triangulaire clair (⚠) indique que la nouvelle copie [BROUILLON] est utilisée.
- Un point rouge (🔴) indique que l'offre est en lecture seule.

Lorsque vous consultez l'offre, le premier ensemble d'onglets vous permet d'accéder aux informations générales, aux équipes d'assistance, ainsi qu'aux données relatives aux prix et aux opérations. Pour plus de détails sur l'offre, utilisez le deuxième ensemble d'onglets (Liens connexes). En outre, un bouton vous permet de modifier l'offre dans l'application Générateur de services.

4. Facultatif : Consultez une offre de service à l'aide de l'application Générateur de services.

   a. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Générateur de services**.

   b. Sélectionnez l'onglet **Services**.

   c. Recherchez et ouvrez le service correspondant à l'offre de service souhaitée.

      Conseil : Vous pouvez affiner votre recherche à l'aide des options de filtre disponibles dans les en-têtes de colonne.

   d. Une fois le service ouvert, sélectionnez **Gérer les offres** dans le panneau de navigation pour afficher la liste des offres.

      Vous pouvez également sélectionner **Nouvelle** afin de créer une offre pour ce service.

      Remarque : Les mêmes symboles que ceux décrits précédemment s'appliquent.

Information associée

Créer une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Créer une offre de service dans Générateur de services

Créer une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Créez des offres de service pour définir les services, les documenter, suivre leurs performances par rapport aux engagements de disponibilité définis et transmettre en temps réel les informations sur les performances à vos utilisateurs finaux.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Souvent, les données définies sur un service et sur ses offres enfants sont identiques. Par exemple, la même personne peut être titulaire d'un service et de ses offres, comme défini dans le champ **Propriété de** du formulaire de **service**. Toutefois, la possibilité de définir des données différentes entre les services et les offres enfants existe si l'organisation le souhaite. Par exemple, une personne peut être titulaire du service tandis qu'une autre est titulaire de l'offre enfant.

Liez les offres de service aux éléments de catalogue requis pour fournir un service. Chaque offre de service a des engagements, qui à leur tour ont des accords de niveau de service.

Une offre de service se compose d'un ensemble d'engagements de service qui définissent de manière unique le niveau de service en termes de disponibilité, de champ d'application et de tarification. Par exemple, une organisation peut offrir deux niveaux d'assistance de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

bureau dans votre organisation. Une offre standard comprenant les mises à niveau et une protection contre les virus, et une offre exécutive comprenant les engagements standard mais aussi une certaine garantie de disponibilité comme 98 % de disponibilité de 8h à 17h en semaine.

Lorsqu'une offre est ajoutée à un service pour la première fois, certaines valeurs de champ du formulaire d'offre sont héritées de l'enregistrement de service parent. Ces champs de formulaire sont : **Propriété de**, **Criticité opérationnelle**, **Responsable de livraison** et **Délégué**. Lorsqu'une offre est ajoutée et que l'enregistrement de service parent a des valeurs de champ vides, ces champs sont également vides sur l'enregistrement d'offre. Lorsque vous insérez pour la première fois une offre dans un service, les valeurs de champ de l'enregistrement de service parent remplacent les valeurs existantes dans l'enregistrement d'offre. Vous pouvez mettre à jour les champs une fois que vous avez ajouté l'offre, si nécessaire.

Vous pouvez également créer automatiquement des offres de service lors de la création d'un portefeuille des services. Pour plus d'informations, consultez Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de services** et sélectionnez **Nouveau**.
   Alternativement, pour modifier une offre de service existante, sélectionnez le nom de l'offre de service pour ouvrir le formulaire. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins. Pour supprimer un service existant, sélectionnez le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Remplissez les champs de formulaire.

Formulaire d'offre

Champ	Description
Nom	Nom unique qui reflète la nature du service.
Parent	Service parent.
Phase	Phase dans laquelle le service se situe. Les valeurs disponibles sont : **Pipeline**, **Catalogue** et **Mis hors service**.
Statut	État du service par phase.
Description brève	Informations brèves sur le portefeuille des services.
Description	Détails complets de l'offre de service.
Score CSAT	Score du commentaire de satisfaction du client
Nombre total d'abonnés	Nombre d'abonnements pour cette offre de service. Le nombre total d'abonnés est calculé par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.
Propriété de	Propriétaire de service responsable de ce service au sein de l'organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Score de performances **Remarque :** ce champ s'affiche si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.	Score de performances le plus récent. Rempli après la mise en activité du service. Les performances sont calculées par un script nocturne. **Remarque :** seul un administrateur peut modifier le score, si nécessaire.

3. Sélectionnez l'onglet **Général** pour compléter la section Général du formulaire.

Champ	Description
Alias	Autres noms utilisés pour ce service.
Criticité opérationnelle	Degré de criticité de cette offre de service pour l'entreprise. Vous pouvez baser une stratégie de réponse à la demande à partir de cette valeur. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Type de consommateur	Type de consommateur. Les valeurs disponibles sont : **Interne**et **Externe**.
Classification du service	Type de service. Les valeurs disponibles sont : **Service d'entreprise**, **Service technique** et **Service d'application**.
Version	Version de l'offre de service.
Date de début	La date à laquelle le service est disponible.
Date de fin	La date à laquelle le service est mis hors service.
Les emplacements	Emplacement physique du service.
Fréquence de l'enquête CSAT	Fréquence d'envoi d'une enquête auprès des clients.
Dernière enquête CSAT envoyée	La dernière fois qu'une enquête de satisfaction des clients a été envoyée.

4. Sélectionnez l'onglet **Équipe** pour compléter la section Équipe du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe Équipes vous permet d'affecter différents types de groupes pour prendre en charge une offre de service. Pour plus d'informations, consultez Liste connexe des équipes et Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service.

Champ	Description
Responsable de livraison	Le responsable de la livraison de ce service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Délégué	Personne autorisée à gérer le service conjointement au propriétaire de service. **Remarque :** cette valeur est héritée de l'enregistrement de service parent, mais vous pouvez la mettre à jour.
Groupe de support	Groupe gérant le service. Consultez Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service.
Fournisseur	Le fournisseur assurant ce service.
Parties prenantes	Personnes ayant un intérêt ou une préoccupation concernant ce service.

5. Sélectionnez l'onglet **Prix** pour compléter la section Prix du formulaire.

Champ	Description
Modèle de tarification	Structure de tarification d'une offre de service telle que définie dans le service parent. Le champ **Modèle de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Unité de tarification	Nom court de l'unité pour ce service. Apparaît lorsque le type de **modèle de tarification** choisi dans le service parent est **Par unité**. Le champ **Unité de tarification** est en lecture seule. Cette valeur est fixée dans le service parent.
Prix	Prix et devise.
Description d'unité	Description plus longue d'une unité de cette offre.

6. Sélectionnez l'onglet **Opérations** pour compléter la section Opérations du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Contrat	Numéro de contrat associé.
Planification de maintenance	Période pendant laquelle la maintenance est planifiée.
Exigence de niveau de service	Ce champ capture les exigences pour le service, qui comprennent les accords de niveau de service et les objectifs de niveau de service.
Prérequis	Conditions préalables pour cette offre de service.
Dépendances de compatibilité	Dépendances de compatibilité pour cette offre de service.
Exigences de surveillance	Exigences pour surveiller cette offre de service.

7. Facultatif : Sélectionnez l'onglet **Dépenses estimées** pour afficher la section Dépenses estimées.

> **Important :** cette étape et la suivante sont facultatives, car elles ne s'appliquent que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

8. Facultatif : Choisissez une valeur pour le champ **Modèle de coût**.
Vous avez le choix entre **Aucun** (valeur par défaut), **Fixe** et **Par unité**. Affichez les données en lecture seule dans le champ **Dépenses estimées**.
9. Après avoir rempli le formulaire, sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
Les **Liens connexes** et listes connexes de l'offre s'affichent.
10. Facultatif : Dans **Liens connexes**, vous pouvez créer une initiative d'amélioration de l'offre, modifier le poids des mesures de l'offre et vous abonner à l'offre en sélectionnant le lien associé.

> **Important :** Cette étape est facultative car elle ne s'applique que si vous utilisez le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service obsolète. Pour en savoir plus sur l'obsolescence du Espace de travail du propriétaire de service, consultez Espace de travail du propriétaire de service.

11. Affichez les listes connexes et les éléments associés.
Affichez les éléments connexes suivants ou créez-en de nouveaux :
    - Engagements de service
    - Offres de services dont je dépends
    - Offres de service dépendantes de moi
    - Pannes
    - Incidents
    - Problèmes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demandes de changement
- Autres tâches
- Articles de la base de connaissances
- Éléments de catalogue
- Abonné par groupe
- Abonné par emplacement
- Abonné par département
- Abonné par utilisateur
- Abonné par entreprise
- Mesures des performances
- Initiatives d'amélioration

12. Sélectionnez **Envoyer** pour enregistrer votre offre de service ou **Mettre à jour** après la modification d'une offre de service.

Information associée

Liste connexe des équipes

Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service

Ajouter un engagement à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Les engagements de service sont des services spécifiques qui définissent les garanties particulières de disponibilité, portée et tarification pour une offre de service.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les engagements de service définissent le niveau attendu d'un service. Une offre de service est dérivée d'un service en adaptant le service parent à un besoin professionnel spécifique. Elle se compose d'un ensemble d'engagements de service qui la définissent de façon unique.
Pour créer des engagements de service, chaque service a besoin d'au moins une offre de service associée.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
   Vous pouvez également naviguer vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Engagements**.
2. Ouvrez un enregistrement d'offre de service.
3. Dans la liste connexe des engagements de service, sélectionnez **Nouveau**.
4. Donnez un nom descriptif à l'engagement.
   Vous pouvez spécifier n'importe quel type de service.
5. Sélectionnez le **type** d'engagement dans la liste.

Option	Description
Fenêtre de disponibilité ou de maintenance	Utilisée dans le traitement du système. Si vous sélectionnez **Fenêtre de maintenance**, le champ **Planification** est requis.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Crée des enregistrements de disponibilité pour l'offre de service en fonction des pannes pour cette offre. Si un engagement de disponibilité existe, lorsqu'une panne est créée pour une offre de service ayant cet engagement de disponibilité, il commencera à compter le temps de panne et la disponibilité.
Temps de réponse, livraison ou autre	Afficher des informations supplémentaires dans le catalogue de services. Ces informations précisent le type d'engagement de service auquel l'utilisateur peut s'attendre pour une offre de service donnée. Ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de temps de reprise	Garantie du temps nécessaire pour récupérer le système à partir du point de reprise. Définissez le temps de reprise dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
Objectif de point de reprise	Garantie de fréquence d'exécution des sauvegardes. Définissez l'intervalle de sauvegarde dans le champ **Délai** qui s'affiche lorsque vous sélectionnez ce type d'engagement. Ce champ est disponible avec les tickets du fournisseur. **Remarque :** ces types d'engagement de service ne fournissent pas de fonctionnalités supplémentaires ou de jauge en page d'accueil.
SLA	Permet des engagements définis par un accord de niveau de service (SLA) qui détermine si un fournisseur offre un niveau de service pendant un pourcentage de temps défini. Les résultats de SLA sont calculés automatiquement et peuvent être consultés sur la page d'accueil de Mes Services - SLA ou en naviguant vers **Services** > **SLA d'offres de service** > **Résultats SLA**.

6. Facultatif : Sélectionnez un **contrat** pour cet engagement de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces informations sont utilisées lors de la création d'enregistrements de crédit de fournisseur.

> **Conseil :** Si vous ne voyez pas de tâche (SLA pour les incidents liés aux engagements de service), contactez votre administrateur. Lorsque **Contrat** est saisi dans le champ Référence de l'incident, le champ Utiliser le qualificatif de référence doit être défini sur **Avancé** et la règle métier globale *contractFilter* doit être saisie dans le champ **Qualificatif de référence**.

7. Saisissez les informations pour calculer le crédit dû par le fournisseur pour toute violation de contrat.
   Ces champs sont disponibles avec les tickets du fournisseur :
   - **Montant de pénalité pour violation** : montant évalué par unité de temps pour une violation.
   - **Par** : unité de temps utilisée pour calculer le crédit total dû pour une violation.
   - **Durée de pénalité pour violation** : temps gratuit fourni par le fournisseur par violation.
8. Remplissez le formulaire et sélectionnez **Envoyer**.
   Le formulaire d'offre de service s'affiche et le nouvel engagement figure dans la liste connexe des engagements de service.
9. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un autre engagement de service à cette offre ou **Modifier** pour modifier un engagement existant.

Affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une offre de service

Vous pouvez affecter plusieurs équipes pour prendre en charge une seule offre de service lorsque plusieurs équipes sont responsables de cette offre.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

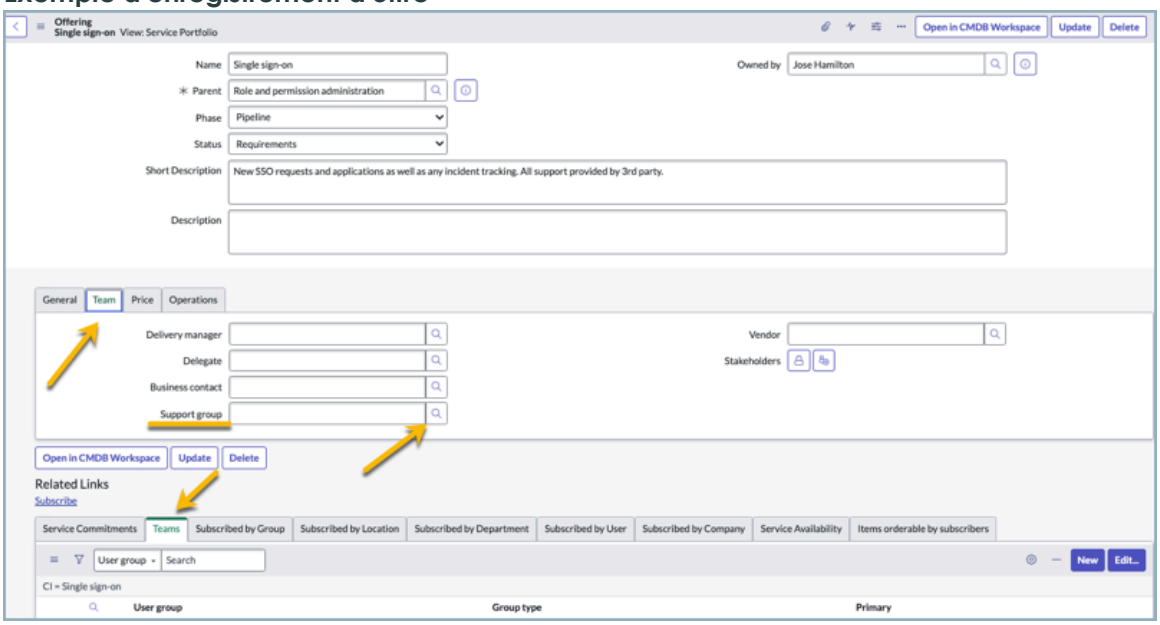
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La table Équipe d'offre de service [cmdb_rel_team] permet d'associer plusieurs groupes à une seule offre de service. Dans l'enregistrement de l'offre, utilisez l'onglet **Équipe** pour affecter un groupe de support à l'offre. Utilisez l'onglet **Équipes** des liens connexes pour ajouter d'autres groupes de support à l'offre de service. Vous pouvez également modifier le type de groupe des équipes que vous ajoutez dans l'onglet **Équipes** des liens connexes.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Ouvrez l'offre de service que vous souhaitez affecter aux équipes de support.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'enregistrement d'offre



3. Dans le premier onglet **Équipe** de l'enregistrement d'offre, utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner le groupe de support pour cette offre de service, puis **enregistrez** la page.
   Une fois la page enregistrée, le groupe de support que vous avez sélectionné s'affiche dans le deuxième onglet **Équipes**, dans la zone Liens connexes. L'onglet **Équipes** des liens connexes comporte trois colonnes : **Groupe d'utilisateurs** (le nom du groupe de support que vous avez sélectionné dans le premier onglet Équipes), **Type de groupe** et **Principal**. Vous pouvez définir l'entrée primaire sur true ou false, indiquant que le groupe d'utilisateurs est le groupe de support primaire.
4. Dans l'onglet **Équipes** des liens connexes, ajoutez d'autres groupes de support à la liste **Groupes d'utilisateurs**.
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Déplacez un ou plusieurs groupes de la **collection** vers la **liste des équipes**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. **Sauvegardez** l'enregistrement d'offre.
6. L'onglet **Équipes** des liens connexes contient toutes les équipes que vous avez ajoutées. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle équipe dans la colonne **Groupe d'utilisateurs** pour modifier l'équipe. Vous pouvez également sélectionner n'importe quel **type de groupe** pour le remplacer par l'une des autres options : Groupe de support, Groupe d'approbateurs, Groupe chargé de la modification ou Géré par groupe.

Abonner vos utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services

Abonnez les utilisateurs à une offre de service afin qu'ils puissent la commander à partir du catalogue. Vous pouvez également souscrire des offres pour des sociétés, des sites, des groupes et des départements.

Avant de commencer

Rôle requis : com.snc.service_portfolio

Rôle requis : service_editor

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les abonnés définissent à qui s'adresse une offre de service. Abonnez les utilisateurs à des offres de service pour qu'ils puissent afficher et demander les éléments de catalogue qui leur sont associés. Par exemple, si un service est destiné à la vidéoconférence, il peut proposer deux offres : une pour une plateforme de communications personnelles et l'autre pour un webinaire. Pour sélectionner l'une ou l'autre, les utilisateurs doivent commander l'option choisie à partir du catalogue. Pour commander, ils doivent être ajoutés en tant qu'abonnés à cette offre de service.

Le système de base compte le nombre d'abonnés par offre et par service. Il vous permet également d'envoyer des enquêtes de satisfaction client (CSAT) aux abonnés pour obtenir leurs commentaires sur l'offre de service. Vous pouvez choisir la fréquence d'envoi des enquêtes par intervalle.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service**.
2. Sélectionnez l'offre de service à laquelle vous souhaitez ajouter des abonnés.
3. Sélectionnez la liste connexe *Abonné par utilisateur* (onglet), puis **Modifier**.
   Vous pouvez également sélectionner l'une des autres listes connexes (onglets) pour abonner des groupes, des sites, des départements ou des sociétés.
4. Sélectionnez le nom de l'abonné dans **Collection** et déplacez-le dans la **Liste Abonné par utilisateur**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des éléments de catalogue pour les abonnés aux offres de services dans Gestion des portefeuilles de services

En tant que propriétaire de service ou abonné à une offre de service, vous pouvez créer un ou plusieurs éléments de catalogue pour votre service, quels que soient la phase ou l'état de l'offre. Vous pouvez également associer un élément de catalogue existant à une offre de service.

Avant de commencer

Rôle requis : com.snc.service_portfolio ou service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la liste connexe **Éléments pouvant être commandés par les abonnés** (onglet) sur une offre de service pour :

- associer un élément de catalogue existant à une offre de service ;
- créer des éléments de catalogue pour une offre de service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Service Portfolio Management** > **Offres de service**.
2. Ouvrez une offre de service à laquelle vous souhaitez associer un élément de catalogue ou ajouter un élément de catalogue.
3. Sélectionnez l'onglet **Éléments pouvant être commandés par les abonnés**.
4. Facultatif : Associez un élément de catalogue à une offre de service existante.
   a. Sélectionnez **Modifier** pour afficher la liste des éléments de catalogue que vous pouvez associer à l'offre de service. La liste des éléments de catalogue inclut les créateurs d'enregistrements. Pour afficher la liste des créateurs d'enregistrements, ouvrez un nouvel onglet et saisissez *sc_cat_item_producer.list* dans le champ Filtrer la navigation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Déplacez l'élément de catalogue de la liste **Collection** vers la liste **Éléments pouvant être commandés par les abonnés**.

c. Après avoir déplacé tous les éléments de catalogue que vous souhaitez associer à l'offre de service, sélectionnez **Enregistrer**.

5. Créez un élément de catalogue pour l'offre de service.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'élément de catalogue.
Catalogues	Catalogues auxquels cet élément est associé.
Catégorie	Catégorie pour l'élément. L'ajout du catalogue permet à d'autres personnes de rechercher cet élément.
État	État de l'élément de catalogue. Lors de la création d'un élément de catalogue, vous ne pouvez pas modifier le champ **État**. L'état change et est défini sur **Brouillon** une fois que vous avez sélectionné **Soumettre**.
Date de sortie	Nom de la personne qui a extrait l'élément de catalogue pour modification.
Propriétaire	Propriétaire de l'élément de catalogue.
Niveau d'automatisation de l'exécution	Niveau d'exécution de l'élément de catalogue.
Détails de l'élément	
Brève description	Brève description affichée sur la page d'accueil du catalogue de services, dans les résultats de recherche et dans la barre de titre du formulaire de commande.
Description	Description complète de l'élément de catalogue. Vous pouvez intégrer des vidéos, des images, des liens vers des articles de Base de connaissances (KB) internes et des liens vers des sources externes d'informations.
Métadonnées	Liste de balises séparées par des virgules permettant de rechercher l'élément de catalogue. Utilisez des virgules entre les mots clés pour obtenir de meilleurs résultats lors de la recherche. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer la recherche par mot clé pour les éléments de catalogue.
Moteur de processus **Remarque :** vous ne pouvez spécifier une valeur que pour l'un de ces champs.	
Flux	Flux qui définit l'exécution de l'élément de catalogue.
Workflow	Workflow qui définit l'exécution de l'élément de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Plan d'exécution	Plan d'exécution qui définit la livraison de l'élément de catalogue.
Image	
Icône	Image située en regard de l'élément de catalogue dans le catalogue. Les dimensions de l'icône sont de 27x27 pixels. Si aucune image n'est chargée, l'icône par défaut se trouve en regard de l'élément de catalogue. L'image que vous avez chargée remplace l'image par défaut stockée dans `images/service_catalog/generic_small.gif`.
Image	Image de l'élément.
Tarification	
Prix	Prix de l'élément de catalogue. Sélectionnez la devise dans la liste.
Prix récurrent	Prix de l'élément de catalogue récurrent. Par exemple, un service de maintenance peut présenter un prix récurrent mensuel.
Fréquence de prix récurrent	Période de récurrence, par exemple **Mensuelle** ou **Annuelle**.
Paramètres du portail	
Utilisez ces paramètres pour configurer le comportement de l'élément de catalogue dans le Portail de services.	
Méthode de requête	Paramètre qui contrôle l'étiquette du bouton **Commander maintenant** et l'envoi de commande. ▪ **Commande** : ▪ Étiquette de bouton : **Commander maintenant** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ▪ Informations de livraison : Modifiables **Remarque :** Il s'agit du paramètre par défaut. ▪ **Demande** : ▪ Étiquette de bouton : **Demander** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Affichée ▪ Informations de livraison : Non affichées Cette configuration peut être utilisée dans des scénarios tels qu'une demande d'accès au code où les informations de livraison sont prédéterminées. ▪ **Envoyer** : ▪ Étiquette de bouton : **Envoyer** ▪ Boîte de dialogue de confirmation : Non affichée ▪ Informations de livraison : Non affichées Ce paramètre peut être utilisé dans des scénarios tels qu'une demande de réinitialisation de mot de passe où aucune autre information de demande n'est requise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Masquer « Ajouter au panier »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter au panier** ne s'affiche pas pour l'élément. Si l'option d'instance **Afficher « Ajouter au panier »** du widget est définie sur **false**, alors ce paramètre est ignoré. Cette configuration est sélectionnée par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les scénarios de mise à niveau, si le champ **Aucun panier** est sélectionné dans la plateforme, exécutez l'include de script `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer « Ajouter au panier »** de l'onglet **Paramètres du portail**. **Remarque :** Ce champ est applicable aux éléments de catalogue et aux guides de commande.
Masquer « Quantité »	Si ce paramètre est sélectionné, la liste **Quantité** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Le champ **Masquer la quantité** est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Demander** ou **Envoyer**. Pour les clients de mise à niveau, si le champ **Aucune quantité** est sélectionné dans la plateforme, exécutez le script de migration `CatalogPortalSettingsMigration` pour mettre à jour ce paramètre dans le champ **Masquer la quantité** de l'onglet **Paramètres du portail**. **Remarque :** ▪ Applicable aux éléments de catalogue. ▪ Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Délai de livraison »	Si ce paramètre est sélectionné, le champ **Délai de livraison** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Le paramètre **Masquer le délai de livraison** est sélectionné par défaut si la **Méthode de demande** est **Envoyer**. **Remarque :** ▪ Applicable aux éléments de catalogue. ▪ Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Masquer « Ajouter à la liste de souhaits »	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. Si la liste de souhaits est inactive pour l'élément de catalogue ou si l'option d'instance de widget du portail est définie sur **false**, alors ce paramètre est remplacé pour l'élément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.
Masquer la pièce jointe	Si ce paramètre est sélectionné, le bouton **Ajouter des pièces jointes** ne s'affiche pas pour l'élément de catalogue. **Remarque :** ▪ applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement. ▪ Un guide de commande hérite de ce paramètre de l'élément de catalogue inclus.
Pièce jointe obligatoire	Si ce paramètre est sélectionné, l'ajout d'une pièce jointe est requis pour l'élément de catalogue. **Remarque :** applicable à un élément de catalogue et un créateur d'enregistrement.

6. **Envoyer**.
   Avant l'envoi, sélectionnez **Essayer** pour voir le résultat.

Générer des rapports sur les services et offres de services dans Gestion des portefeuilles de services

Consultez l'impact sur vos services et offres de service, et établissez des rapports à leur sujet à l'aide des informations des listes connexes dans Gestion des portefeuilles de services.

Les propriétaires de services peuvent suivre les accords sur les niveaux de service (SLA) lorsqu'un incident (ou un problème ou un changement) fait référence à leur offre de service dans l'une des listes connexes suivantes : Services impactés ou Éléments de configuration (CI) affectés. Les administrateurs de portefeuille peuvent créer des indicateurs et des rapports pour les offres de service afin d'obtenir une vue complète de ce qui a un impact sur chaque offre de service.

Listes connexes des enregistrements d'offre

Pour l'enregistrement d'offre de service, trois listes connexes ont un impact sur vos offres de services :

- Tous les incidents
- Tous les problèmes
- Tous les changements

Comme il l'est sous-entendu, chaque liste connexe récupère tous les incidents, tous les problèmes et tous les changements lorsque l'offre de service les a ajoutés dans le cadre de ces domaines :

- Champ Offre de service de l'enregistrement
- Liste connexe CI impactés de l'enregistrement
- Liste connexe Services impactés de l'enregistrement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également filtrer sur chaque liste connexe afin de rechercher des éléments spécifiques.

Reporting d'engagement SLA

Lorsqu'une offre de service est ajoutée à la liste connexe des services impactés ou des CI affectés, le reporting de violation du SLA est déclenchée pour cette offre. Le déclenchement se produit même si l'offre n'est pas répertoriée dans le champ Offre de service de l'enregistrement.

Information associée

Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Tarif d'offre de service Gestion des portefeuilles de services

Les offres de services héritent de la structure de tarification du service parent associé. Si le modèle de tarification pour chaque offre de service dans Gestion des portefeuilles de services est défini dans le service parent par unité, chaque offre de service doit également avoir une unité de tarification associée. Le tarif réel de cette unité est établi dans l'enregistrement de l'offre de service.

Vous pouvez consulter régulièrement les informations sur les offres de service avec Certification de données et le workflow. Vous pouvez par exemple configurer une certification pour valider les tarifs de vos offres de service.

Vous pouvez prévoir l'utilisation et le coût d'un service pour une période fiscale afin de mieux planifier vos orientations en utilisant la fonctionnalité Showback de Gestion financière.

Pour fixer le prix d'une offre de service, naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Offres de service** et sélectionnez une offre pour laquelle il existe une structure de tarification définie. Saisissez le **Prix** de l'unité de tarification du service et mettez à jour l'enregistrement. Vous pouvez également saisir une description facultative dans le champ **Description de l'unité** de l'enregistrement d'offre de service.

Consigner les pannes dans Gestion des portefeuilles de services

Consignez les pannes pour ajuster la disponibilité de l'engagement du service d'entreprise ou technique.

Avant de commencer

Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des portefeuilles de services suit et établit des rapports sur les pannes pour toutes les offres de service d'entreprise ou technique comprenant des engagements de disponibilité.

La panne est utilisée pour évaluer la disponibilité de l'offre et apparaît dans les rapports générés pour cette offre. Il existe trois types de pannes :

- **Panne** : panne imprévue qui peut être causée par des problèmes matériels ou de réseau. Il s'agit du seul type de panne pris en compte lors du calcul de la disponibilité d'un service d'entreprise ou technique.
- **Panne planifiée** : panne nécessaire et prévue, due à une maintenance planifiée ou une mise à niveau.
- **Dégradation** : problème qui affecte un service d'entreprise ou technique, mais qui n'entraîne pas de perturbation de ce service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les enregistrements de panne peuvent se rapporter à plusieurs éléments de configuration (CI). Vous pouvez lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés.

Remarque : Une panne doit être créée et enregistrée avant de pouvoir ajouter une relation CI ou lier une panne à plusieurs enregistrements CI à l'aide de la liste connexe CI affectés .

Affichez un identificateur **Numéro de panne** unique pour vos enregistrements de panne. Affichez la colonne Numéro de panne dans la liste des enregistrements de la table Panne et sur le formulaire de panne.

Remarque : Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau à l'exception des instances qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro dans la table Panne. Si le module d'extension n'est pas actif et que vous souhaitez passer au champ du système de base, consultez l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] dans la HI Base de connaissances ou contactez Service et assistance client.

Lorsqu'une panne est ouverte dans un service d'entreprise technique, toutes les offres enfants sont ajoutées à la liste connexe CI affectés dans le formulaire de panne. Un message contextuel vous avertit que la panne affecte toutes les offres enfants. Si nécessaire, vous pouvez supprimer les offres de la liste connexe CI affectés.

Procédure

1. Naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Pannes**.
2. Sélectionnez **Nouvelle** pour créer une panne ou recherchez l'offre de service d'entreprise ou technique dans le champ **Élément de configuration** de la liste des enregistrements de pannes en vue de la modifier.
   - Si vous créez une panne, le formulaire de panne s'affiche.
   - Si vous modifiez une panne existante, sélectionnez la panne dans le champ **Type**.
3. Modifiez le champ **Type** comme vous le souhaitez, ou choisissez **Aucun**.
4. Facultatif : Entrez du texte dans le champ **Message**.
5. Entrez la durée de la panne.
   - Sélectionnez les dates et heures **Début** et **Fin** avec le calendrier ou
   - Entrez la **Durée** en termes de jours et d'heures.
6. Sélectionnez et maintenez l'appui (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) sur l'en-tête du formulaire pour enregistrer l'enregistrement ou sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour modifier un enregistrement de panne existant.

   Remarque :

   Si une même panne impacte plusieurs offres de service d'entreprise ou technique, vous pouvez les ajouter à la liste connexe CI affectés.

7. Pour ajouter un CI affecté associé, sélectionnez **Ajouter**.
   Tous les CI affectés sont répertoriés dans la classe de configuration **Offre de service**.
8. Sélectionnez un CI ou un groupe de CI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cochez la case située en regard du nom du CI, puis sélectionnez **Add Selected** (Ajouter la sélection). Vous pouvez aussi choisir d'ajouter tous les CI affectés énumérés à l'enregistrement de panne en sélectionnant **Ajouter tout**.

9. Fermez la fenêtre de la liste Ajouter les éléments de configuration affectés.
   Les CI restants sont ajoutés à la liste connexe CI affectés.
10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Affichez les calculs de disponibilité pour les engagements sur les offres de service et les services d'application. Une fois les engagements configurés dans Gestion des portefeuilles de services, vous pouvez en afficher les résultats dans un rapport automatisé que vous configurez.

Après qu'un engagement de disponibilité a été ajouté à une offre de service ou à un service d'application, Gestion des portefeuilles de services génère une année d'enregistrements de disponibilité pour cet élément et cet engagement, à partir de l'année précédente. La disponibilité du service est basée sur la disponibilité des offres déployées sur le service. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés le sont également. Vous pouvez donc évaluer les impacts de la panne et gérer les enregistrements de panne.

Gestion des portefeuilles de services exécute une tâche quotidienne pour générer les rapports de disponibilité des engagements et utilise le fuseau horaire du système.

Pour en savoir plus sur l'ajout d'engagements de disponibilité, consultez Ajouter un engagement à une offre de service.

Calculateur de disponibilité

Depuis la version Yokohama, un calculateur de disponibilité *[com.snc.availability.v2]* vous permet d'améliorer les performances, les calculs et la maintenance.

Le calculateur de disponibilité a été repensé par rapport à sa version précédente pour vous permettre d'afficher les données de disponibilité les plus récentes et les plus précises pour la période souhaitée.

Gestion des portefeuilles de services crée des enregistrements de disponibilité dès le premier jour de la période afin que vous puissiez voir l'évolution de la disponibilité parallèlement à la progression de la période. Ces données en temps réel sont particulièrement précieuses lorsque vous vous êtes engagé sur un niveau spécifique de disponibilité pour vos clients.

En outre, le calculateur amélioré met à jour l'enregistrement à mesure que des pannes sont créées. Par exemple, vous pouvez commencer avec une disponibilité de 100 %, puis, lorsqu'une panne se produit, elle est mise à jour à 99,95 % en fonction de la durée de la panne. Vos clients et vous pouvez vous appuyer sur des données de disponibilité précises pendant les pannes, sans recalculs répétés de pannes sans date de fin (comme avec le calculateur précédent).

Voici les options de période de disponibilité que vous pouvez choisir lors de l'utilisation du calculateur de disponibilité mis à jour :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Tous les mois
- Annuel

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 7 derniers jours
- 30 derniers jours
- 12 derniers mois

Les nouveaux clients obtiennent automatiquement le calculateur de disponibilité mis à jour, mais les clients existants doivent définir la propriété sur « true » pour le choisir.

Pour définir la propriété système mise à jour sur « true », les administrateurs doivent procéder comme suit :

- Dans le Navigateur de filtre, saisir `sys_properties.list`, puis appuyer sur **Entrée**.
- Sélectionner l'option de recherche **de texte**.
- Taper **disponibilité** dans le champ **Rechercher**, puis appuyer sur **Entrée**.
- Rechercher l'option *[com.snc.availability.v2]*, puis définir sa valeur sur true.

Reporting de disponibilité des services d'application

Pour afficher le reporting concernant la disponibilité des services d'application, vous devez créer des engagements de disponibilité et les mapper à un service d'application à l'aide de la *[cmdb_ci_service_auto table]*.

Dans la *[cmdb_ci_service_auto table]*, utilisez le champ *cmdb_ci* dans le champ *service_offering_commitment* pour associer un service d'application à un engagement de disponibilité.

Générer les résultats de disponibilité

Pour afficher les résultats de disponibilité, accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité**, puis sélectionnez l'enregistrement connexe dans la liste.

Champs et calculs de disponibilité du service

Champ	Description	Calculs
Nom complet	Nom de l'élément de configuration (CI) et de la disponibilité de l'engagement. Vous ne pouvez pas modifier ce champ.	Non applicable.
Offre de service	Offre affectée pour cette disponibilité.	Non applicable.
Engagement de service	Engagement affecté pour cette disponibilité.	Non applicable.
Début	Début de l'intervalle de disponibilité. Si vous placez le pointeur de la souris sur ce champ, la durée s'affiche.	Non applicable.
Fin	Fin de l'intervalle de disponibilité. Si vous placez le pointeur de la souris sur ce champ, la durée s'affiche.	Non applicable.
Durée d'activité engagée	Disponibilité de service totale attendue pour cet engagement, exprimée en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la période au début de la période.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
Temps d'indisponibilité acceptable	Temps d'indisponibilité acceptable par rapport au calendrier de l'engagement pour cet intervalle, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Temps allant de la fin de la période planifiée au début de la période planifiée, multiplié par le pourcentage d'engagement.
Temps d'indisponibilité total	Temps d'indisponibilité de l'horloge (indépendamment du calendrier), exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	Fin de la panne au début de la panne.
Disponibilité totale en %	Pourcentage de disponibilité pour l'intervalle entier (indépendamment du calendrier).	(Durée d'activité disponible moins le temps d'indisponibilité total) divisée par la durée d'activité disponible.
Total des pannes	Nombre total de périodes de panne dans cet intervalle (indépendamment du calendrier). **Remarque :** si une panne non planifiée (en totalité ou en partie) chevauche une panne planifiée, la durée de cette panne non planifiée ne compte pas pour calculer le temps total de panne. Cette logique s'applique au CI et aux CI affectés dans l'enregistrement de panne.	Nombre de pannes.
Disponibilité de l'engagement en %	Disponibilité au sein de la planification de cet engagement.	(Durée d'activité engagée moins le temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par la durée d'activité engagée.
Temps d'indisponibilité de l'engagement	Temps d'indisponibilité pris en compte par rapport à la planification de cet engagement, exprimé en jours, heures, minutes et secondes.	(Début de la panne moins la fin de la panne) dans le temps d'exécution planifié.
Pannes dans l'engagement	Nombre de périodes de panne par rapport à la planification de cet engagement survenues dans cet intervalle.	Nombre de pannes pendant la durée d'activité planifiée.
Engagement atteint	Lorsque cette option est activée, elle indique que l'engagement de disponibilité a été respecté.	Vrai ou faux selon que le pourcentage de disponibilité de l'engagement est supérieur ou non à l'engagement de service.
Délai moyen entre les	Délai moyen entre les pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée d'activité totale pendant la période divisée par le nombre de pannes pendant

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs et calculs de disponibilité du service (suite)

Champ	Description	Calculs
défaillances (MTBF)		la période (périodes de pannes de l'engagement), où la durée d'activité totale pendant la période = (durée d'activité engagée moins le temps d'indisponibilité engagé).
Délai moyen de restauration de service (MTRS)	Durée moyenne des pannes d'engagement pour un CI.	Formule de base : durée totale (temps d'indisponibilité de l'engagement) divisée par le nombre de pannes pendant la période (périodes de pannes de l'engagement).

Remarque : pour en savoir plus sur les calculs de MTBF et MTRS, reportez-vous à l'article de la base de connaissances KB1505841.

Des règles d'archivage pour de meilleures performances

Depuis la version Vancouver, des règles d'archivage sont activées par défaut. Gestion des portefeuilles de services utilise un travail planifié appelée nettoyeur de table pour archiver les enregistrements plus anciens des tables de l'instance afin que les tailles des tables et les performances des requêtes restent gérables. Pour vous assurer d'obtenir plus rapidement des résultats de données, Gestion des portefeuilles de services utilise la tâche de nettoyeur de table pour archiver les données de disponibilité antérieures à trois ans.

Définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

Par défaut, le fuseau horaire permettant de calculer la disponibilité des services et des engagements est défini sur le fuseau horaire global (système). Vous pouvez modifier le fuseau horaire global ou définir le fuseau horaire pour les engagements de service. Quelle que soit l'option utilisée, vous pouvez recalculer les résultats de disponibilité en fonction du fuseau horaire que vous définissez.

Avant de commencer

Rôle requis : portfolio_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétés système suivantes fonctionnent en arrière-plan pour vous permettre de définir le fuseau horaire pour les résultats de disponibilité :

- spm.availability.global.tz : fuseau horaire par défaut, également appelé fuseau horaire du système. Cette propriété système vous permet de sélectionner un fuseau horaire dans une liste afin de calculer les résultats de disponibilité pour tous les engagements utilisant ce fuseau horaire global.
- spm.availability.commitment.tz : lorsqu'elle est définie sur true (ou sur Oui dans l'interface), cette propriété système vous permet de calculer les résultats de disponibilité à l'aide du fuseau horaire que vous sélectionnez pour un enregistrement d'engagement.

Pour définir le fuseau horaire, la propriété système de disponibilité [com.snc.availability.v2] doit être définie sur true.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

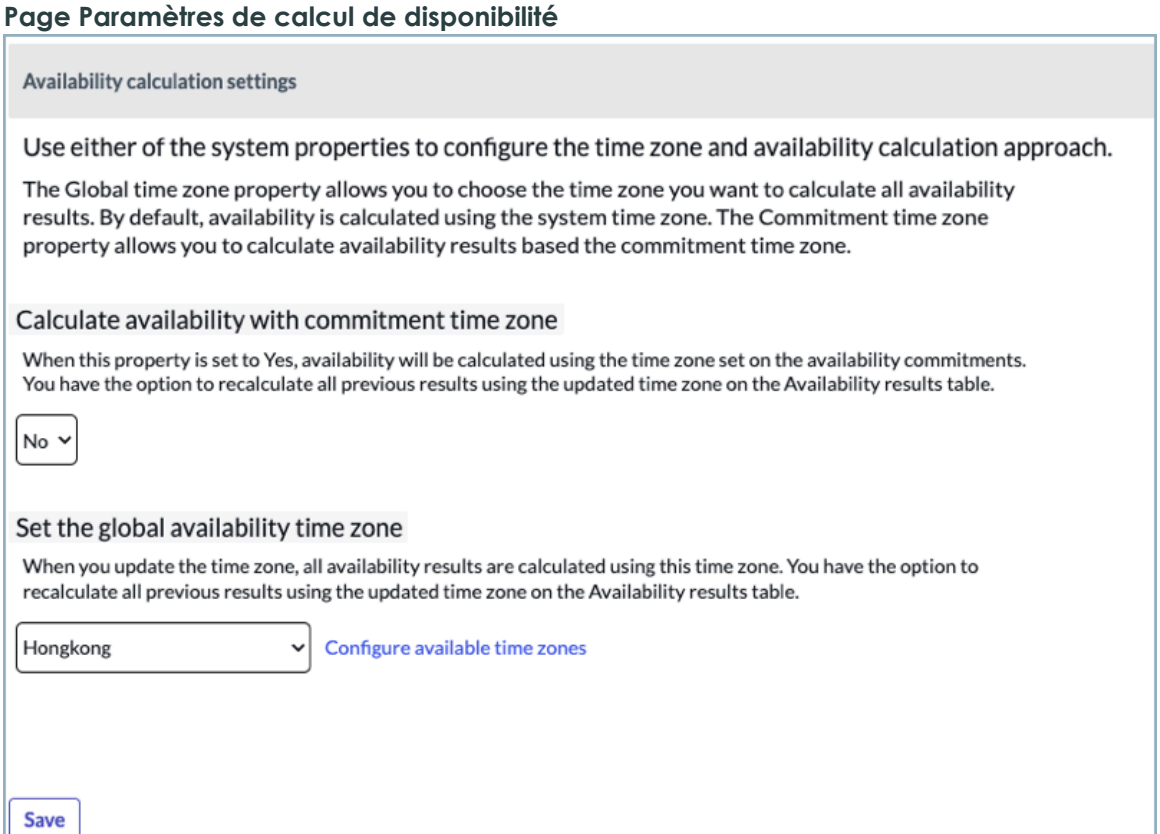
1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Saisissez `*enable` dans le champ de recherche **Nom des propriétés système**, puis appuyez sur **Entrée**.
3. Vérifiez que la propriété système de disponibilité [com.snc.availability.v2] est définie sur true.

> **Remarque :** Si la propriété système de disponibilité n'est pas définie sur true, sélectionnez le nom de la propriété système, définissez le champ Valeur sur true, puis sélectionnez **Mettre à jour**. Une bannière peut s'afficher avec un lien pour modifier l'enregistrement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Administration** > **Paramètres de calcul de disponibilité**.

Page Paramètres de calcul de disponibilité



2. Déterminez le mode de calcul de la disponibilité.
   - **Calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement** ou
   - **Définir le fuseau horaire de disponibilité global**.

   Reportez-vous à l'image de la **page des paramètres de calcul de disponibilité** pour connaître les étapes suivantes.
3. Facultatif : **Calculez la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**.
   a. Sur la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez **Oui** pour **calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :** Notez que le fuseau horaire de disponibilité global ne peut pas être défini.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans l'onglet Interface utilisateur principale, accédez à la liste des engagements de service.

> **Conseil :** Pour afficher une liste des engagements de service, saisissez `service_commitment.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

c. Ouvrez un engagement de service dont vous souhaitez modifier le fuseau horaire. Dans le champ **Fuseau horaire**, utilisez la flèche vers le bas pour sélectionner un autre fuseau horaire, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

d. La colonne **Fuseau horaire** de la table Engagement de service affiche le fuseau horaire que vous avez mis à jour.

4. Facultatif : **Définir le fuseau horaire de disponibilité global**.

a. Sur la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez **Non** pour **calculer la disponibilité avec le fuseau horaire de l'engagement**.

b. Utilisez la flèche vers le bas pour **définir le fuseau horaire de disponibilité global**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

c. Dans l'onglet Interface utilisateur principale, accédez à la liste de disponibilité du service.

> **Conseil :** Pour afficher la liste de disponibilité du service, saisissez `service_availability.list` dans le navigateur de filtre, puis appuyez sur **Entrée**.

d. Sélectionnez **Recalculer les résultats**, puis **Recalculer** sur la page **Confirmation**.

e. Sélectionnez **Actualiser** ( ) dans la liste de disponibilité du service pour afficher le fuseau horaire mis à jour dans la colonne **Fuseau horaire**.

> **Remarque :** Tous les enregistrements mettent plusieurs minutes à recalculer et afficher le champ de fuseau horaire mis à jour.

5. Facultatif : Configurez les fuseaux horaires disponibles.

a. Sur la page **Paramètres des calculs de disponibilité**, sélectionnez **Configurer les fuseaux horaires disponibles** pour l'ouvrir dans un autre onglet.

b. Dans l'onglet ouvert, sélectionnez le fuseau horaire dans le champ **Disponible** et déplacez-le dans le champ **Sélectionné**.

> **Remarque :** Vous pouvez également ajouter un fuseau horaire au champ **Disponible**. Saisissez un fuseau horaire dans le champ **Entrer un nouvel élément**, puis sélectionnez **Ajouter**.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Pour revenir à la page **Paramètres de calcul de disponibilité**, sélectionnez l'onglet correspondant.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Afficher les résultats de disponibilité dans Gestion des portefeuilles de services

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convertir les services en bloc dans Gestion des portefeuilles de services

Convertissez plusieurs services de la table de services Base de données de gestion des configurations (CMDB) en l'une des tables enfants dédiées. Vous pouvez convertir un service en service d'entreprise ou en service technique.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez convertir des services individuellement, mais pour réduire les tâches manuelles, convertissez plusieurs services à la fois à partir de la table de services CMDB [cmdb_ci_service] en l'une des tables enfants dédiées :

- Table Service d'entreprise [cmdb_ci_service_business]
- Table des services de gestion de la technologie [cmdb_ci_service_technical]

Remarque : À partir de la mise en production Yokohama, la table [cmdb_ci_service_technical] est étiquetée Service de gestion de la technologie dans l'interface utilisateur (anciennement appelée Service technique). En outre, la table [service_offering] est intitulée Offre de gestion de la technologie dans l'interface utilisateur (anciennement intitulée Offre de service technique).

Lorsque vous convertissez un service, l'enregistrement et toutes ses relations restent intacts.

Remarque : Il est impossible de convertir les offres de services, mais elles héritent du type parent (Classification du service si votre organisation utilise ce champ).

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Services**.
2. Sélectionnez les services que vous souhaitez convertir.
   Si votre organisation utilise le champ Classification des services pour les services d'entreprise et techniques, vous pouvez filtrer par classification de service.
3. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis **Convertir en service d'entreprise** ou **Convertir en service technique**.
4. À l'invite, sélectionnez **OK** pour poursuivre la conversion des services ou sélectionnez **Annuler**.

   Remarque : s'il s'avère impossible de convertir un élément sélectionné, un message d'avertissement s'affiche.

5. Facultatif : Convertissez un service lors de son enregistrement.
   Pour convertir un service lors de son enregistrement, recherchez les options de conversion sous **Liens connexes**. Si les options de conversion ne sont pas visibles, il est possible que vous vous trouviez dans un enregistrement ne faisant pas partie de la table de services CMDB [cmdb_ci_service].

Afficher les résultats de l'accord sur les niveaux de service (SLA) dans Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services exploite l'application Gestion des niveaux de service et inclut un module pour gérer les définitions et les résultats de votre accord sur les niveaux de service (SLA).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher, modifier et créer des définitions de SLA à partir de l'application Gestion des portefeuilles de services. Vous pouvez également afficher, modifier et créer des résultats SLA. Consultez Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA) et Créer une définition de SLA pour obtenir des informations sur les définitions et la configuration de SLA. Pour des informations détaillées et exhaustives sur les SLA, consultez Gestion des niveaux de service.

Après avoir défini des engagements de service pour vos offres, vous pouvez surveiller les résultats des accords sur les niveaux de service en vue de gérer les performances en exécutant une tâche quotidienne qui génère les résultats des accords sur les niveaux de service.

Pour activer la prise en charge de l'engagement des accords sur les niveaux de service (SLA) sur Gestion des portefeuilles de services, activez le module d'extension com.snc.service_portfolio.sla_commitment. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Activer Gestion des portefeuilles de services.

Pour afficher les résultats des accords sur les niveaux de service, accédez à **Gestion des portefeuilles de services** > **Gestion des niveaux de service** > **Résultats SLA**. Pour modifier un résultat SLA, sélectionnez le nom du résultat SLA pour ouvrir le formulaire de résultat SLA. Modifiez les données des champs du formulaire selon vos besoins.

Formulaire de résultat SLA

Champ	Description
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez créer ou modifier un enregistrement de résultat SLA.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de résultat SLA.
Démarrer	Spécifiez la date de début de cet intervalle de résultat SLA.
Fin	Spécifiez la date de fin de cet intervalle de résultat SLA.
Société	Spécifiez la société pour laquelle l'enregistrement de résultat SLA est créé.
Pourcentage SLA requis	Saisissez le pourcentage de tâches qui doivent respecter ce SLA.

Remarque : les champs suivants affichent les données de résultat SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **Nombre total de tâches** : nombre total d'incidents ouverts pour l'offre de service.
- **Violation** : nombre de tâches ayant violé ce SLA dans cet intervalle.
- **Réussite** : nombre de tâches conformes à ce SLA dans cet intervalle.
- **Total atteint (%)** : pourcentage de SLA atteint pour la totalité de l'intervalle.

Remarque : lorsqu'une définition SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, un enregistrement SLA de tâche est généré ; il contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique de cet enregistrement. Pour créer une tâche SLA ou modifier une tâche existante, consultez Table de SLA de tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de Gestion des portefeuilles de services

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles, les listes et les formulaires pour configurer et administrer Gestion des portefeuilles de services.

Installé avec Gestion des portefeuilles de services

Gestion des portefeuilles de services Core est actif par défaut pour les utilisateurs disposant de licences ITSM. Gestion des portefeuilles de services Foundation est activé par l'administrateur et vous permet de documenter les portefeuilles, taxonomies, services et offres de service à l'aide d'un format normalisé et structuré.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Modules d'extension de Gestion des portefeuilles de services

Les deux modules d'extension suivants vous permettent d'utiliser toutes les fonctionnalités de Gestion des portefeuilles de services :

- Gestion des portefeuilles de services Core [com.snc.service_portfolio_core]
- Gestion des portefeuilles de services Foundation [com.snc.service_portfolio]

Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Foundation active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Core. Chaque module d'extension installe indépendamment un ensemble de rôles et de tables.

Si vous installez Générateur de services à partir du ServiceNow Store, son module d'extension [com.snc.service_builder] s'installe automatiquement. Générateur de services utilise le même ensemble de rôles que Gestion des portefeuilles de services. Consultez Générateur de services pour plus d'informations.

Tables et rôles Gestion des portefeuilles de services Core

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Core

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[portfolio_admin]	• Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. • Gérer les portefeuilles, y compris les engagements connexes et la disponibilité. • Mettre à jour les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.	• portfolio_editor • service_admin • sla_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Core (suite)

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[service_editor]	Modifier les services et les offres de service dont il est propriétaire ou délégué.	service_viewer
[service_viewer]	Afficher tous les services et offres de service.	cmdb_read

Table installée avec Gestion des portefeuilles de services Core

Table	Description
[service_offering]	Étend la table [cmdb_ci_service].

Rôles et tables Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôles installés avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Rôle	Actions du rôle	Contient les rôles
[portfolio_editor]	• Modifier et supprimer des services et des portefeuilles de services. • Mettre à jour les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services, les offres de service et changer le parent des services.	• service_editor • portfolio_viewer • sla_manager
portfolio_viewer	Consulter les portefeuilles, les nœuds de taxonomie, les services et les offres de service.	service_viewer
[service_admin]	Configurer, créer, modifier et supprimer des services et des offres de service.	service_author
[service_author]	Créer, modifier et supprimer des services et des offres de service dont il est propriétaire ou qu'il a créé.	service_editor

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation

Table	Description
[spm_service_portfolio]	Utilisée pour créer ou modifier un portefeuille des services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Table	Description
[spm_taxonomy_layer_definition]	Utilisée pour définir l'ordre d'une couche de classification associée à un portefeuille des services. **Remarque :** utilisez cette table avec la structure de portefeuille héritée. La structure de portefeuille standard ne dispose pas de couches de taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.
[spm_taxonomy_node]	Utilisée pour créer ou modifier un nœud de taxonomie associé à un portefeuille des services.
[service_subscribe_company]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à une société spécifique.
[service_scope]	Utilisée pour stocker les limites définies par l'utilisateur aux niveaux service d'un service.
[service_subscribe_department]	Utilisée pour associer les abonnements d'offres de service à un service spécifique.
[service_availability]	Utilisée pour stocker les enregistrements de disponibilité calculés d'un service.
[service_subscribe_sys_user]	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par utilisateurs individuels.
sc_cat_item_subscribe_mtom	Utilisée pour créer un élément de catalogue et le rendre disponible à l'abonnement.
sc_cat_item_subscribe_no_mtom	Utilisée pour créer un élément sans le rendre disponible à l'abonnement.
service_subscribe_location	Utilisée pour spécifier où se trouve une offre de service, par adresse physique réelle.
sc_cat_item_service	Utilisée pour saisir un élément dans Catalogue de services
service_offering_commitment	Utilisée pour créer et configurer des engagements de service en spécifiant leur ordre et en leur associant des offres de service.
service_in_scope	Utilisée pour créer et définir des services Dans le champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.
service_subscribe_sys_user_grp	Utilisée pour créer un module vous permettant de classer les abonnés par groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Foundation (suite)

Table	Description
service_commitment	Utilisée pour stocker les enregistrements de la liste connexe **Engagements de service** dans le formulaire Offres de service.
service_out_scope	Utilisée pour créer et définir des services Hors du champ d'application et spécifier les paramètres du champ d'application.

Séparation de domaine et Gestion des portefeuilles de services

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des portefeuilles de services. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Basique*

Le niveau de prise en charge est Basique mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service (SP) de l'application.
- L'interface utilisateur, les clés de cache, le reporting, les déploiements et les agrégations utilisent tous le domaine au moment de l'exécution de la production.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un SP utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

* Tous les composants de Gestion des portefeuilles de services (SPM) et de l'espace de travail du propriétaire de service (SOW, Service Owner Workspace) sont séparés par un domaine dans les versions de New York et ultérieures. Si vous utilisez Gestion financière pour le module d'extension SPM pour les dépenses estimées, vous ne pouvez définir qu'un seul calendrier fiscal défini par instance. Lorsque ce module d'extension est activé, vous ne pouvez employer qu'une seule approche de la modélisation des coûts des offres de services par instance (à l'aide du moteur Gestion financière ou des données locales). Les différents domaines ne peuvent pas choisir leur propre modèle de dépense.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Espace de travail du propriétaire de service

ServiceNow® Espace de travail du propriétaire de service fournit une expérience Gestion des portefeuilles de services intégrée. Si vous êtes propriétaire de service ou gestionnaire de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

portefeuille, vous pouvez gérer et surveiller des portefeuilles et services dans une interface utilisateur intégrée.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas accéder à Espace de travail du propriétaire de service ni l'activer. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service, mais les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard doivent implémenter Gestion de portefeuille digitale (DPM). Consultez Gestion de portefeuille digitale. Pour en savoir plus sur le processus de dépréciation, consultez Processus de retrait [KB0867184].

Espace de travail du propriétaire de service est disponible sous forme d'abonnement distinct et fait partie de l'expérience Gestion des portefeuilles de services Premium.

Suivez et analysez les performances de vos services et les services qui nécessitent de l'attention. Vous pouvez aussi intégrer les données des applications Espace de travail de gestion des fournisseurs, Gestion des contrats, SLA Contracts, Gestion des risques et Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour accéder rapidement à ces données depuis le même endroit.

Fonctionnalités principales

Toutes les données au même endroit

Gérez les performances de vos services. Évaluez les performances par rapport à la valeur pour vous assurer que vos services méritent l'investissement associé.



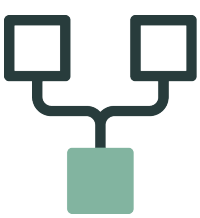
Mise en page complète de la performance du service

Analysez les mesures de performance de service à l'aide d'une mise en page complète de toutes les informations relatives à un service et à ses offres.



Données d'application intégrées

Utilisez les données agrégées provenant de plusieurs applications et mesurez la performance du service à l'aide de mesures qualitatives et quantitatives.



Premiers pas

Sélectionnez une tuile pour commencer.







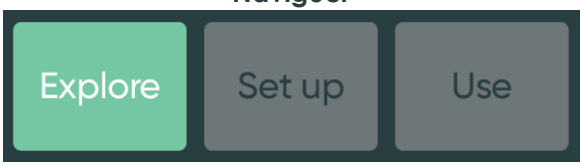
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service permet aux propriétaires de portefeuilles et de services d'accéder à une expérience utilisateur intégrée et graphiquement intuitive pour gérer et surveiller les portefeuilles et les services.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Mode de fonctionnement de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service est une interface utilisateur en lecture seule basée sur la fonctionnalité du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium collecte des mesures d'offres de service et déploie ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service. Les indicateurs Analyse des performances capturent ces données et Gestion des portefeuilles de services Premium utilise les données de Analyse des performances comme mesures d'entrée pour calculer un score de performance d'offre de service. Ces indicateurs peuvent également suivre les données d'une offre de services sans les inclure dans le score de performance de l'offre.

Les utilisateurs peuvent créer de nouvelles définitions de mesure ou utiliser les définitions de mesure fournies dans l'application du système de base. Affectez des mesures aux portefeuilles de services et définissez des poids pour chaque mesure à un niveau d'offre afin de fournir plus de granularité dans les performances. Les tâches quotidiennes calculent alors le score de performance d'offre et déploient ces scores sur le service et d'autres nœuds de classification associés à surveiller dans Espace de travail du propriétaire de service.

Exigences de navigateur pour Espace de travail du propriétaire de service

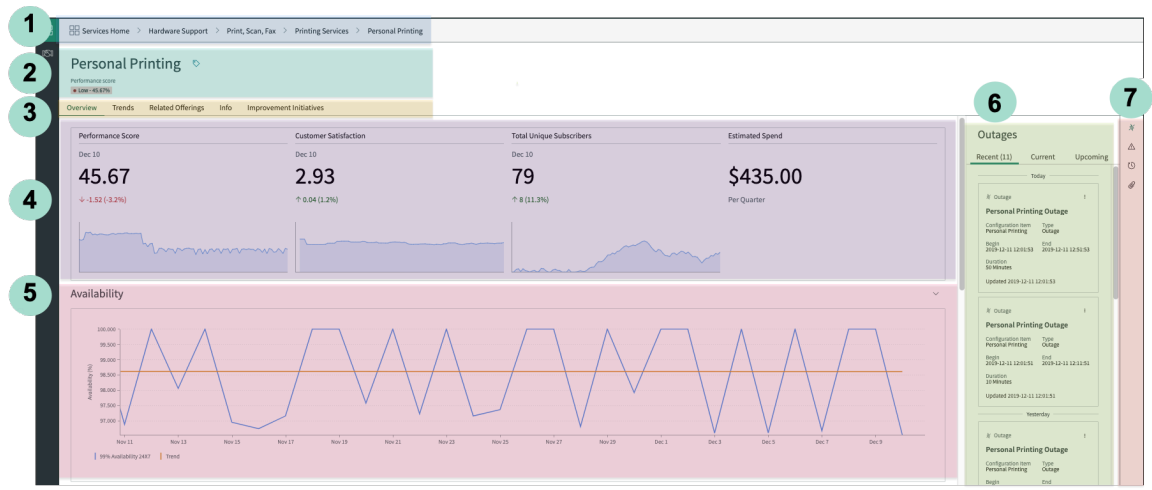
ServiceNow ne prennent pas en charge les équipements mobiles et, à partir de la version Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Utilisez plutôt Microsoft Edge-Chromium ou l'un des autres navigateurs pris en charge répertoriés dans Prise en charge du navigateur. Si vous utilisez New York ou une version antérieure et que vous utilisez Internet Explorer 11 ou Microsoft Edge avec n'importe quel espace de travail, comme Espace de travail d'agent ServiceNow® CSM ou ServiceNow® Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs, vous devez migrer vers un navigateur plus récent avant d'effectuer une mise à niveau vers la version Orlando ou ultérieure. Pour en savoir plus, consultez l'article Performances d'Internet Explorer 11 [KB0683275] dans la base de connaissances Now Support .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Espace de travail du propriétaire de service

Gérez et surveillez vos services avec des fonctionnalités Premium. Affichez les détails de l'offre de service dans l'espace de travail :

Détails de l'offre de service



Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
1	Onglets	L'interface multionglet vous permet de naviguer facilement entre les enregistrements liés aux services. • Tous les services s'ouvrent dans l'onglet **Accueil des services**. • Détails de l'offre de service associée ouverts dans les sous-onglets. Explorez jusqu'au niveau hiérarchique le plus bas pour afficher les détails de toutes les offres de services connexes.
2	En-tête de formulaire	L'en-tête de formulaire vous fournit un résumé rapide de l'offre de service et un score de performance associé. Les détails des dépenses estimées s'affichent dans l'en-tête du formulaire lorsqu'ils sont disponibles.
3	Menu Éléments connexes	Les informations relatives au service sont disponibles dans le menu Éléments connexes. Cliquez sur un élément pour afficher les informations connexes.
4	Ruban	Les composants du ruban affichent le score de performance de l'offre de service, la satisfaction des clients et les tendances du nombre total d'abonnés. Les données des dépenses estimées sont également consultables lorsqu'elles sont disponibles.
5	Panneau du formulaire	D'autres informations relatives au service s'affichent lorsque vous faites défiler la page et que vous explorez les données plus en

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
		profondeur. Les informations incluent la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité.
6	Détails du panneau latéral contextuel	Des détails sur les données uniques sont affichés. Cliquez sur les icônes pour afficher les détails des **Pannes**, des **Incidents critiques**, des **Demandes de changement** ou des **Pièces jointes**.
7	Panneau latéral contextuel	Le panneau latéral contextuel affiche des données uniques en fonction de l'icône que vous sélectionnez.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services IT, dont :

- Problème
- Changement
- Gestion de l'amélioration continue
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

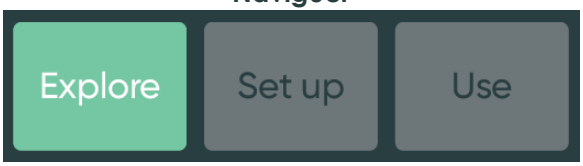
Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service comprend un modèle de mesures dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium pour mesurer la performance des offres de services. Ces mesures de performances sont ensuite agrégées aux services et aux nœuds de classification via un mécanisme de pondération.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Définitions de mesures

Lorsqu'il est activé, Gestion des portefeuilles de services Premium collecte les mesures d'offre de services qui permettent les calculs à regrouper jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performances et autres mesures. Toutes les configurations de mesure sont exécutées dans l'application de plateforme. Les propriétaires de services peuvent afficher ces scores de performance et ces mesures via Espace de travail du propriétaire de service. Les **définitions de mesures** suivantes sont installées avec le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) :

Activité

L'indicateur de mesure provient de l'activité de catalogue liée au portefeuille des services. La mesure est calculée à partir d'éléments de demande remplis dérivés d'éléments de catalogue, qui sont connectés aux offres de services.

Graphique des disponibilités

L'indicateur de mesure représente la disponibilité de Gestion des portefeuilles de services telle que calculée à partir des enregistrements de pannes.

Remarque : s'il existe plusieurs engagements de disponibilité pour une offre de service, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal à des fins d'établissement de tendance. Un seul engagement de disponibilité est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**. Parmi les autres caractéristiques :

- Création de définitions de disponibilité spécifiques afin de décrire les disponibilités pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de disponibilité.
- Conservation des statistiques de disponibilité concernant les pannes.

SLA rompu

L'indicateur de mesure provient d'un enregistrement SLA, basé sur un SLA rompu. Les calculs dépendent de l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services SLA Commitments (com.snc.service_portfolio.sla_engagement), qui active les fonctionnalités suivantes :

- Création de définitions de SLA spécifiques afin de décrire les SLA en place pour les offres de services.
- Liaison directe d'un engagement d'offre de service à une définition de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conservation des statistiques de SLA concernant les violations.

  Remarque : s'il existe plusieurs engagements de SLA pour une offre, au moins l'un d'entre eux doit être défini comme Principal pour être utilisé dans le score de performance. Un seul engagement de SLA est pris en compte pour le calcul du score de performance, déterminé par l'indicateur **Utilisation dans le score de performance**.

Satisfaction des clients

Les calculs sont compilés à partir d'enquêtes envoyées à des abonnés spécifiques à une offre.

Incidents critiques

L'indicateur de mesure est calculé à partir d'une combinaison de nombres d'incidents majeurs et P1 quotidiens. Vous devrez mettre à jour les limites inférieure et supérieure de cette mesure. Pour en savoir plus, reportez-vous à Pondération des performances des offres de services.

Remarque : Avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique dans l'onglet **Tendances** de l'espace de travail. Les données apparaissent actuellement sous forme de graphique de séries chronologiques. Le délai par défaut pour les performances de mesure Espace de travail du propriétaire de service est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour.

Pondération des performances des offres de services

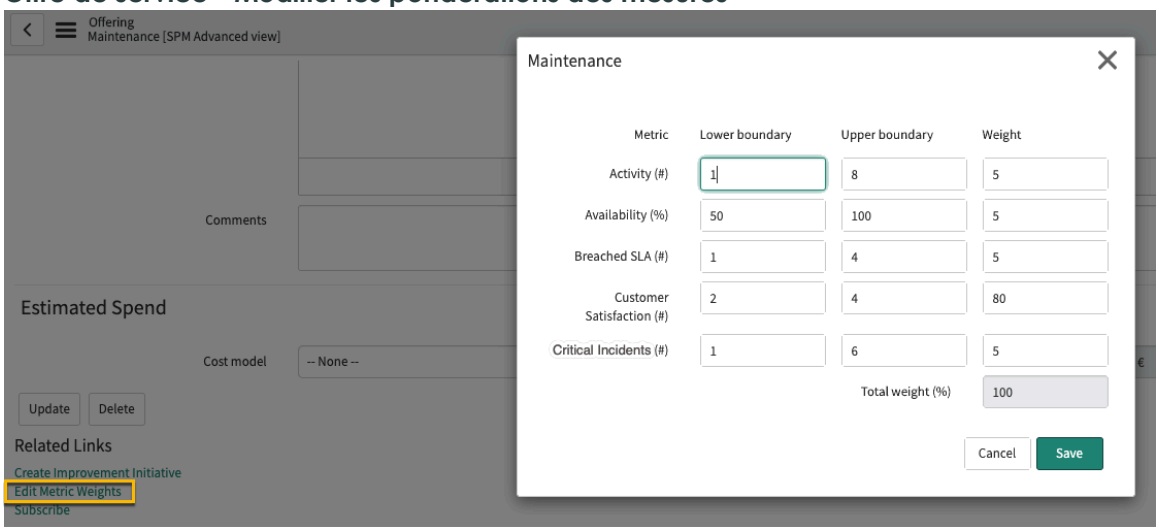
Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des mesures d'offre de services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. Les mesures sont normalisées et pondérées pour déterminer la performance d'une offre. Les mesures ne sont conservées que pour les offres de services présentant un statut opérationnel. Les poids doivent être égaux à cent pour cent.

Pour désactiver la mesure d'une offre de service avec des données indisponibles ou peu fiables issues de calculs de performance, vous pouvez définir la pondération de la mesure sur 0 dans l'application de plateforme Gestion des portefeuilles de services Premium.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations des mesures** sur le formulaire **Offre de service** pour modifier les limites supérieures et inférieures de chaque mesure. La fenêtre contextuelle **Maintenance** s'affiche ; elle permet la personnalisation par offre de service. Les limites supérieures et inférieures définissent la façon dont une mesure est mesurée sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisée. Pour obtenir un score de 100 % pour les mesures négatives, telles que la mesure Incidents critiques, le score doit être inférieur ou égal à la limite inférieure.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offre de service - Modifier les pondérations des mesures



Pondération des performances des offres de services par rapport aux services

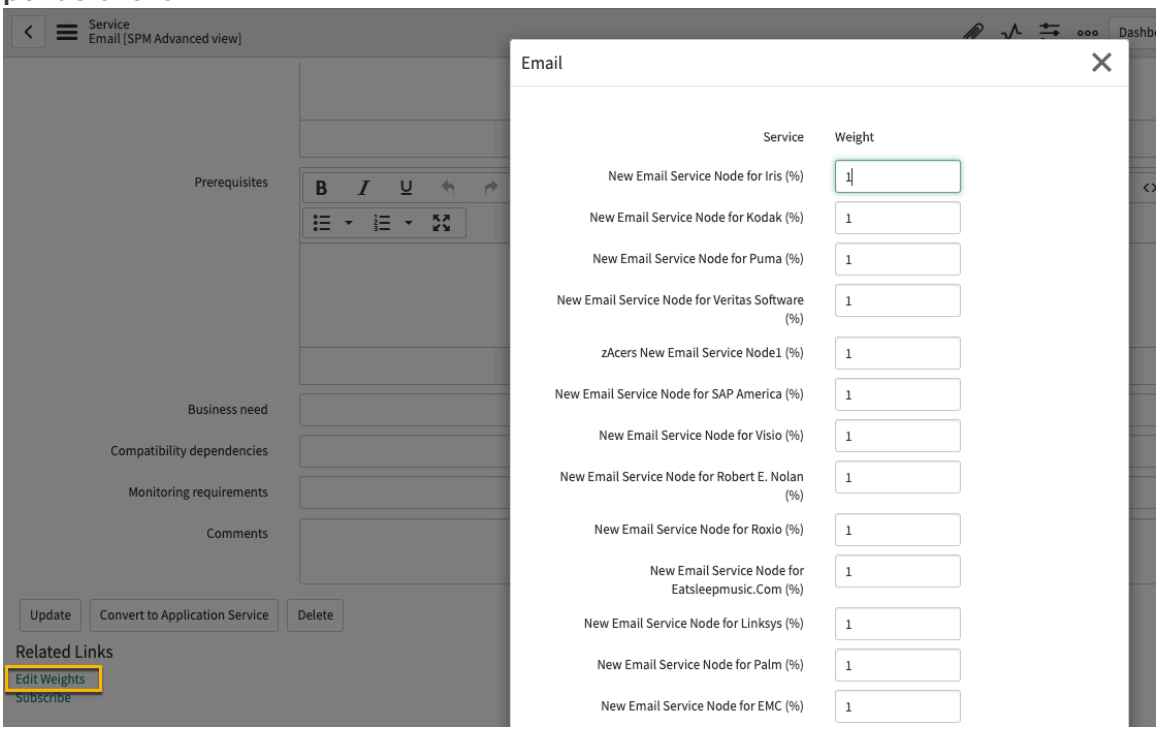
Les propriétaires de services peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des offres de service dans les services pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance de l'offre de service est pondérée et combinée pour déterminer la performance d'un service. Seules les offres présentant un statut opérationnel sont utilisées pour contribuer aux performances de services.

Définissez un poids d'offre de service sur 0 pour le désactiver des calculs de performance de son service parent.

Cliquez sur le lien connexe **Modifier les pondérations** sur le formulaire **Services** pour modifier les pondérations des offres associées. Les poids sont évalués sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisés ensemble.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Performances des offres de services par rapport aux services - Modifier les pondérations



Remarque : les limites de poids supérieure et inférieure peuvent être n'importe quel nombre, d'un nombre négatif à plusieurs milliers. Ils n'ont pas besoin d'être compris entre 0 et 100. Mais le but de la gamme linéaire est d'utiliser ces limites pour obtenir un nombre normalisé entre 0 % et 100 %.

Par exemple, le processus de normalisation stipule que, si vous choisissez -20 et 150 comme limites inférieure et supérieure, alors tout ce qui se trouve à -20 ou en dessous sera normalisé à 0 % et tout ce qui se trouve à 150 ou au-dessus sera normalisé à 100 %. Chaque nombre entre -20 et 150 est mis à l'échelle dans une plage de 0 à 100.

Pour décrire autrement le processus de normalisation : vous choisissez par exemple 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et la mesure est négative (réduire). Avec cette mesure, tout nombre inférieur ou égal à 5 obtient un score normalisé de 100 %. Par conséquent, pour une mesure négative, plus le score brut est faible, plus le score normalisé est élevé, celui-ci étant plafonné à 100 %. Si vous choisissez 5 et 150 comme limites inférieure et supérieure et que la mesure est positive (agrandir), alors tout nombre inférieur ou égal à 5 obtiendra un score normalisé de 0 %.

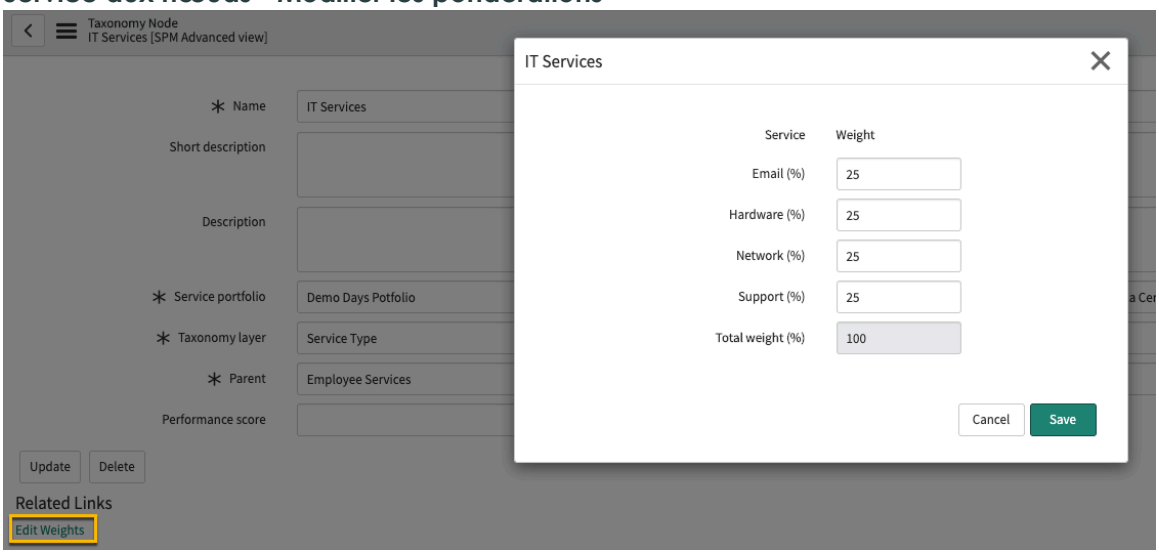
Pondération des performances des services par rapport aux nœuds

Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des services par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du service est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds de classification de sous-niveau, également appelés nœuds enfants.

Utilisez le lien connexe **Modifier les pondérations** du formulaire **Nœuds de classification** pour modifier les pondérations des services associés. Les pondérations des services sont évaluées sur une échelle de 0 à 100 pour cent et normalisées ensemble.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service aux nœuds - Modifier les pondérations



Pondération des performances nœud à nœud

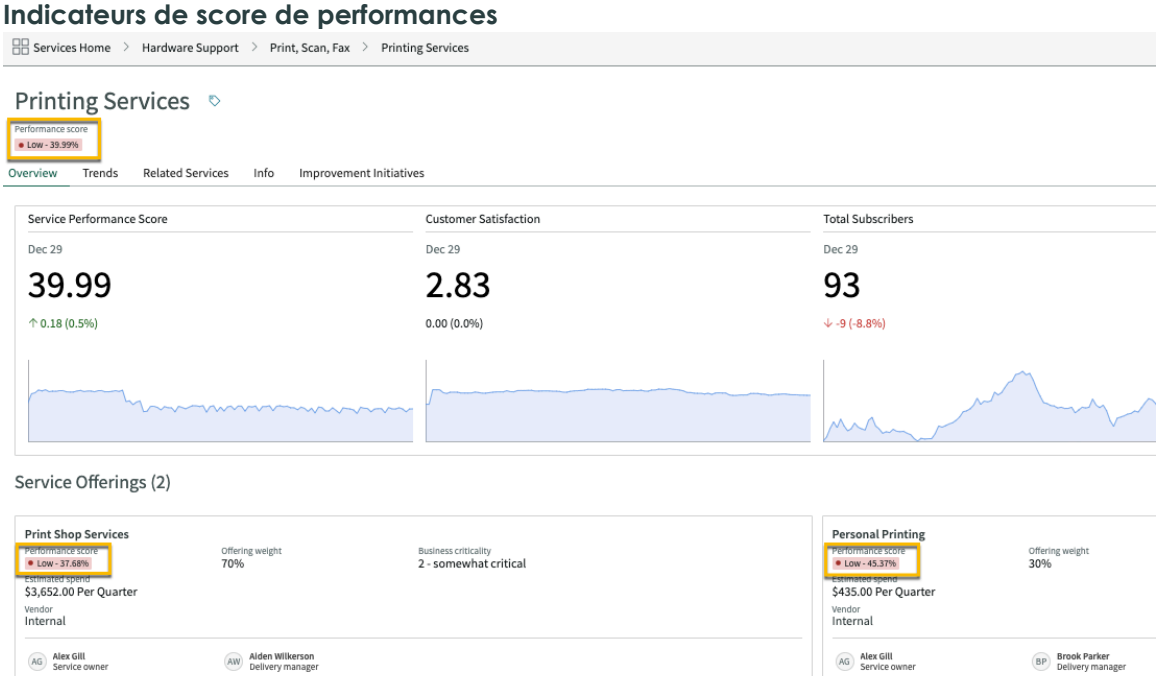
Les propriétaires de portefeuilles et les éditeurs peuvent modifier l'inclusion et la pondération des performances des nœuds par rapport aux nœuds pour refléter les besoins commerciaux et les perspectives de leurs personnes concernées. La performance du nœud est pondérée et combinée pour déterminer la performance des nœuds parents de classification.

Scores de performances

Les scores de performances pour les services et les offres sont mis en surbrillance avec une couleur différente dans Espace de travail du propriétaire de service en fonction des limites de seuil configurées dans l'enregistrement de portefeuille.

- Rouge : indique que le score est inférieur aux limites de seuil fixées.
- Ambre : indique que le score se situe dans les limites du seuil fixées.
- Vert : indique que le score est supérieur aux limites de seuil fixées.

Indicateurs de score de performances



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des mesures

Pour afficher ou configurer des définitions de mesures dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service.

Pour afficher ou configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service, consultez Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer Espace de travail du propriétaire de service

Préparez votre expérience avec Espace de travail du propriétaire de service en activant les applications nécessaires, en accédant à des tests de démarrage rapide pour assurer un fonctionnement correct et en configurant les mesures à surveiller.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Intégration à d'autres applications

Après avoir activé le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace), effectuez un alignement avec d'autres applications ServiceNow pour étendre votre expérience de surveillance de portefeuille de services.

Espace de travail du propriétaire de service est conçu pour fonctionner avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs de la manière la plus fluide possible. Souvent, les propriétaires de services sont aussi des gestionnaires de fournisseurs. C'est pourquoi il est utile d'activer l'application Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs. Il est facile de passer d'un espace de travail à l'autre, parce qu'ils partagent la même interface. Il vous suffit de cliquer sur l'icône Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans l'espace de travail pour afficher les données liées au fournisseur.

Icônes de l'espace de travail



L'intégration à l'application Gestion financière fournit des calculs de dépenses estimées en fonction des exercices et déploie les données sur les dépenses des offres de services jusqu'aux services associés et aux nœuds de classification dans votre portefeuille. Vous pouvez surveiller et analyser les données sur les dépenses estimées dans l'espace de travail.

Consultez Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service pour obtenir des détails complets sur les applications que vous pouvez activer pour ajouter plus de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

profondeur et de valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Définition et configuration des mesures

Surveiller vos services implique des mesures et des scores qui vous tiennent au courant de la performance de vos services, de la satisfaction de vos clients à l'égard des services que vous fournissez et du nombre de personnes qui s'abonnent à vos services. Définir des mesures et les appliquer à vos portefeuilles, services et offres assure une expérience de surveillance précise et axée sur les objectifs. Vous déterminez les seuils supérieurs et inférieurs de performance des services.

Automatiser la configuration du portefeuille

Choisissez parmi les automatisations de configuration prédéfinies à appliquer à un portefeuille pour réduire votre temps de création de services et d'offres. Modifiez et mettez à jour les automatisations et les scripts, et définissez des champs au niveau de l'enregistrement du portefeuille des services qui se déclenchent lors de l'exécution d'un script ou d'une série de scripts.

- Ajoutez automatiquement cinq mesures par défaut lorsque vous créez un nouveau portefeuille des services. Vous pouvez choisir de ne pas ajouter les mesures.
- Pondérez toutes les mesures de performance pour les nouvelles offres au niveau du portefeuille de manière uniforme.

  Chaque fois qu'une offre est créée dans le cadre d'un portefeuille, la pondération des performances de chaque mesure est répartie uniformément. Par exemple, la pondération de chaque mesure par défaut est de 20 %.

  Si vous changez le parent d'un service vers un autre portefeuille, les offres héritent automatiquement des mesures du nouveau portefeuille et des pondérations lorsque l'option **Mesures de performances pondérées de façon uniforme pour les nouvelles offres** est active lors de la création d'un nouveau portefeuille. Cette même logique s'applique lorsqu'une offre est créée.

  > **Remarque :** lorsque les mesures ne peuvent pas être égales à 100 % uniformément, utilisez l'ordre pour attribuer le nombre le plus élevé à la pondération la plus élevée. Par exemple, si vous avez sept mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 15, 15, 14, 14, 14, 14, 14. Si vous avez trois mesures, vous pouvez pondérer les pourcentages comme suit : 34, 33, 33.

- Créez automatiquement une ou plusieurs offres sur un service nouvellement créé dans un portefeuille des services ou lors de l'ajout d'un service à un portefeuille des services existant. Le service doit être associé à un portefeuille des services et ne doit contenir aucune offre enfant. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, un champ contextuel s'affiche vous permettant de choisir le nombre d'offres que vous souhaitez créer.

Pour activer ces automatisations, reportez-vous à Créer des portefeuilles dans Gestion des portefeuilles de services.

Activer Espace de travail du propriétaire de service

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Il active les modules d'extension connexes, notamment le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). L'abonnement à Espace de travail du propriétaire de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service ajoute l'interface utilisateur propriétaire de service et la fonctionnalité Premium à votre environnement de Gestion des portefeuilles de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Un abonnement à Espace de travail du propriétaire de service inclut l'accès complet à Analyse des performances.

Le module d'extension Analyse des performances - Premium (com.snc.pa.premium) est nécessaire pour la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service. Il doit être activé avant de pouvoir activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service.

Le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension connexes pour Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Analyse des performances — Premium [com.snc.pa.premium] **Remarque :** ce module d'extension doit être activé avant d'activer le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace).	Ajouter la fonctionnalité suivante à Gestion des portefeuilles de services : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours.
Gestion des portefeuilles de services Premium [com.snc.spm]	Collecte des mesures d'offre de services et regroupe ces calculs jusqu'aux services parents et aux nœuds de classification pour les scores de performance et d'autres mesures affichés via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion des portefeuilles de services Dépenses estimées [com.snc.spm.spend]	Fournit un modèle de coût simple.
Espace de travail d'agent - Form [com.snc.agent_workspace.form]	Fournit les configurations de formulaire de l'espace de travail
Espace de travail d'agent - List [com.snc.agent_workspace.list]	Fournit les configurations de liste de l'espace de travail.
Espace de travail d'agent - Valeurs en surbrillance [com.snc.agent_workspace.highlighted_values]	Fournit de l'aide pour les valeurs en surbrillance dans l'espace de travail.
Espace de travail d'agent - Declarative Actions [com.snc.agent_workspace.declarative_actions]	Fournit de l'aide pour les actions déclaratives dans l'espace de travail.
Service Workspace [com.snc.service_workspace]	Fournit l'application Service Workspace.

Plusieurs autres modules d'extension offrent des fonctionnalités supplémentaires à Espace de travail du propriétaire de service. Activez ces modules d'extension pour améliorer votre expérience de surveillance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension supplémentaires pour la fonctionnalité de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs [com.snc.vlm.vmw]	Fournit l'intégration avec Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs dans le cadre de l'expérience de surveillance de Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion de l'amélioration continue CIM [com.sn_cim]	Permet l'affichage des enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés. Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM pour régler un problème de performance avec un service ou une offre.
Gestion des incidents - Major Gestion des incidents [com.snc.incident.mim]	Fournit une console consolidée pour afficher les incidents majeurs via Espace de travail du propriétaire de service.
Gestion financière for SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Permet l'intégration de Gestion financière à Gestion des portefeuilles de services, qui fournit un service préconfiguré offrant des modèles de coûts à afficher dans Espace de travail du propriétaire de service. Collecte les coûts d'offre de service et vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de l'application Gestion financière, le cas échéant. **Remarque :** les utilisateurs peuvent également choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Liste des modules d'extension (New York)

Installé avec Espace de travail du propriétaire de service

Espace de travail du propriétaire de service active automatiquement le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm). Gestion des portefeuilles de services Premium installe les composants suivants.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Gestion des portefeuilles de services Premium

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium

Table	Description
Définition de métrique [spm_metric_definition]	Utilisé pour définir des mesures à utiliser dans l'application Gestion des portefeuilles de services Premium.
Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data]	Utilisé pour configurer les données métriques d'offres de services. Avec cet enregistrement, vous pouvez : • Définir des limites au sein d'une plage de score de performance d'offre de services. • Définir une valeur de poids.
Mesure de portefeuille [spm_portfolio_metric]	Utilisé pour configurer les données métriques du portefeuille.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Gestion des portefeuilles de services Premium (suite)

Table	Description
Poids du nœud SPM [spm_node_weight]	Utilisé pour affecter une valeur de poids à un nœud par rapport à la valeur de ses nœuds frères.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium

Validez que Gestion des portefeuilles de services Premium fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des portefeuilles de services Premium nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm).

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests

Test	Description	Version
Éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès à la classification en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut accéder aux classifications de portefeuille connexes dont il n'est pas propriétaire uniquement en lecture seule.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas créer de nouveaux portefeuilles.	Orlando
Éditeur de portefeuille : accès valide aux classifications par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez qu'un propriétaire de portefeuilles a accès aux classifications de ses portefeuilles.	Orlando
Éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire.	Orlando
Éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier et mettre à jour ses portefeuilles.	Orlando
Créer un portefeuille	Vérifiez qu'un administrateur de portefeuille peut créer un nouveau portefeuille.	Orlando
Éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
Workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, à un nœud de taxonomie et à une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Orlando
Portefeuille de services (normal)	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
Créer un portefeuille et 3 couches de classification	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Orlando
Portefeuille de services (exception) – Ensemble de définitions de couches de classification 01	Créez un portefeuille des services, ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Orlando
SPM : créer un portefeuille	Créez un portefeuille des services.	Paris
SPM : créer un portefeuille et 3 couches de taxonomie	Créez un portefeuille des services avec trois couches de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (normal)	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : portefeuille des services (exception) - Ensemble de définitions de couches de taxonomie 01	Créez un portefeuille des services ainsi qu'une couche et des nœuds de taxonomie.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : peut modifier les portefeuilles détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut modifier les portefeuilles dont il est propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de modifier les portefeuilles non détenus	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut pas modifier les portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : impossible de créer de nouveaux portefeuilles	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille ne peut	Paris

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Gestion des portefeuilles de services Premium - Tests (suite)

Test	Description	Version
	pas créer de nouveaux portefeuilles.	
SPM : éditeur de portefeuille : accès valide aux taxonomies par le propriétaire des portefeuilles	Vérifiez que les propriétaires de portefeuille ont accès aux taxonomies qu'ils possèdent.	Paris
SPM : éditeur de portefeuille : non-propriétaire du portefeuille, accès aux taxonomies en lecture seule	Vérifiez qu'un éditeur de portefeuille peut seulement lire les taxonomies des portefeuilles dont il n'est pas propriétaire.	Paris
SPM : éditeur de service : accès	Vérifiez qu'un éditeur de service peut modifier uniquement les services et les offres dont il est propriétaire ou délégué.	Paris
SPM : visualiseur de service : accès	Vérifiez qu'un visualiseur de service a accès aux services d'affichage.	Paris
SPM : workflow de service	Vérifiez qu'un service ne peut pas passer à la phase Catalogue sans être lié à un portefeuille des services, un nœud de taxonomie et une offre de service. Vérifiez qu'un service ne peut pas être rétrogradé de la phase Catalogue à la phase Pipeline.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tableau de bord des migrations de l'Espace de travail du propriétaire de service

L'Espace de travail du propriétaire de service fournit un tableau de bord des migrations pour prendre en charge votre transition de la structure héritée de Gestion des portefeuilles de services vers la structure d'application améliorée.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En consultant le **Tableau de bord des migrations**, les gestionnaires de portefeuilles peuvent rapidement déterminer les services et offres existants qui contiennent une structure dépréciée ou qui sont considérés comme orphelins dans la structure taxonomique améliorée de Gestion des portefeuilles de services.

Les utilisateurs disposant des rôles affectés suivants peuvent afficher le tableau de bord de Gestion des portefeuilles de services :

- service_viewer
- portfolio_admin

Les utilisateurs disposant du rôle portfolio_admin ou service_editor peuvent modifier les services et les offres de services pour se conformer structurellement et migrer vers l'application Gestion des portefeuilles de services Foundation.

Par défaut, le tableau de bord affiche les rapports de tous les portefeuilles de services existants. Un filtre interactif vous permet de choisir un seul portefeuille à afficher. Les rapports du tableau de bord sont visibles même si aucun portefeuille de services n'est défini.

Les catégories de rapports de tableau de bord affichent le nombre de problèmes de migration identifiés connexes. Si aucun problème de migration n'est identifié pour une catégorie de rapport, un 0 est affiché.

Accédez au tableau de bord en naviguant vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Tableau de bord des migrations**. Pour afficher des informations détaillées, survolez n'importe quel graphique de rapport. Tous les graphiques de rapport peuvent être actualisés pour présenter les dernières données.

Les problèmes de migration sont indiqués lorsqu'un graphique de nombre supérieur à zéro est indiqué sur le rapport. Pour ces rapports, survolez et cliquez sur le graphique de nombre. Une liste s'ouvre affichant les services ou offres qui nécessitent une modification pour migrer vers la structure Gestion des portefeuilles de services Enterprise.

Les rapports suivants sont disponibles dans le **Tableau de bord des migrations**. Si des problèmes de migration sont indiqués, consultez la description du rapport et découvrez comment remédier à ce problème.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour les offres	Indique le nombre d'offres de services existantes en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**. Modifiez ces offres en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Offre de service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Conception**, **Développement**, **Générer/Tester/Mettre en production**, **Opérationnel** et **Mise hors service**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Statut opérationnel déconseillé utilisé pour le service	Indique le nombre de services existants en utilisant le statut singulier déconseillé du **Statut opérationnel**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	Modifiez ces services en renseignant les champs **Phase** et **Statut** du formulaire **Service**. **Remarque :** le statut peut être varié, par exemple **Besoins**, **Définition**, **Analyse**, **Approuvé** et **Avec charte**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services opérationnels ne se trouvant pas dans un portefeuille	Indique le nombre de services existants qui ne sont actuellement pas associés à un portefeuille. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un portefeuille dans le champ de **Portefeuille des services**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services orphelins en phase Catalogue	Indique le nombre de services en phase Catalogue qui n'ont pas de nœud de classification parent. Modifiez le formulaire **Service** en sélectionnant un nœud de classification dans le champ **Nœud de classification**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Utilisation déconseillée de l'entrée du catalogue de services	Indique le nombre de services ou offres liés à un élément de catalogue via la table **Entrée du catalogue de services** (sc_cat_item_service) déconseillée.
Offres de service orphelines	Indique le nombre d'offres de services lorsque le champ **Parent** du formulaire **Offre de service** ne pointe pas vers un service parent. Les offres doivent être les enfants d'un service. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Offres non opérationnelles cataloguées	Indique le nombre d'éléments de catalogue actifs connectés à des offres de services qui ne se trouvent pas en phase Catalogue ou ne présentent pas un statut opérationnel. Définissez le champ **Phase** du formulaire **Offre de service** sur **Catalogue** et le champ **Statut** sur **Opérationnel**. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Services en phase Catalogue sans offre	Indique le nombre de services dans la phase **Catalogue** sans au moins une offre de service associée. Une offre doit être

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapport du tableau de bord des migrations	Description et tâche de migration
	définie pour qu'un service passe en phase Catalogue. Pour associer une offre de service à un service, ouvrez une offre de service spécifique associée au service catalogué indiqué dans le **Tableau de bord des migrations**. Dans le champ **Parent** du formulaire **Offre de service**, recherchez et sélectionnez le service associé. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrations de Espace de travail du propriétaire de service

Alignez-vous sur d'autres applications de produits pour ajouter de la valeur à votre expérience de surveillance dans Espace de travail du propriétaire de service.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Espace de travail du propriétaire de service et alignement des produits

Activez et intégrez ces produits pour étendre la fonctionnalité de Espace de travail du propriétaire de service :

Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs

Activez le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) pour aligner les données de cet espace de travail avec l'Espace de travail du propriétaire de service.

Gérez vos fournisseurs à partir de la même interface d'espace de travail afin d'acquérir efficacement toutes les informations relatives aux fournisseurs.

Surveillez et affichez les rapports de performance des fournisseurs à partir de la vue de l'espace de travail.

Décidez des mesures du fournisseur à surveiller et à gérer dans la vue de l'espace de travail.

Calculez et affichez le poids CSAT du fournisseur et le poids de performance de l'offre de services du fournisseur.

Gestion financière

Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) pour afficher les dépenses des offres de services, ce qui vous permet de choisir entre votre modèle de coût local et le modèle de coût fourni par l'application Gestion financière.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour fournir des modèles de coûts d'offres de services préconfigurés à afficher dans Espace de travail du

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

propriétaire de service. Choisissez entre votre modèle de coût local et le modèle d'application Gestion financière, lorsqu'il est utilisé.

Gestion de l'amélioration continue (CIM)

Affichez les enregistrements CIM existants dans Espace de travail du propriétaire de service lorsqu'une relation de service est indiquée sur les formulaires associés.

Les propriétaires de services peuvent lancer un enregistrement CIM lorsqu'un problème de performance avec un service ou une offre s'affiche.

Gestion des incidents — Major Gestion des incidents

Activez le module d'extension Gestion des incidents - Major Gestion des incidents (com.snc.incident.mim) pour fournir une console consolidée afin de visualiser les incidents majeurs via le flux d'activité de Espace de travail du propriétaire de service.

Intégration à Modèle de données de services de base

Améliorez votre mesure et votre évaluation en utilisant des services et des références d'offres sur plusieurs formulaires de tâche Gestion des services IT, dont :

- Problème
- Changement
- Gestion de l'amélioration continue
- Incident

Faite directement référence à une offre de service comme cible du problème, du changement ou de l'incident pour garantir la cohérence avec Modèle de données de services de base (CSDM). Le système filtre les offres disponibles en fonction du service sélectionné.

Affichez et définissez le champ de référence **ID de modèle** du modèle de service sur les formulaires Service et Offre à intégrer à CSDM.

Lorsque le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Premium (com.snc.spm) est activé avec CSDM appliqué, le volet de navigation inclut les modules **Gérer les services techniques** et **Vendre et consommer**. Les offres de service avec des éléments de catalogue associés sont disponibles pour afficher et gérer le **catalogue de demandes de technologie** et le **catalogue de demandes d'entreprise** au sein de ces modules. Pour obtenir des informations complètes sur CSDM et ses liens avec Gestion des portefeuilles de services Premium, reportez-vous à Appliquer CSDM des directives à votre produit — vues de produits.

Configurer les définitions métriques pour Espace de travail du propriétaire de service

Configurez des définitions de mesures uniques pour mesurer les performances de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Naviguer



Espace de travail du propriétaire de service comprend plusieurs définitions de mesures que vous pouvez afficher et modifier, si nécessaire. Vous pouvez également créer de nouvelles définitions de mesures uniques adaptées à vos besoins de surveillance des performances.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Définitions de mesures**.
2. Affichez les définitions de mesures du système de base disponibles et les indicateurs associés.
3. Pour créer une définition de mesure unique, cliquez sur **Nouveau**.
4. Fournissez un nom unique pour la définition de mesure dans le champ **Nom**.
5. Sélectionnez un indicateur Analyse des performances dans le champ **Indicateur**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les mesures et la configuration des pondérations de Espace de travail du propriétaire de service, consultez Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

Configurer les mesures du portefeuille dans Espace de travail du propriétaire de service

Décidez des mesures à configurer pour votre portefeuille des services afin de mesurer la performance de vos offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou portfolio_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Les clients qui optent pour la nouvelle structure de portefeuille standard utilisent des mesures calculées à partir d'indicateurs clés de performance (KPI) dans Gestion de portefeuille digitale (DPM). Pour plus d'informations, consultez Gestion de portefeuille digitale.

Naviguer



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration** > **Mesures de portefeuille**.
2. Cliquez sur un portefeuille de services existant pour savoir quelles mesures sont associées. La liste Mesures de portefeuille s'ouvre en affichant toutes les mesures appliquées au portefeuille des services.
3. Pour ajouter une mesure supplémentaire au portefeuille des services, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire.

Formulaire Mesures de portefeuille

Champ	Description
Portefeuille des services	Permet de sélectionner le portefeuille des services pour lequel vous souhaitez créer une mesure.
Mesure	Permet de sélectionner la mesure à appliquer. Les choix incluent : **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**.
Ordre	Permet de spécifier l'ordre d'affichage du graphique de tendance dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Graphique de tendance	Cochez cette case pour afficher cette mesure dans l'onglet **Tendances** de Espace de travail du propriétaire de service.
Calcul des performances	Cochez cette case pour utiliser cette mesure dans le calcul des performances de l'offre de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les mesures et la configuration des pondérations de Espace de travail du propriétaire de service, consultez Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

Générer une disponibilité d'offre de service

Générez des rapports de disponibilité à la demande affichés dans Espace de travail du propriétaire de service. Lorsqu'un engagement de service contient une garantie de disponibilité, l'offre de service affiche un rapport de disponibilité.

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Naviguer



Les enregistrements de disponibilité sont générés par une tâche quotidienne lorsque vous sélectionnez un engagement de service de type disponibilité pour votre offre de service. En définissant la disponibilité de l'offre de service, vous générez des rapports qui comptabilisent la disponibilité réelle de l'offre. Pour un graphique de 7 jours, aucune donnée de reporting n'est disponible jusqu'à cinq jours après la création de l'offre de service. Pour les graphiques de 30 jours, 23 jours de données sont nécessaires avant qu'un rapport ne soit généré. Pour un graphique de 12 mois, la base de données doit contenir au moins 10 mois de données.

Procédure

1. Pour générer une nouvelle disponibilité de service, naviguez vers **Gestion des portefeuilles de services** > **Disponibilité** et cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque : Lorsqu'un type d'engagement de disponibilité est ajouté à une offre de service, il générera une année d'enregistrements de disponibilité pour cette offre et cet engagement. Pour cette raison, les formulaires de disponibilité existants ne doivent pas être modifiés. La disponibilité est calculée en fonction des pannes enregistrées dans le système pour cette offre. Si une panne est mise à jour, les enregistrements de disponibilité associés sont également mis à jour.

2. Remplissez les champs de formulaire.

Formulaire de disponibilité du service

Champ	Description
Nom complet	Saisissez le nom de la disponibilité du service tel qu'il figure dans les listes d'enregistrements. Défini automatiquement lors de la création de l'enregistrement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	à partir de l'offre de service et de l'engagement de service.
Offre de service	Sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez générer un enregistrement de disponibilité.
Engagement de service	Sélectionnez l'engagement de service auquel appliquer l'enregistrement de disponibilité.
Début	Choisissez le début de cet intervalle de disponibilité.
Fin	Choisissez la fin de cet intervalle de disponibilité.
Durée d'activité promise	Saisissez le montant total de disponibilité du service attendu pour cet engagement.
Temps d'indisponibilité acceptable	Saisissez le temps d'indisponibilité acceptable par rapport à la planification de cet engagement pour cet intervalle.
Temps d'indisponibilité total	Saisissez le temps d'indisponibilité de l'horloge, indépendant de la planification.
Engagement atteint	L'engagement de disponibilité a été rempli pour cet intervalle. Marque indiquant que l'engagement a été respecté.

Remarque : les champs suivants affichent les données de résultats SLA lorsqu'elles sont disponibles :

- **% de disponibilité totale** — Pourcentage de disponibilité pour l'ensemble de l'intervalle (indépendant de la planification).
- **Nombre de pannes** — Nombre total de pannes dans cet intervalle (indépendant de la planification).
- **% de disponibilité de l'engagement** — Pourcentage de disponibilité dans cette planification d'engagement.
- **Temps d'indisponibilité de l'engagement** — Temps d'indisponibilité comptant pour cette planification d'engagement.
- **Pannes de l'engagement** — Nombre de pannes pour cette planification d'engagement dans cet intervalle.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Affichez les rapports de **disponibilité** des offres de services dans Espace de travail du propriétaire de service.

Modifier le champ d'application par Gestion des portefeuilles de services Premium

Accordez l'accès à un utilisateur dédié pour lui permettre de changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium et créer un indicateur automatisé personnalisé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



L'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Fournissez à un utilisateur l'accès de développeur délégué et le rôle pa_admin pour changer la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour les tâches Gestion des portefeuilles de services Premium.



Procédure

1. Dans le Navigateur, tapez `sys_scope.list` et appuyez sur Entrée.
   La liste des applications s'affiche.
2. Recherchez le nom Gestion des portefeuilles de services Premium et cliquez sur le nom de l'application pour ouvrir le formulaire Application de stockage associé.
3. Dans Liens connexes, cliquez sur **Gérer les développeurs**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Recherchez l'utilisateur ou le groupe auquel vous souhaitez accorder l'accès développeur délégué.
   L'écran de configuration **Autorisations** s'affiche.
5. Configurez l'accès développeur délégué pour l'utilisateur ou le groupe.
   a. Dans la section **Accès au type de fichier**, basculez le bouton radio de catégorie **Reporting** pour accorder ce type d'accès.
   b. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Accordez l'accès à toute autre catégorie de section en appuyant sur le bouton radio associé.
6. Affectez le rôle pa_admin à l'utilisateur ou au groupe avec l'accès développeur délégué.

Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium

Créez des indicateurs personnalisés pour vos tâches Gestion des portefeuilles de services Premium dans la portée appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Naviguer



Vous devez disposer de l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting pour modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium lors de la création d'indicateurs personnalisés pour l'application. Les administrateurs accordent l'accès développeur délégué du type de fichier Reporting. Pour obtenir plus d'informations sur l'obtention de l'accès développeur délégué, reportez-vous à Créer des indicateurs dans Gestion des portefeuilles de services Premium.

Lorsque vous créez un indicateur et que vous l'associez à une tâche dans une application, l'indicateur et la tâche doivent se trouver dans la même portée. Les tâches et les indicateurs disponibles dans le système de base Gestion des portefeuilles de services Premium se trouvent dans la portée Gestion des portefeuilles de services Premium appropriée. Toutefois, lorsque vous créez un indicateur personnalisé, par défaut, il est créé dans la portée Global. Pour associer un indicateur personnalisé à une tâche Gestion des portefeuilles de services Premium, vous devez d'abord modifier la portée de Global en Gestion des portefeuilles de services Premium.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Cliquez sur l'icône Paramètres dans la bannière.
2. Dans **Paramètres du système**, cliquez sur **Développeur**.
3. Dans **Application**, recherchez et sélectionnez Gestion des portefeuilles de services Premium.
4. Naviguez vers **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés** et cliquez sur **Nouveau** pour créer un indicateur dans la portée Gestion des portefeuilles de services Premium.
   Pour en savoir plus sur la création d'un indicateur automatisé, reportez-vous à Créer un indicateur automatisé.

Utiliser Espace de travail du propriétaire de service

Utilisez Espace de travail du propriétaire de service pour surveiller l'intégrité de vos services et la satisfaction de vos clients. Affichez les pannes, les incidents critiques et les demandes de changement associés aux services et aux offres.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer

Explore | Set up | Use

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec Espace de travail du propriétaire de service, vous pouvez surveiller les mesures et analyser l'intégrité de vos services à partir d'une interface utilisateur unique. Découvrez comment les modèles de mesures sont créés et configurés pour les offres de services et comment ils sont utilisés dans Espace de travail du propriétaire de service.

Fonctionnalités de Espace de travail du propriétaire de service

Les fonctionnalités de l'Espace de travail du propriétaire de service comprennent :

- Interface à plusieurs onglets et en lecture seule pour la surveillance et la gestion de plusieurs portefeuilles et services connexes.
- Les tableaux de bord offrent un accès immédiat aux mesures d'intégrité et de performance des portefeuilles et des services, ainsi qu'aux informations sur la personne qui possède et gère le service.

  Remarque : dans la plupart des cas, les données sont collectées jusqu'à la veille. En cas de panne ou d'incident, les données n'apparaissent pas dans les graphiques de tendances ou les affichages.

- Mise en page complète de toutes les informations relatives à un portefeuille et à ses services de composants.

Les propriétaires de services peuvent accéder à l'espace de travail pour effectuer leurs tâches les plus courantes, notamment :

- Afficher et gérer les services informatiques possédés, et afficher tous les services informatiques gérés par l'entreprise.
- Développer les listes de services afin d'exposer les services enfants et les offres de services.
- Sélectionner un service pour accéder aux informations pertinentes, notamment les tendances de services, les services et les informations connexes, les initiatives d'amélioration et les offres de services associées.
- Afficher et surveiller les rapports de performance du service, les scores des clients et le nombre total d'abonnés.
- Surveiller les changements récents et à venir.
- Explorer les offres de services pour afficher la disponibilité, la conformité des SLA, la satisfaction des clients, la stabilité des offres, les scores de performance et plus encore.
- Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le panneau de flux d'impact sur le côté droit de l'espace de travail. Par exemple, vous pouvez afficher les enregistrements de pannes avec un identificateur unique **Numéro de panne**. Vous pouvez également voir le numéro de panne dans la vue de liste pour les pannes via l'onglet **Panne** dans la visionneuse de rapports.

  Remarque : Le module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering) doit être activé pour introduire les données numériques. Le module d'extension est automatiquement activé pour toutes les instances et mises à niveau sauf celles qui possèdent déjà une colonne à préfixe de numéro sur la table Panne. Reportez-vous à l'article Activer le module d'extension Outage Numbering [KB0823685] de la base de connaissances HI ou contactez Service et assistance client si le module d'extension n'est pas actif et si vous souhaitez passer au champ du système de base.

Les administrateurs système peuvent configurer l'espace de travail en fonction des besoins spécifiques au sein de l'organisation :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Désactiver des mesures spécifiques pour qu'elles ne s'affichent pas dans l'espace de travail.
- Configurer les poids de mesure qui contribuent aux scores de performance au sein de l'espace de travail.
- Configurer les seuils de mesure pour chaque mesure qui s'affiche dans l'espace de travail.

Mise en route : Accès Espace de travail du propriétaire de service.

Accès Espace de travail du propriétaire de service

Ouvrez l'Espace de travail du propriétaire de service pour accéder et afficher tous vos portefeuilles et services à un seul emplacement. Surveillez et gérez vos services et offres à partir de l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : service_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Pour accéder et utiliser Espace de travail du propriétaire de service, le module d'extension Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) doit être activé et vous devez disposer du rôle Service Viewer [service_viewer].

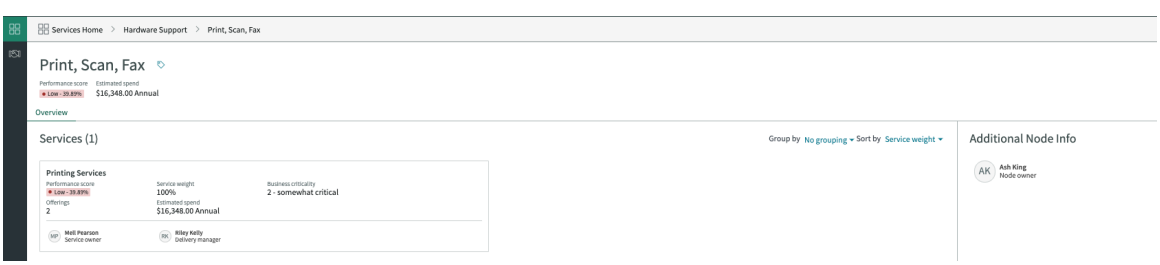
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Espace de travail du propriétaire de service**.
2. Cliquez sur un nom de portefeuille pour développer les couches de services.
3. Cliquez sur **Mes services** pour afficher les portefeuilles que vous possédez et gérez.
   Ou cliquez sur **Tous les services** pour afficher tous les services que votre organisation possède et gère.
   Une liste des services s'affiche. Vous pouvez développer chaque service pour voir les services enfants dans la classification du service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



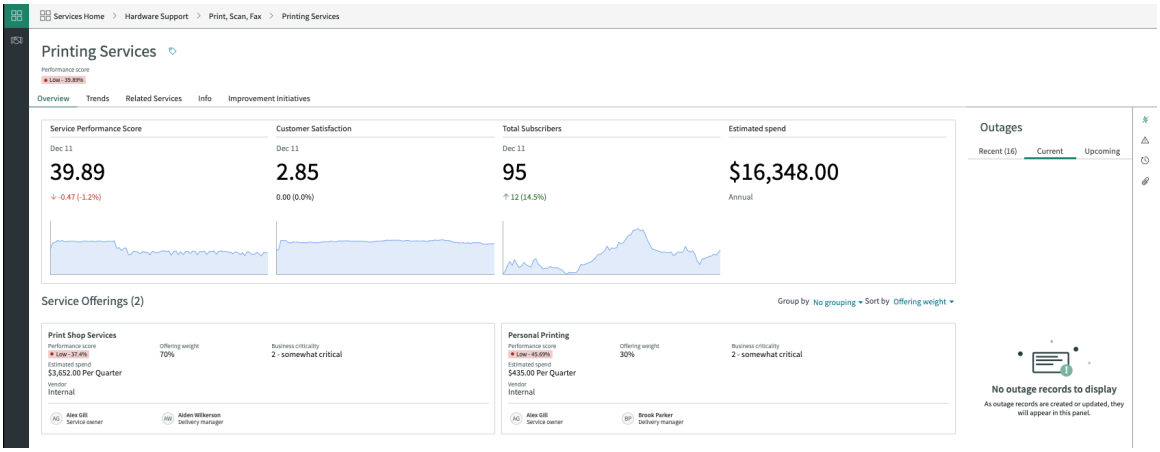
4. Cliquez sur un nom de service pour afficher les informations pertinentes sur ce service.
   Le tableau de bord **Vue d'ensemble** fournit un instantané récent des performances des offres de services. Affichez les performances des 7 derniers jours. La barre latérale **Informations supplémentaires des nœuds** affiche la personne qui possède et gère le service, ainsi que le **score de performance** associé, les **nœuds de classification** (services) et les **dépenses estimées**, selon leur disponibilité.



   Pour contacter un propriétaire de service, un propriétaire d'offre de service ou un gestionnaire associé, cliquez sur le nom de la personne dans l'espace de travail, puis cliquez sur l'adresse e-mail associée. Des numéros de téléphone sont également affichés pour accéder rapidement aux personnes concernées du service.

5. Choisissez comment regrouper et trier les données du tableau de bord dans les listes **Grouper par** et **Trier par**.
   Vous pouvez choisir **Aucun groupement** ou **Propriétaire du nœud de classification**. Vous pouvez trier par **Ascendant**, **Descendant**, **Poids du nœud**, **Score de performances** ou **Nom**.
6. Cliquez sur un **nœud de classification** (service) pour afficher les informations pertinentes sur ce service.
   Le service associé apparaît dans l'onglet **Vue d'ensemble**.
7. Cliquez sur la carte **Service** pour l'explorer plus en détail et afficher les mesures d'intégrité et de performance, ainsi que toutes les offres de service associées.
   Les mesures d'intégrité et de performance des services, comme le **score de performance de service**, la **satisfaction des clients**, le **nombre total d'abonnés**, les **dépenses estimées** et les **offres de service** connexes, sont affichées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur les onglets supplémentaires à côté de l'onglet **Vue d'ensemble** pour afficher les données pertinentes pour l'offre, notamment :

   - **Tendances** — Afficher les performances sur une période déterminée, ainsi que la conformité aux SLA. L'onglet **Tendances** vous offre une vue plus stratégique des performances des services et des offres sur une période plus longue. Vous pouvez ainsi déterminer si les tendances des performances sont à la hausse ou à la baisse. Le système de base inclut des mesures des performances pour **Activité**, **Disponibilité**, **SLA rompu**, **Satisfaction des clients** et **Incidents critiques**. Le délai par défaut pour les performances de l'onglet **Tendances** est de 30 jours, à l'exception de la mesure **Incidents critiques**, qui affiche tous les incidents majeurs et P1 ouverts par jour. Utilisez le menu déroulant pour modifier le délai si vous le souhaitez. Vous pouvez choisir un délai compris entre les 7 derniers jours et l'année dernière.

     Remarque : avant la version Quebec, la mesure **Incidents critiques** était appelée **Stabilité** et était représentée sous forme de widget de score unique. Les données s'affichent maintenant dans un diagramme des séries chronologiques. Vous devez définir les limites inférieure et supérieure de la mesure **Incidents critiques**. Pour plus de détails, reportez-vous à Mesures des performances de Espace de travail du propriétaire de service.

   - **Relations** : affichez les détails de la dépendance du service. Cet onglet affiche les relations d'offres, par exemple, les services dont dépend un service et les services qui en dépendent.

     Affichez les sections **Je dépends de** et **Dépend de moi** pour afficher les dépendances d'offres de service au niveau du service parent via une carte avec une étiquette en surbrillance indiquant la **Relation héritée**.

     Remarque : Les dépendances qu'un service hérite d'une offre enfant sont visuellement distinctes des dépendances définies directement entre les services.

     Les types de services et d'offres se distinguent sur la carte par une icône et une étiquette uniques spécifiant le type de service et d'offre. Par exemple : **Service d'entreprise**, **Service d'application** et **Service technique**. Lorsque vous cliquez sur une carte d'offre, la vue d'enregistrement de l'offre s'affiche.

   - **Informations** : affichez la description de l'offre de service, la répartition des performances, les informations générales, les engagements, l'équipe et plus encore. Vous pouvez également afficher votre offre de service dans les relations d'éléments de catalogue via cet onglet. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

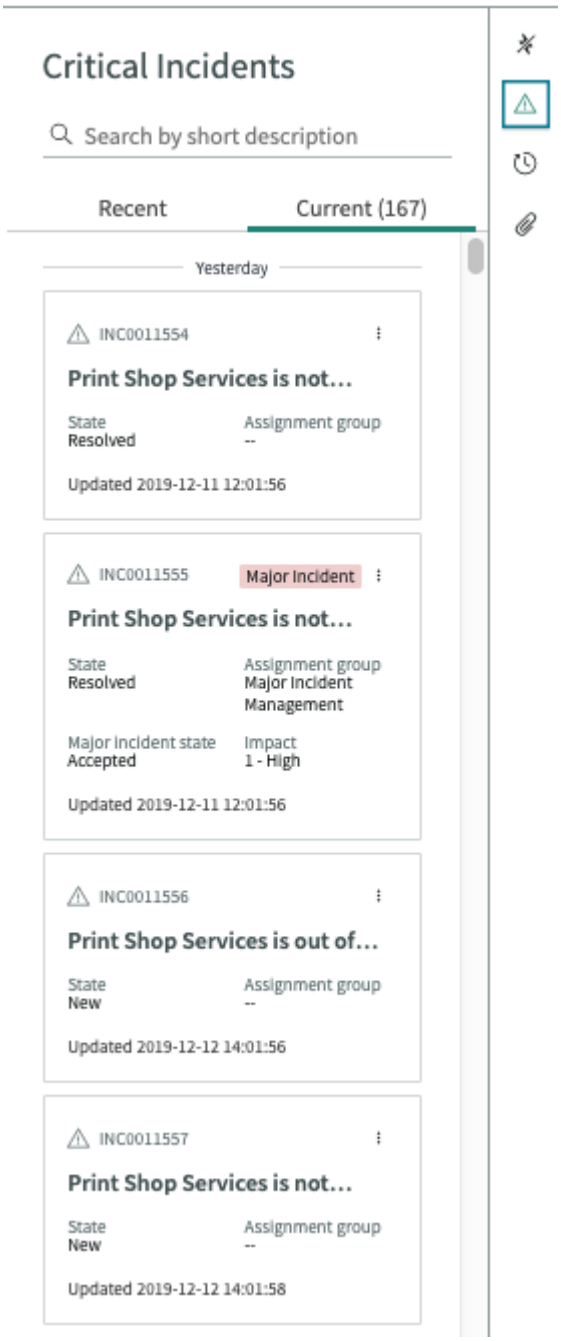
Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue associés dans la mesure **Activité de l'offre**. Pour obtenir des informations complètes sur les offres de service et les éléments de catalogue associés, consultez Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue.

> **Remarque :** L'action **Créer un élément de catalogue** n'est disponible que lorsqu'il n'existe aucun élément de catalogue mappé à une offre de service et qu'il n'existe aucun élément de catalogue portant le même nom que l'offre. Il est alors impossible d'avoir des éléments de catalogue portant le même nom.

- **Initiatives d'amélioration** — Afficher toutes les initiatives CIM sous forme de liens vers les enregistrements. Cet onglet s'affiche avec l'activation du module d'extension Gestion de l'amélioration continue (CIM) (com.sn_cim).

9. Cliquez sur les icônes dans le panneau de flux d'impact, sur le côté droit de l'espace de travail, pour afficher les informations connexes sur les **Pannes**, les **Incidents critiques**, les **Demandes de changement** ou les **Pièces jointes**.
   Affichez les informations uniques ou critiques associées sur l'offre de service dans le flux d'impact.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



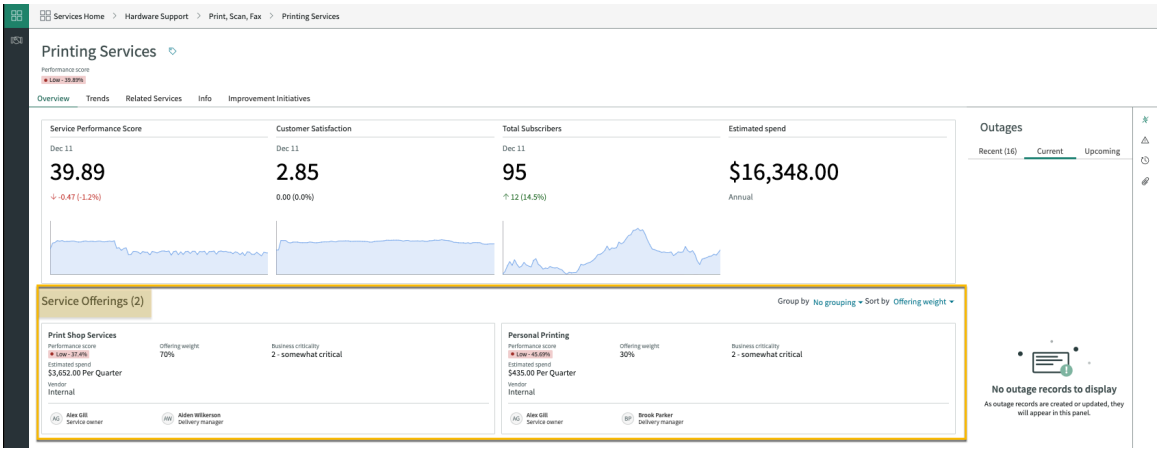
10. Cliquez sur une panne, un incident critique ou une demande de changement pour l'explorer plus en détail.

    Lorsque vous cliquez sur un élément de flux d'impact, par exemple, un incident critique, vous pouvez afficher tous les détails liés à l'élément et même ouvrir l'enregistrement connexe en cliquant sur **Ouvrir l'enregistrement**.

    Des données sur les pannes récentes, actuelles et à venir sont disponibles. Cliquez sur un type de panne pour obtenir les informations que vous souhaitez. Reportez-vous à Pannes pour plus d'informations sur un identificateur **Numéro de panne** unique et l'activation du module d'extension Outage Numbering (com.snc.outage_numbering).

11. Si le service que vous consultez dispose d'offres enfants connexes, cliquez sur une offre pour l'explorer et en afficher les détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Consultez la vue d'ensemble de l'offre, ainsi que d'autres données pertinentes comme la disponibilité des offres de services, les SLA rompus, la satisfaction des clients, la stabilité et l'activité. Les onglets d'offres de service disponibles incluent : **Vue d'ensemble**, **Tendances**, **Relations**,**Informations**, **Éléments de catalogue** et **Initiatives d'amélioration**. Ces onglets de données similaires sont fournis pour les services. L'onglet **Éléments de catalogue** affiche tous les éléments de catalogue associés à l'offre de service, ainsi qu'une brève description de l'élément.

Offre de service pour les relations d'éléments de catalogue

Gérez les relations entre vos offres de service et vos éléments de catalogue en associant vos éléments de catalogue préexistants à vos offres de service, et inversement. Affichez les relations dans les deux listes connexes du formulaire Now Platform et Espace de travail du propriétaire de service.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur ce sujet, reportez-vous à Abonner vos utilisateurs à une offre de service dans Gestion des portefeuilles de services.

Actions et rôles requis

Les propriétaires de service et les gestionnaires d'administration de catalogue peuvent modifier des formulaires appropriés pour associer et gérer une offre de service préexistante à des relations d'éléments de catalogue. Cette fonctionnalité s'ajoute à la fonctionnalité **Créer un élément de catalogue** qui vous permet de créer un nouvel élément de catalogue.

Avec le rôle service_editor, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des éléments de catalogue associés à une offre de service détenue via la liste connexe Élément de catalogue du formulaire Offre de service. Vous pouvez également créer un élément de catalogue à partir d'une offre de service via Espace de travail du propriétaire de service en cliquant sur le lien **Créer un élément de catalogue**. Une seule offre de service peut être associée à de nombreux éléments de catalogue. Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe Élément de catalogue pour effectuer un changement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Si un élément de catalogue est déjà associé à une offre de service, vous ne pouvez pas associer l'élément à une nouvelle offre. Vous devez contacter un catalog_admin pour supprimer l'association existante afin de pouvoir effectuer des changements.

Avec le rôle catalog_admin, vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des offres de service associées à un élément de catalogue détenu via la liste connexe Offres de service du formulaire Élément de catalogue. Un élément de catalogue unique peut être associé à une seule offre de service.

Cliquez sur le bouton **Lien** dans la liste connexe pour effectuer un changement. Vous pouvez supprimer l'association si nécessaire avec le bouton **Supprimer** de la liste connexe.

Remarque : Si une offre de service est déjà associée à un élément de catalogue, le bouton **Lien** n'apparaît pas dans la liste connexe. Pour en savoir plus sur l'affichage et la modification d'éléments de catalogue, consultez Créer ou modifier un élément de catalogue.

Éléments de catalogue dans Espace de travail du propriétaire de service

Affichez les éléments de catalogue associés à une offre de service dans Espace de travail du propriétaire de service, depuis l'onglet **Éléments de catalogue** de la page d'offres. Cliquez pour ouvrir un élément de catalogue à explorer plus en détail et pour élargir la vue de formulaire.

Surveillez les demandes remplies pour tous les éléments de catalogue et les guides de commande associés dans l'onglet **Tendance** de l'offre, mesure **Activité**.

Passez la souris sur la mesure **Activité** de l'onglet **Tendances** pour afficher à la fois le nom de l'élément de catalogue et le nombre moyen d'exécutions en cours pendant 30 jours.

Lorsque vous cliquez sur la ligne de tendance pour un élément de catalogue individuel, seuls les **éléments demandés** pour cet élément de catalogue et l'offre sont visibles sur la vue de liste de la visionneuse de rapports.

Points à garder à l'esprit

- Évitez les conflits de phase de modèle entre les offres et les éléments de catalogue.
  - Les éléments de catalogue ne peuvent être associés qu'aux offres de service dans la phase de **Catalogue**.
  - L'offre de service doit être opérationnelle pour que les éléments de catalogue soient actifs.
  - Les éléments de catalogue inactifs peuvent être associés à des offres de service opérationnelles.
- Les guides de commande ne sont pas référencés comme éléments associés.

  Dans Espace de travail du propriétaire de service, les mesures **Activité** sont générées par les éléments de catalogue qui composent un guide de commande.

Notifications Gestion des portefeuilles de services Premium

Des notifications sont ajoutées avec Gestion des portefeuilles de services Premium pour gérer votre offre de service sur les relations d'éléments de catalogue.

Gestion des portefeuilles de services Premium inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les administrateurs du catalogue lorsqu'une offre de service associée à un élément

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de catalogue est retirée ou lorsqu'un nouvel élément de catalogue a été créé à partir d'une offre de service.

Les notifications suivantes sont incluses :

Nom	Description
Offre retirée Table : Offre de service [service_offering]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'une offre de service associée à un élément de catalogue est retirée.
Élément de catalogue créé à partir de l'offre Table : Disponible pour les abonnés [sc_cat_item_subscribe_mtom]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifié lorsqu'un nouvel élément de catalogue est créé à partir d'une offre de service. L'e-mail demande que le nouvel élément de catalogue soit révisé et préparé pour l'activation dans le catalogue.

Pour configurer les destinataires catalog_admin pour ces notifications, consultez Créer un groupe d'utilisateurs.

Enquête Offre de services de l'Espace de travail du propriétaire de service

Les abonnés peuvent évaluer leur expérience des offres de services via l'enquête Offre de services de l'Gestion des portefeuilles de services Premium. Ce commentaire fournit aux gestionnaires de portefeuilles et aux propriétaires de services des renseignements précieux leur permettant d'améliorer la performance de l'offre de service et la satisfaction des abonnés.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Dans le système de base, une enquête prédéfinie sur l'offre de services SPM est disponible. Les enquêtes sont envoyées uniquement pour les offres de services opérationnelles et mises hors service. Les administrateurs de portefeuille [portfolio_admin] peuvent modifier l'enquête et les éditeurs de services [service_editor] peuvent configurer les conditions de déclenchement associées.

Vous devez disposer du rôle administrateur ou portfolio_admin pour modifier l'enquête sur l'offre de services SPM. Pour consulter l'enquête, accédez à **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enquête sur l'offre de services SPM est déclenchée de manière aléatoire pour 10 % des abonnés à l'offre de services. Seuls les abonnés n'ayant pas encore été interrogés au cours de la période des trois derniers mois peuvent recevoir une enquête. Les abonnés reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête. Le nom de l'offre de services est affiché et l'enquête demande à l'abonné son taux de satisfaction du service ou de l'offre de services. Les abonnés utilisent des boutons radio pour évaluer leur satisfaction sur une échelle de 1 à 5, 1 étant non satisfait et 5 étant très satisfait.

Nous vous encourageons à modifier l'enquête afin qu'elle corresponde mieux aux besoins de votre organisation.

Deux propriétés système déterminent le pourcentage d'abonnés qui recevront le sondage et la fréquence à laquelle un abonné est interrogé.

- *sn_spm.csat.survey_probability*: par défaut, 10 % des abonnés sont interrogés de manière aléatoire.
- *sn_spm.csat.survey_period*: la valeur par défaut est de 90 jours. Le système n'envoie pas d'enquête à un abonné qui a été interrogé dans les 90 derniers jours.

Les propriétaires de services peuvent utiliser le formulaire Offre de service pour définir la fréquence d'envoi d'une enquête CSAT. Le champ **Fréquence de l'enquête CSAT** offre les choix de fréquence suivants :

- **Jamais** (par défaut)
- **Quotidien**
- **Hebdomadaire**
- **Mensuel**

Les propriétaires de services peuvent voir la dernière fois qu'une enquête a été envoyée pour une offre dans le champ **Dernière enquête CSAT envoyée** du formulaire Offre de service.

Les gestionnaires de portefeuilles et les propriétaires de services peuvent examiner les réponses et voir le poids CSAT du fournisseur dans Espace de travail du propriétaire de service.

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation d'enquêtes, les conditions de déclenchement et les questions d'enquête, consultez Enquêtes.

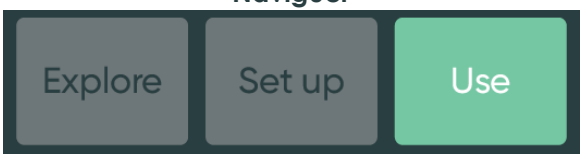
Gestion financière pour Espace de travail du propriétaire de service

Intégrez Espace de travail du propriétaire de service à Gestion financière pour accéder aux modèles de coûts d'offre de services préconfigurés. Vous pouvez utiliser ces modèles de coûts pour évaluer les dépenses et générer des lignes de coûts en fonction du niveau d'offre de services pour un coût défini.

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Naviguer



Activation et fonctionnalités

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour accéder aux modèles de systèmes de base préconfigurés. Gestion financière for SPM contient des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

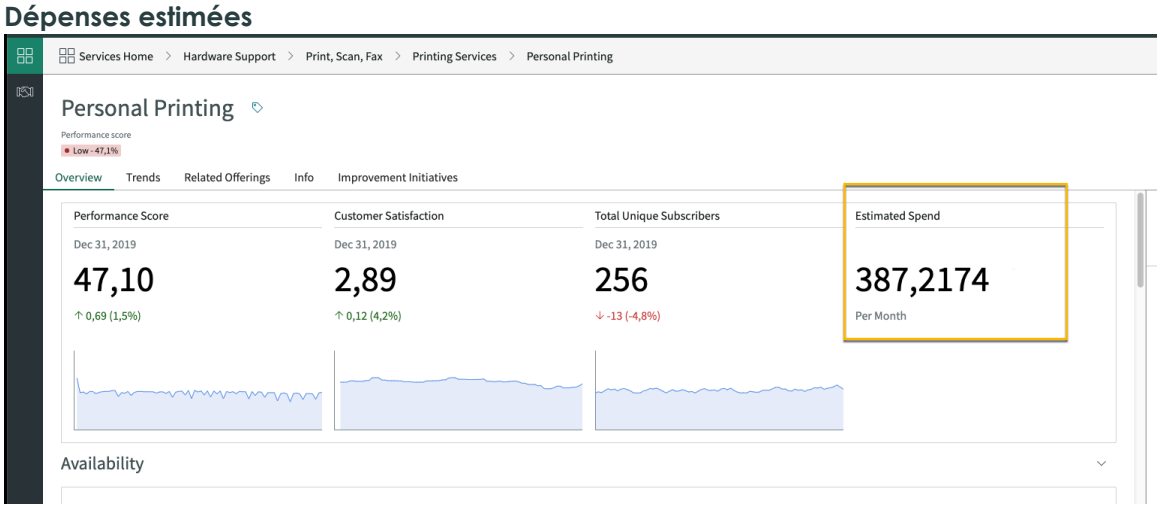
Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend (com.snc.spm.spend) est disponible pour améliorer votre expérience de Espace de travail du propriétaire de service. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez choisir d'utiliser le modèle de coût d'offre de service local par défaut ou d'accéder aux modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière.

Lorsque Espace de travail du propriétaire de service (com.spm_owner_workspace) et Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) sont activés et que la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* est définie sur la valeur **Gestion financière**, la section de formulaire **Dépenses estimées** affiche les champs **Dépenses annuelles estimées**, **Période GF agrégée** et **Coût GF agrégé**. Ces champs révèlent les données de lecture seule stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Affichage des dépenses calculées par offre dans Espace de travail du propriétaire de service

Lorsque vous choisissez d'utiliser les modèles de coûts offerts via l'application Gestion financière, les dépenses calculées par offre de service s'affichent sous la forme d'un widget à score unique dans Espace de travail du propriétaire de service. Affichez les **dépenses estimées** dans le tableau de bord **Vue d'ensemble** affichant les mesures d'intégrité et de performance de l'offre de service connexe.

Dépenses estimées



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les dépenses estimées des offres de services sont combinées et résumées par période au niveau du service et du portefeuille de votre taxonomie de portefeuille. Les dépenses estimées au niveau du service et du portefeuille vous permettent de mieux comprendre les coûts et la façon dont cela s'aligne sur la performance de votre portefeuille de services. Avec la fonctionnalité des dépenses estimées, vous pouvez :

- Équilibrer la performance de votre service requis avec les dépenses appropriées.
- Comparer des services similaires en évaluant les dépenses par rapport à la performance.
- Vérifier si les dépenses de service répondent à vos objectifs.
- Consulter les facteurs de coûts de votre portefeuille de services et de la structure de la taxonomie.
- Comparer les dépenses d'un service interne et les options des fournisseurs de services externes.

Modèle local par rapport au modèle Gestion financière pour les dépenses estimées

Les calculs des dépenses estimées s'exécutent quotidiennement sous la forme d'une tâche séparée.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Modèle local**, les dépenses annuelles estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses annuelles estimées de toutes les entités enfants. Les données sur les dépenses annuelles estimées sont stockées dans les enregistrements de l'offre de service, du service et de la taxonomie.

Lorsque la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* = **Financial Management**, les dépenses estimées pour une offre de service, le service et la taxonomie sont déterminées en ajoutant les dépenses estimées de Gestion financière de toutes les entités enfants.

Pour chaque nœud, déterminez les dépenses estimées de Gestion financière pour la période de Gestion financière actuellement sélectionnée en ajoutant toutes les dépenses estimées de l'entité enfant. Cela se produit de façon récursive sur l'ensemble de la structure de la taxonomie, de l'offre de service au service, puis à la taxonomie.

Pour en savoir plus sur l'intégration à Gestion financière et sur la configuration des coûts d'une offre de services, consultez Gestion financière pour les utilisateurs de SPM sous licence.

Configurer la source du coût estimé des offres de services

Définissez la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Vous pouvez utiliser le modèle local par défaut ou accéder aux modèles de coûts d'offre de service Gestion financière préconfigurés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : À partir de la version San Diego, Espace de travail du propriétaire de service fait l'objet d'une dépréciation planifiée. Les nouveaux clients ne peuvent pas activer Espace de travail du propriétaire de service ni y accéder. ServiceNow® continue de prendre en charge les clients existants avec Espace de travail du propriétaire de service. Pour en savoir plus sur le remplacement des produits et le processus de dépréciation, consultez la rubrique Espace de travail du propriétaire de service.

Naviguer



Le module d'extension Gestion des portefeuilles de services Estimation Spend (com.snc.spm.spend) est automatiquement activé avec Espace de travail du propriétaire de service.

Activez le module d'extension Gestion financière for SPM (com.snc.financial_management_for_spm) pour activer le modèle de coût associé.

Gestion des portefeuilles de services Estimated Spend fournit la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source*. Avec cette propriété, vous pouvez définir la source utilisée pour calculer le coût estimé des offres de services. Les valeurs comprennent :

- **Modèle local**
- **Gestion financière**
- **Aucun**

La valeur par défaut est **Modèle local**.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties].
2. Recherchez la propriété système *sn_spm_spend.offering_cost_source* et définissez-la sur la valeur souhaitée.

   Remarque : les utilisateurs peuvent choisir de ne pas utiliser le modèle de coût local ni le modèle Gestion financière, en sélectionnant **Aucun** comme valeur souhaitée.

Source de coût estimé de l'offre de services

Valeur	Description
Modèle local	Avec cette source par défaut, le coût Dépenses estimées de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur	Description
	◦ **Modèle de coût** : les choix comprennent **Fixe** et **Par unité**. ◦ **Dépenses estimées** : le coût estimé de l'offre pour la période associée. Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Fixe**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période** et **Unité de coût**. Lorsque la valeur **Modèle de coût** est **Par unité**, des champs supplémentaires apparaissent sur le formulaire Offre de service, notamment : **Coût de l'offre**, **Période**, **Unités par période** et **Unité de coût**.
Gestion financière	Avec cette source, le coût **Dépenses estimées** de l'offre est calculé en fonction des champs suivants sur le formulaire Offre de service, comme calculé par l'application Gestion financière : ◦ **Période GF** : période du calendrier fiscal. ◦ **Coût GF** : montant réel de la devise.
Aucun	Avec cette valeur, ou toute valeur incorrecte, le système ignore à la fois les modèles de coût local et Gestion financière, et n'affiche pas les champs associés du formulaire Offre de service.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toute modification.

Gestion des niveaux de service

L'application ServiceNow® Gestion des niveaux de service (SLM) permet de recueillir les exigences en matière de service ainsi que de surveiller les niveaux de service convenus (SLA) et d'établir des rapports.

Premiers pas

Explorer



Explorer Gestion des niveaux de service

Configurer



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Configurer Gestion des niveaux de service
Utiliser  Utiliser Gestion des niveaux de service	Référence  Référence Gestion des niveaux de service

Explorer Gestion des niveaux de service

Utilisez Gestion des niveaux de service dans l'ensemble de votre organisation pour surveiller et gérer la qualité des services.

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables de négocier un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis et s'assurent que les niveaux de service convenus sont respectés.

Concepts de Gestion des niveaux de service

L'application ServiceNow® Gestion des niveaux de service (SLM) vous permet de superviser et de contrôler facilement les services au sein de l'organisation.

Les gestionnaires de niveau de service sont responsables d'un ensemble d'accords entre un fournisseur de service et un client qui définissent la portée, la qualité et la rapidité des services fournis. L'intention de SLM est de fournir au client une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints.

SLM offre les fonctionnalités suivantes :

- Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)
- SLA de tâche
- Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Rôles de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Assurez-vous que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires lorsque vous affectez les rôles SLA.

Rôle	Définition
sla_admin	Fournit les droits administratifs complets sur SLM. Les utilisateurs possédant le rôle sla_admin peuvent configurer les propriétés SLM, exécuter une réparation de SLA, afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA et gérer les définitions de SLA. Ils peuvent associer les workflows ou calendriers existants aux définitions de SLA, mais ne peuvent pas créer de workflows. Les

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Définition
	rôles supplémentaires requis pour créer des workflows ou des calendriers doivent être accordés explicitement. Pour en savoir plus, reportez-vous à Rôles système de base.
sla_manager	Permet aux utilisateurs de définir les définitions de SLA, d'afficher les logs de réparation de SLA et d'afficher le tableau de bord Vue d'ensemble du SLA. Ne permet pas aux utilisateurs de modifier les valeurs des propriété SLM ou de définir les types de condition SLA.

Définitions de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Utilisez l'enregistrement de définition de SLA pour définir un ensemble spécifique de critères pouvant générer un SLA. Définissez certains des paramètres suivants :

- Table : la table de tâches pour laquelle le SLA est défini.
- Durée : la durée pendant laquelle le service doit être fourni au client.
- Calendrier : le calendrier, qui indique les jours de travail et de non-travail valides appliqués par le fournisseur de service concernant la prestation de service. Le calendrier choisi est utilisé pour déterminer les violations de SLA.
- Conditions : les conditions sous lesquelles le SLA démarre, se met en pause, s'arrête ou se réinitialise.

Définitions de SLA de tâche

Lorsqu'une définition de SLA est déclenchée au sujet d'une tâche particulière, l'enregistrement SLA de tâche est généré et contient toutes les données de suivi pour le SLA spécifique sur cet enregistrement. Par exemple, si une définition de SLA existe pour les incidents P1, un enregistrement SLA de tâche s'attache à l'enregistrement d'incident P1 et capture toutes les données qui lui sont associées. Il existe souvent plusieurs enregistrements SLA de tâche pour une seule tâche, car plusieurs définitions s'appliquent.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

Sur le formulaire de SLA de tâche, vous pouvez également sélectionner la cible du SLA : **Réponse**, **Résolution** ou **Aucune**.

Intégration avec d'autres module d'extensions ServiceNow

Les module d'extensions suivants introduisent des fonctionnalités supplémentaires dans SLM :

- SLA Contract Add-on
- Gestion des portefeuilles de services - SLA Commitments

Prendre en charge le modèle SLM dans App Engine Studio

Les modèles d'application prennent en charge l'inclusion des tables Gestion des niveaux de service lors de la création de modèles à partir d'applications dans App Engine Studio. Les tables SLM qu'il est possible d'inclure dans les modèles sont les suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA d'offre de service [service_offering_sla]
- Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]
- Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]

Définir un contrat de service

Une nouvelle table de contrats SLA est fournie par le module **Gestion des niveaux de service** > **Contrats de service**. Ces contrats regroupent les SLA qui se rapportent à un seul fournisseur ou client, ainsi que les CI, les emplacements, les groupes, les utilisateurs et les contrats enfants associés au contrat.

La table des contrats de service [ast_service] étend la table des contrats [ast_contract]. Elle stocke des informations sur les contrats de service à des fins de gestion des actifs. Pour utiliser la fonctionnalité de contrats de service, activez le module d'extension Gestion des niveaux de service - Intégration Gestion des contrats [com.snc.sla.contract2]. L'installation du module d'extension SLA Contract ajoute à cette table des relations qui la rendent plus utile pour la gestion des services. Une fois le module d'extension installé, l'enregistrement de contrat de service possède des listes connexes pour :

- SLA
- CI des contrats
- Emplacements des contrats
- Groupes de contrats
- Utilisateurs des contrats
- Contrats enfants

Champs de table de contrat de service

Champ	Description
Numéro	Un numéro unique associé au contrat.
Débute	Date de prise d'effet du contrat.
Termine	Date d'expiration du contrat.
Approbateur	La personne qui approuve le contrat.
Emplacement	L'emplacement principal du contrat, le cas échéant. S'il y en a plusieurs, utilisez la liste connexe des emplacements de contrats.
Actif	Si le contrat est actuellement en cours d'utilisation.
Renouveler/étendre automatiquement	Indique si le contrat a la possibilité d'être renouvelé ou prolongé à la fin de son mandat.
Fournisseur	Le fournisseur responsable du contrat.
Compte fournisseur	Le compte dont le fournisseur est responsable.
Numéro de contrat	Le numéro du contrat définissant le contrat de service.
Coût total	Le coût total du contrat.
Montant du paiement	Montant payé à ce stade.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de table de contrat de service (suite)

Champ	Description
Échéancier de paiement	La période à laquelle les paiements sont effectués.
Traiter les SLA non contractuels	Si cette option est sélectionnée, des SLA contractuels et non contractuels, comme un accord OLA et des contrats sous-jacents, peuvent être traités pour la même tâche. Vous pouvez suivre les SLA contractuels ainsi que tout SLA interne à l'organisation afin d'améliorer la conformité. **Remarque :** la case à cocher **Traiter les SLA non contractuels** est disponible pour les clients zboot et options supérieures. La propriété système *com.snc.sla.contract.tables* n'est pas disponible pour les clients zboot et les contrats sont donc traités pour toute table du système et non des tables spécifiques.
Description courte	Une brève description du contrat de service.
Description	Une description complète du contrat de service.

Ajouter le champ de contrat au formulaire de tâche

Le champ **Contrat** peut être ajouté à n'importe quel formulaire de tâche, avec une configuration dépendant de la façon dont le contrat est utilisé. Pour en savoir plus sur la configuration d'un formulaire, consultez Configuration de formulaire. Lorsque les champs **Appelant**, **Groupe d'affectation**, **Emplacement** et **Élément de configuration** sont renseignés, le champ **Contrat** filtre de manière appropriée, ce qui aide le service d'assistance à associer le ticket au bon contrat.

Remarque : n'ajoutez pas le même champ à différentes sections d'un formulaire à moins que le champ ne fasse qu'afficher des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Définitions de répartition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Avec la répartition SLA, le propriétaire de service ou le gestionnaire de Centre de services peut voir en détail les données concernant les propriétaires des tâches et les données de durée de SLA, pour tout enregistrement SLA de tâche associé à une tâche. Cela permet de déterminer quelles équipes et quels utilisateurs contribuent à la conformité SLA.

La répartition SLA est configurable et devrait généralement être configurée pour les SLA les plus importants tels que ceux ayant une résolution P1 ou P2. Par défaut, le système supprime les données de répartition SLA vieilles de plus d'un an. Ceci est effectué par une nouvelle tâche de nettoyage de table *sla_breakdown_by_assignment*. Les tâches de nettoyage de table sont définies dans la table [sys_auto_flush].

Information associée

- Créer des définitions de répartition SLA
- Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traitement d'un accord sur les niveaux de service (SLA)

Le moteur SLA effectue deux passes pour évaluer les définitions de SLA et leurs conditions en fonction d'une tâche.

Le moteur SLA effectue les passes suivantes :

1. Vérifie les définitions de SLA qui n'ont pas d'enregistrement SLA actif associé à la tâche. Le moteur SLA détermine si la définition de SLA s'applique à la tâche et s'il doit créer un enregistrement SLA. Les vérifications de conditions suivantes sont effectuées :
   a. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est true, ne rien faire. Aucun enregistrement SLA n'est créé, car la condition d'arrêt remplace la condition de démarrage.
   b. Si la condition de démarrage est true et que la condition d'arrêt est false, un nouvel enregistrement SLA est créé pour cette tâche en utilisant la définition de SLA. L'enregistrement SLA est ensuite configuré en étape En cours.
2. Vérifie tous les enregistrements SLA actifs associés à la tâche. Le moteur détermine si les enregistrements SLA changent d'étape. Les vérifications de conditions sont effectuées dans l'ordre suivant :
   a. Si la condition d'arrêt est true, le SLA passe en état **Terminé** et devient inactif.
   b. Si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont true, le SLA passe en état **Terminé** et un nouveau SLA de tâche est créée.
   c. Si la condition de démarrage est false, le SLA passe en état **Annulé** et devient inactif.
   d. Si le SLA est actif, la condition de pause est true, et l'étape SLA est **En cours**, le SLA est mis en pause.
   e. Si le SLA est actif, la condition de pause est false, et l'étape SLA est **En pause**, le SLA revient en état **En cours**.

Temps écoulés réels et d'activité

Les enregistrements SLA de tâche contiennent deux ensembles d'informations sur la durée : **Écoulé réel** et **Écoulé d'activité**.

La différence entre ces deux ensembles de durées est essentielle lorsque vous créez les définitions de SLA ou des rapports sur les définitions de SLA.

- Les valeurs du temps **écoulé réel** sont calculées sur une base 24 h/24 et 7 jours sur 7.
- Les valeurs du temps **écoulé d'activité** sont calculées en fonction du calendrier spécifié dans le SLA de tâche. Le calendrier provient de la définition de SLA par défaut.

  Remarque : si aucun calendrier n'est spécifié, le **temps écoulé d'activité** est identique au **temps écoulé réel**. Cela peut être désactivé en configurant la propriété *com.snc.sla.always_populate_business_fields* sur false dans le moteur SLA. Dans ce cas, les champs **d'activité** seront 0 ou vides.

Par défaut, la liste connexe pour l'enregistrement SLA de tâche affiche uniquement le temps écoulé réel. Vous pouvez configurer la liste pour afficher également le temps écoulé d'activité.

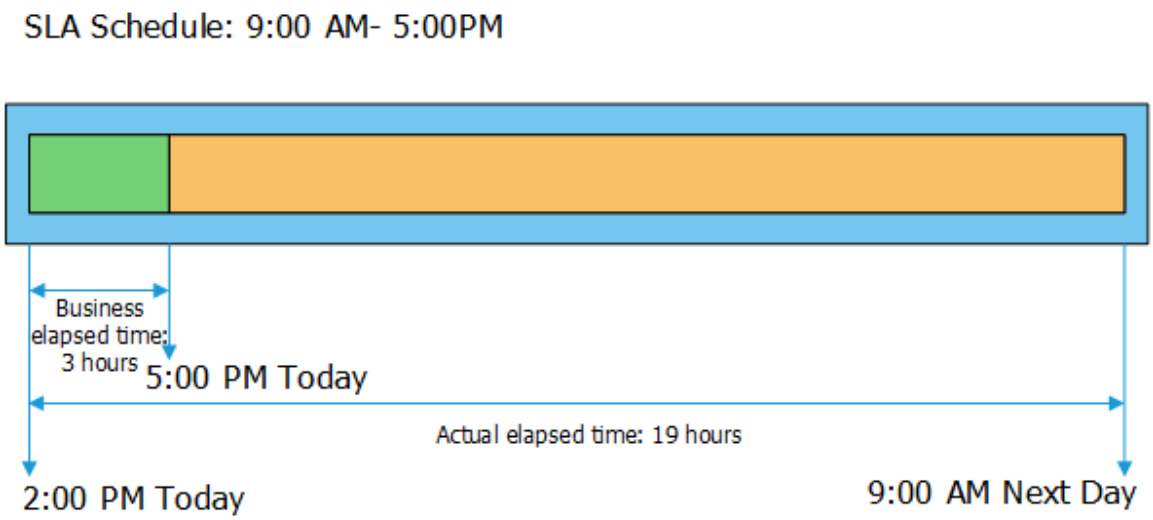
Temps écoulés et calendriers

Envisagez un scénario où le calendrier défini pour un SLA est de 9h à 17h en semaine. Avec ce calendrier, la différence entre les temps écoulés réels et d'activité peut être significative.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si un SLA de tâche commence à 14h un jour de semaine, son temps écoulé d'activité à 9h le jour ouvré suivant est de 3 heures tandis que son temps écoulé réel est de 19 heures.

Temps écoulé d'activité par rapport au temps écoulé réel



En outre, si un calendrier définit une journée de travail de 8 heures, alors 24 heures ou un jour en temps écoulé d'activité équivalent à 3 jours dans en temps écoulé réel.

Exemple de temps écoulés réel et d'activité - 24x7



Exemple

Par exemple, un incident est ouvert le vendredi 12 décembre à 21h, en dehors du calendrier du SLA qui est de 8h à 17h en semaine.

Si l'heure actuelle est le lundi suivant à 9h30, alors :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Le temps écoulé d'activité** est de 1 heure et 30 minutes puisque le minuteur d'activité SLA s'est arrêté à 17h le vendredi et a redémarré à 8h le lundi.
- **Le temps écoulé réel** est de 60 heures et 30 minutes, ce qui représente le temps réel entre l'ouverture de l'incident et l'heure actuelle.

Les pourcentages écoulés sont également calculés de la même façon. Le pourcentage écoulé réel est de plus de 750 % tandis que le pourcentage écoulé d'activité est de 19 % sur un SLA de 8 heures.

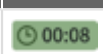
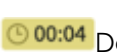
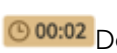
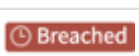
Minuteur SLA

Utilisez le composant de minuteur SLA pour suivre la durée requise pour terminer la tâche, telle que définie par la définition de SLA correspondante.

Le composant de minuteur SLA est conçu pour afficher visuellement l'état actuel du SLA de tâche. Vous pouvez également afficher plus d'informations sur la tâche dans l'info-bulle, telles que le nom de la définition de SLA, le temps restant au non-respect et le pourcentage des détails renseignés. Lorsque votre tâche est dans la planification, l'info-bulle fournit des informations supplémentaires, telles que les détails hors calendrier.

Le composant de minuteur peut afficher l'une des étapes suivantes en fonction de l'état actuel de la tâche.

Étapes du minuteur SLA

Étape	Code de couleur	Description
En cours		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en cours. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle. Le code couleur change en fonction de l'état actuel : •  De vert à jaune : lorsque le temps d'achèvement atteint 50 % •  De jaune à orange : lorsque le temps d'achèvement atteint 25 %
Non respecté		Étape du minuteur lorsque le temps alloué pour terminer le SLA de tâche est terminé. L'info-bulle fournit plus d'informations sur l'heure à laquelle la tâche a été non respectée.
Annulé		Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est annulé. Sur l'info-bulle, vous pouvez voir l'heure à laquelle il a été annulé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes du minuteur SLA (suite)

Étape	Code de couleur	Description
En pause	Paused	Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est en pause ou mis en attente. La couleur affichée dans cette étape correspondra au pourcentage écoulé lorsque le SLA de tâche a été mis en pause. Lorsque l'étape passe de **En pause** à En cours, le minuteur commence à l'heure où il a été mis en pause. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.
Atteint (moteur SLA 2010)	Achieved	Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est atteint. Les informations sur le moment d'achèvement sont disponibles dans l'info-bulle.
Terminé	Completed	Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche est terminé. Vous pouvez voir le moment de fin dans l'info-bulle.
Hors calendrier	Out of Schedule	Étape du minuteur lorsque le SLA de tâche sort du calendrier. Vous trouverez plus d'informations sur la planification et l'heure dans l'info-bulle.

Configurer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez configurer divers aspects de Gestion des niveaux de service en fonction des exigences spécifiques de votre organisation.

Modules d'extension de Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service s'ils ne sont pas déjà actifs. Certains modules d'extension incluent des données de démonstration.

Vous pouvez activer un ou plusieurs modules d'extension Gestion des niveaux de service suivants.

Activer Gestion des niveaux de service

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service (com.snc.sla) si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de ce module d'extension fournit les fonctionnalités SLA de base.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec Gestion des niveaux de service
L'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service ajoute ou modifie ces composants : tables, propriétés, actions et politiques d'interface utilisateur, includes de script, scripts clients, règles métier, notifications par e-mail, travaux planifiés et workflows.

Tables installées avec Gestion des niveaux de service
Les tables sont ajoutées avec Gestion des niveaux de service.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Définition de SLA [contract_sla]	Fournit les conditions, la durée et le calendrier d'une définition de SLA.
Conditions de SLA [sla_condition_class]	Définit comment les conditions de la définition de SLA sont utilisées pour déterminer les transitions entre les différentes étapes de chaque SLA de tâche.
Log de réparation de SLA [sla_repair_log]	Utilisé pour fournir un log des utilisations de la fonction de réparation de SLA.
Entrée de log de réparation de SLA [sla_repair_log_entry]	Étend syslog et stocke les valeurs avant ou après d'un enregistrement SLA de tâche qui a été réparé.
SLA de tâche [task_sla]	Associe une tâche à la définition de SLA qui s'applique à elle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom d'affichage [Nom de la table]	Description
Configuration du minuteur SLA [sla_timer_config]	Stocke les informations de configuration du minuteur.
Mappage de configuration du minuteur SLA [sla_timer_config_mapping]	Stocke les informations de mappage SLA de tâche.

Rôles installés avec Gestion des niveaux de service

Des rôles sont ajoutés avec l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sla_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur l'application Gestion des niveaux de service	flow_operator
sla_manager	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent définir des définitions de SLA et afficher les journaux de réparation de SLA.	flow_operator

Travaux planifiés installés avec Gestion des niveaux de service

Des travaux planifiés sont ajoutés avec Gestion des niveaux de service.

Tâche planifiée	Description
Mise à jour de SLA (déjà rompu)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche déjà rompus. Ceci est limité aux SLA de tâche pour lesquels la violation s'est produite au cours des 365 derniers jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.
Mise à jour de SLA (rupture après 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 30 jours. Ceci est limité aux enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans les 365 prochains jours. Cette tâche fonctionne tous les 5 jours.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 jour)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus d'une heure et moins de 24 heures. Cette tâche fonctionne toutes les heures.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 heure)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans plus de 10 minutes et moins de 1 heure. Cette tâche fonctionne toutes les 10 minutes.
Mise à jour de SLA (violation dans	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels l'heure de violation est dans les 10 prochaines minutes. Cette tâche fonctionne chaque minute.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
moins de 10 minutes)	
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 30 jours)	Actualise les durées dans les enregistrements SLA de tâche pour lesquels la date de violation est dans plus de 1 jour et moins de 30 jours. Cette tâche fonctionne une fois par jour.

Activer les définitions de répartition SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns) active les modules d'extensions connexes suivants s'ils ne sont pas déjà actifs.

Module d'extensions de Répartitions de SLA

Module d'extension	Description
Gestion des niveaux de service [com.snc.sla]	Fournit la fonctionnalité SLA de base. Les définitions de SLA fournissent des conditions pour démarrer, mettre en pause, arrêter, annuler et réinitialiser les SLA de tâches attachés à des tâches de tout type. En outre, vous pouvez spécifier un calendrier sur la définition pour définir les heures de travail, ainsi qu'un workflow à exécuter sur chaque SLA de tâche, généralement utilisé pour générer des notifications.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec les définitions de répartition SLA

Plusieurs types de composants sont installés avec les définitions de répartition SLA.

Module d'extensions installés avec Répartitions de SLA

Les module d'extensions sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute le module d'extension suivant.

Module d'extension	ID	Description
Répartitions de SLA	com.snc.sla.breakdowns	Fournit la possibilité de générer des données de répartition pour chaque enregistrement SLA de tâche. Par exemple, des répartitions de données pour chaque enregistrement SLA de tâche par champ **Groupe d'affectation** ou **Affecté à** peuvent être générées . **Remarque :** vous devez avoir des versions à jour des includes de script *TaskSLAController* et *RepairTaskSLAController* avant d'activer le module d'extension pour assurer que les données de répartition sont générées correctement. Si vous avez des versions personnalisées de l'un ou l'autre de ces includes de script, toutes les personnalisations doivent être intégrées dans les versions de ces fichiers provenant de la mise à niveau la plus récente.

Table installée avec Répartitions de SLA

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Une définition de répartition associée à un type de tâche spécifique. Par exemple, Incident.
Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Un champ de définition de répartition (un enregistrement enfant d'une définition de répartition). Chaque enregistrement définit un mappage entre un champ de la table de tâches associée et la table de données de répartition.
Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA	La relation entre la définition de répartition SLA et les définitions de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sla_definition_sla_breakdown]	
Répartition SLA principale [sla_breakdown_core]	Les colonnes communes pour toutes les tables de données de répartition SLA. Chaque table de données de répartition doit étendre cette table principale. **Remarque :** Dans la version Madrid, seule la table de données de répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment] est prise en charge.
Répartition SLA par affectation [sla_breakdown_by_assignment]	Contient les enregistrements de répartition générés pour chaque enregistrement SLA de tâche ayant une définition de répartition associée.

Propriétés installées avec Répartitions de SLA

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les propriétés suivantes.

Propriété	Utilisation
com.snc.sla.breakdown_processor.log	Niveau de log pour l'include de script `SLABreakdownProcessor`. Type : liste de choix Valeur par défaut : notice Emplacement : module de log de SLA

Politique d'interface utilisateur installée avec les répartitions de SLA

Les politiques d'interface utilisateur sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les politiques d'interface utilisateur suivantes.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Mettre les champs de définition en lecture seule	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Mettez en lecture seule tous les champs du formulaire qui proviennent de la définition de répartition SLA parente.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Politique d'interface utilisateur	Table	Description
Masquer le champ « Données de nom de champ »	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	La politique d'interface utilisateur masque le champ « Données de nom de champ » du formulaire. Ce champ n'est utilisé que par les scripts qui mettent à jour dynamiquement d'autres champs sur le formulaire et qui ne doivent pas être modifiés par l'interface.

Includes de script installés avec Répartitions de SLA

Des includes de script sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLABreakdown	Classe de base fournissant des constantes pour les répartitions de SLA.
SLABreakdownDefinition	Étend SLABreakdownDefinitionSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSNC	Fournit des méthodes de gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionAJAX	Fournit des méthodes d'appel des clients utilisées pour la gestion des enregistrements dans la table sla_breakdown_definition.
SLABreakdownDefinitionBreakdownField	Étend SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionBreakdownFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ breakdown_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionSourceField	Étend SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionSourceFieldSNC	Fournit des méthodes qui déterminent les valeurs disponibles pour le champ source_field de la table sla_breakdown_definition_field.
SLABreakdownDefinitionTaskTables	Étend SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC et dans les versions futures pourra être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Description
	supplémentaires. Pour la version Madrid, l'include de script est en lecture seule.
SLABreakdownDefinitionTaskTablesSNC	Fournit la méthode qui détermine les tables de tâches disponibles pour les définitions de répartition.
SLABreakdownProcessor	Étend SLABreakdownProcessorSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownProcessorSNC	Fournit les méthodes pour générer les enregistrements de données de répartition pour les SLA de tâche selon les enregistrements de définition de répartition disponibles.
SLABreakdownUtils	Étend SLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
SLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes utilitaires utilisées par certains des autres includes de script de SLA Breakdowns.
TaskSLABreakdownUtils	Étend TaskSLABreakdownUtilsSNC et peut être utilisé pour remplacer les fonctionnalités par défaut ou fournir des méthodes supplémentaires.
TaskSLABreakdownUtilsSNC	Fournit des méthodes pour la table task_sla.

Scripts clients installés avec Répartitions de SLA

Des scripts clients sont ajoutés avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les scripts clients suivants.

Include de script	Table	Description
Masque les rapports de répartition d'affectation	SLA de tâche [task_sla]	Masque les graphiques intégrés sur le formulaire du SLA de tâche lorsqu'aucune donnée de répartition n'est disponible.
Définir les tables de répartition disponibles	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Renseigne les options dans le champ sla_breakdown_table.
Définir les données de nom de champ	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Définit les données dans un champ caché qui est ensuite utilisé par les scripts de choix de champ pour renseigner breakdown_field_name et source_field_name.
Afficher le message du moteur 2010	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour les instances qui exécutent le moteur SLA 2010.
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Champ de définition de répartition SLA	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Include de script	Table	Description
	[sla_breakdown_definition_field]	
Afficher un message indiquant que des données de répartition existent	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Affiche un message sur le formulaire pour indiquer que des champs sont en lecture seule en raison de l'existence de données de répartition.
Mise à jour des tables de tâches déjà définies	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Désactive les options dans le champ task_table pour les types de tâches qui ont déjà une définition de répartition.
Avertissement en cas de paramètre inactif	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Demande une confirmation lorsqu'une définition de répartition est mise à jour pour être inactive.

Règles métier installées avec Répartitions de SLA

Des règles métier sont ajoutées avec l'activation de Répartitions de SLA.

Répartitions de SLA ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Relation entre la définition de répartition SLA et la définition de SLA [sla_definition_sla_breakdown]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Effacer le cache des définitions de répartition SLA	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Efface le cache des définitions de répartition SLA à chaque fois qu'un enregistrement est inséré, mis à jour ou supprimé.
Supprimer les données de répartition actives lors du passage en inactivité	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Supprime les enregistrements de données de répartition pour les enregistrements SLA de tâche actifs lorsque la définition de répartition est mise à jour pour être inactive.
Obtenir les données de table de répartition	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.
Obtenir les données de répartition SLA	SLA de tâche	Remplir dans le bloc-notes les données requises par les scripts clients.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
	[task_sla]	
m2mSLABreakdownRestrictBreakdownDefs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_breakdown_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown.
m2mSLABreakdownRestrictSLAs	Global [global]	Script pour limiter les valeurs disponibles dans la colonne sla_definition dans la table plusieurs à plusieurs sla_definition_sla_breakdown.
Traiter les changements sur les tables	Définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition]	Effectuer un traitement supplémentaire lorsque la table sla_breakdown_table ou la table task_table sont modifiées.
Traiter les répartitions de SLA	SLA de tâche [task_sla]	Crée et met à jour les données de répartition à chaque fois qu'un enregistrement SLA de tâche est créé ou mis à jour.
Définir les valeurs de champ dans le bloc-notes	Champ de définition de répartition SLA [sla_breakdown_definition_field]	Remplir dans le bloc-notes les données utilisées par les autres règles métier ou les scripts clients.

Activer la chronologie SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Chronologie SLA (com.snc.sla.timeline) si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension active les module d'extensions connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension

Includes de script installés avec Chronologie du SLA

Lorsque Chronologie du SLA est activée, des includes de script sont installés.

Chronologie du SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLATimeline	Cet include de script génère les données de chronologie d'un enregistrement SLA de tâche en rejouant l'historique de la tâche et en utilisant SLATimelineAPI pour déterminer les transitions d'étape et les synchronisations appropriées pour le SLA de tâche.
SLATimelineAPI	Cet include de script fournit un certain nombre de fonctions qui simulent la façon dont le moteur SLA traite une tâche et une définition de SLA données, sans réellement créer d'enregistrement SLA de tâche.
SLATimeLineV2SNC	Cet include de script est utilisé par l'API REST interne de la chronologie SLA pour inspecter l'historique d'audit d'une tâche et extraire les détails du SLA de tâche qui seront présentés sur l'interface utilisateur.
ReadOnlyTaskSLAContoller	Cet include de script est un include de script auxiliaire pour usage interne. Cet include de script est appelé par SLATimeLineV2SNC pour traiter les détails d'étape d'un SLA de tâche.

Activer Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Vous pouvez activer le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'activation de ce module d'extension permet de définir un SLA privilégié pour une tâche donnée via une configuration dynamique (par exemple le premier SLA rompu) ou déclarative, par le biais d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Installé avec Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA

Le module d'extension Gestion des niveaux de service - API de configuration du minuteur SLA (com.sn_slm_timer) installe le rôle administrateur.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_slm_timer.sla_timer_admin	Les utilisateurs ayant ce rôle ont des droits administratifs complets sur la configuration du minuteur Gestion des niveaux de service.	sn_sla_definition_read

Includes de script installés avec l'API de configuration du minuteur SLA

Lorsque l'API de configuration du minuteur SLA est activée, des includes de script sont installés.

L'API de configuration du minuteur SLA ajoute les includes de script suivants.

Include de script	Description
SLATimerConfigAPI	Cet include de script fournit diverses fonctions permettant de traiter et d'identifier le SLA de tâche qui est sur le point d'être non respecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un accord sur les niveaux de service (SLA)

Configurez des SLA pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Définition de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Une définition de SLA est utilisée pour créer et faire progresser les SLA, et permet d'utiliser un système SLA pour les tâches de votre organisation.

Un enregistrement de définition de SLA définit les calendriers, les conditions, les workflows et les autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche.

Par exemple, la définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** définit que les SLA de tâche attachés aux incidents ont une priorité P1 - Critique, spécifie les conditions appropriées pour ces SLA de tâche et utilise le workflow SLA par défaut pour créer des événements comme un envoi de notification, lorsque le SLA de tâche d'un incident atteint 50 % du temps imparti.

Créer une définition de SLA

Vous pouvez créer une ou plusieurs définitions d'accord sur les niveaux de service (SLA) et les utiliser pour créer un enregistrement SLA. Cet enregistrement SLA vous permet d'utiliser un système SLA pour la tâche de votre organisation.

Avant de commencer

Lorsque vous créez une définition de SLA, évitez d'utiliser des champs de type « remontée pas à pas » qui changent fréquemment dans les conditions de SLA (démarrer, arrêter, mettre en pause et réinitialiser). Les fonctionnalités du moteur SLA, comme la chronologie SLA et la réparation de SLA, rejouent l'historique des audits de l'enregistrement de tâche auquel le task_sla est lié. Le moteur SLA ne rejoue pas l'historique des audits des champs de type « remontée pas à pas » de cette tâche ; il considère seulement l'état final de ces champs.

Par exemple, une condition de pause est définie sur un champ d'incident de type « remontée pas à pas » `incident.company.cost_center`. La valeur du Centre de coûts est d'abord définie sur Finances puis, plus tard, sur Ingénierie. Lorsque la fonctionnalité Réparation de SLA s'exécute, seule la valeur finale du Centre de coûts est prise en compte. Donc, si la condition de pause du SLA est : `incident.company.cost_center est Ingénierie`, la réparation de SLA s'interrompt immédiatement, car cette fonctionnalité ne tient pas compte de la valeur précédente du Centre de coûts : Finances. Cette condition s'applique également à la chronologie SLA (ainsi que lors de l'exécution asynchrone du moteur SLA).

Si l'exigence est de mettre en pause lorsque incident.company.cost_center est Ingénierie et non Finances, l'historique des audits doit être indiqué sur l'enregistrement de tâche à l'aide d'un champ personnalisé. Créez un champ personnalisé (dans cet exemple sur la table Incident), par exemple : u_company_cost_center et une règle métier pour renseigner le champ lorsque l'entreprise ou le Centre de coûts de l'entreprise change. Avec cette approche, au lieu de définir la condition de pause du SLA sur le champ de type « remontée pas à pas », il est défini en fonction du champ personnalisé. L'approche donnée garantit que le task_sla, la réparation de SLA et la chronologie SLA affichent toujours les mêmes résultats.

Remarque : Plus la remontée pas à pas est profonde, plus des règles métier sont nécessaires.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire de **définition de SLA** s'affiche.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Formulaire de définition de SLA

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie la définition de SLA.
Type	Sélectionnez le type d'accord défini : **SLA**, **OLA** ou **contrat sous-jacent**. **Remarque :** le type n'est utilisé que pour le reporting.
Cible	Sélectionnez la cible de l'accord défini : **Aucune**, **Réponse** ou **Résolution**. La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et le reporting. **Remarque :** Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure).
Table	Table déterminant les enregistrements suivis par le SLA. Les SLA peuvent être définis pour n'importe quelle table qui étend la table de tâches, y compris les tâches d'incidents, de demandes de changement et du catalogue de services. **Remarque :** Depuis la version Helsinki, vous pouvez créer une définition de SLA pour les éléments de configuration et les services aux entreprises pour la gestion des événements.
Flux	Sélectionnez le flux à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un flux désactive le champ **Workflow**.
Workflow	Sélectionnez le workflow à exécuter lorsque la définition de SLA se lie à un enregistrement de tâche. Sélectionner un workflow désactive le champ **Flux**.
Fournisseur	Sélectionnez le fournisseur associé à la définition de SLA.
Engagement de service	Un marqueur aidant à faire la différence entre les définitions de SLA normales et les définitions de SLA d'offres de service.
Activer la journalisation	Case à cocher activant la journalisation de débogage uniquement pour une définition de SLA spécifique. Les informations de journalisation de débogage contiennent des détails sur les conditions avec des correspondances ou sans. Elles fournissent également les valeurs antérieure et postérieure pour le SLA de tâche et les enregistrements de tâche.
Type de durée	Spécifiez la méthode de calcul de la durée du SLA. La durée peut être une **durée spécifiée par l'utilisateur**, une **durée relative** comme la **rupture à la date d'échéance** ou la **fin du jour ouvrable suivant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Durée	Spécifiez la durée pendant laquelle le SLA s'exécute avant d'être marqué **Rompu**. Ce champ s'affiche lorsque la durée est une **durée spécifiée par l'utilisateur**. **Remarque :** le nombre de jours indiqué dans ce champ est converti en blocs de 24 heures. Si le champ **Calendrier** identifie un calendrier avec des journées de huit heures, une durée de **1 jour** définit une violation de SLA trois jours ouvrables plus tard.
Durée relative appliquée à	Spécifiez l'enregistrement pour lequel la durée relative doit être calculée. Sélectionnez **Enregistrement de tâche** ou **Enregistrement SLA**. Ce champ n'apparaît que lorsque la durée relative est spécifiée.
Source du calendrier	Indiquez le calendrier à utiliser lors de la création de SLA de tâche. Vous pouvez choisir une des options suivantes : ◦ **Pas de calendrier** : si l'option **Pas de calendrier** est sélectionnée, le SLA calcule la durée du calendrier en fonction d'un calendrier de 24 heures x 7 jours. ◦ **Définition de SLA** : lorsque l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Calendrier** s'affiche. **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. ◦ **Champ de tâche** : le titre de cette option est déterminé à partir de l'option sélectionnée dans le champ Table. Par exemple, si l'option Incident est sélectionnée dans le champ Table, cette option devient le champ Incident. Si l'option **Champ de table de tâches** est sélectionnée, la liste **Champ de source du calendrier** s'affiche. Champ de source du calendrier : sélectionnez le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournit le calendrier. Par exemple, **Élément de configuration** > **Calendrier**.
Source du fuseau horaire	Spécifiez la source du fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez choisir un des fuseaux horaires suivants : ◦ **Le fuseau horaire de l'appelant**. ◦ **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste de choix **Fuseau horaire** s'affiche. **Fuseau horaire** : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard. ◦ **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**. ◦ **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**. ◦ **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**.
Onglets	

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition de démarrage	Définit les conditions sous lesquelles le SLA est attaché. Dans la liste **Quand annuler**, vous pouvez choisir les conditions déclenchant l'annulation du SLA. ◦ Option **Les conditions de démarrage ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA est annulé. Cette option est sélectionnée par défaut. ◦ Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être remplie qu'une seule fois ; par la suite, le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est remplie. ◦ Option **Jamais** : le SLA n'est jamais annulé. **Démarrage rétroactif** : pour choisir un champ de date et heure dans la tâche qui fournit l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** et la case à cocher **Temps de pause rétroactif** s'affichent. ◦ Champ **Définir le début à** : propose les champs de date et d'heure disponibles pour le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident. ◦ Case à cocher **Temps de pause rétroactif** : active le calcul du temps de pause rétroactif sur la définition de SLA donnée. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1, puis sélectionnez la case à cocher **Temps de pause rétroactif**, les SLA qui ont activé le démarrage rétroactif peuvent reprendre avant l'heure de la pause. **Remarque :** la case à cocher **Temps de pause rétroactif** n'est disponible que lorsque la durée est spécifiée par l'utilisateur.
Condition de pause	Définit les conditions sous lesquelles le SLA suspend l'augmentation du temps écoulé. Dans la liste **Quand reprendre**, vous pouvez choisir les conditions sous lesquelles le SLA reprend l'augmentation du temps écoulé. ◦ Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut. ◦ Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, le temps écoulé continue d'augmenter.
Condition d'arrêt	Définit les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes ces conditions sont vérifiées, alors le SLA de tâche se termine indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.
Condition de réinitialisation	Détermine si la tâche existante est annulée ou terminée lors de la réinitialisation d'un SLA de tâche. Définit les conditions sous

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	lesquelles le SLA en cours d'exécution est annulé ou terminé et un nouveau SLA est attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée. La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.
Champs pouvant être ajoutés en configurant le formulaire	
Type de condition	Sélectionne le type de condition déterminant quand un SLA est attaché, mis en pause, terminé ou réinitialisé.

Configurer les démarrages et mises en pause rétroactifs

Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour conserver les informations de durée d'un SLA lorsqu'un enregistrement de tâche change. La pause rétroactive empêche les violations immédiates et les notifications lorsque le démarrage rétroactif est activé pour des définitions de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un enregistrement de tâche change, généralement un nouveau SLA peut être attaché, avec un nouvel ensemble d'informations de durée. Ceci est utile lorsque vous réaffectez un incident à un autre groupe et que vous souhaitez joindre un nouvel enregistrement SLA avec de nouvelles informations de durée.

Toutefois, vous pouvez souhaiter conserver les informations de durée pour la tâche dans des situations spécifiques. Par exemple, un incident est déclenché avec une priorité de **3 - Modéré** et sa priorité passe à **1 - Critique** après 3 heures. Un SLA de priorité 1 est attaché à l'incident à ce moment-là. Vous pouvez utiliser le démarrage rétroactif pour faire en sorte que la durée de ce SLA soit ajustée rétroactivement en comptant à partir du moment où l'incident a été créé, plutôt qu'à partir du moment où la priorité de l'incident a changé. Ceci reflète l'heure réelle à laquelle l'utilisateur vous a contacté.

Vous pouvez utiliser la propriété de pause rétroactive pour appliquer des temps de pause au nouveau SLA.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez l'enregistrement de définition de SLA concerné.
3. Dans la section **Condition de démarrage**, sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**.
4. Dans **Définir le début à**, sélectionnez l'événement à partir duquel le SLA commence.

   Cette option détermine l'heure de début utilisée pour chaque enregistrement SLA de tâche créé à partir de cette définition de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, vous pouvez sélectionner **Ouvert** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement ouvert pour créer l'enregistrement, qui reflète fidèlement l'heure à laquelle l'utilisateur final contacte le Centre de services. Alternativement, vous pouvez sélectionner **Créé** pour démarrer le SLA à partir du moment où le formulaire de tâche a été initialement enregistré.

5. Pour activer la propriété de pause rétroactive, cochez la case **Pause rétroactive**. L'activation de cette propriété garantit que le nouvel enregistrement SLA de tâche tient compte de tout temps de pause qui aurait été accumulé au cours de la période entre l'heure de démarrage rétroactive et l'heure actuelle. Ce temps de pause est ajouté au temps de violation.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque le démarrage rétroactif est activé, il peut entraîner une rupture d'un SLA de tâche dès son attachement, ce qui déclenchera plusieurs notifications. Pour éviter que le workflow ne soit traité pour ces SLA rompus, définissez la propriété *com.snc.sla.workflow.run_for_breached* sur false.

Configurer le minuteur SLA

Configurez le minuteur SLA pour déterminer quel SLA de tâche doit être affiché dans le cadre du composant de minuteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sla_admin, sla_manager, itil, sn_slm_timer.sla_timer_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les accords sur les niveaux de service (SLA) associés à une tâche, tels qu'un incident, un problème ou un changement sont d'importance égale. Toutefois, sur différents scénarios et interfaces utilisateur, vous souhaiterez peut-être configurer une hiérarchie des SLA préférés. Après avoir configuré la hiérarchie, vous pouvez déterminer, à partir de la liste, le SLA le plus important ou préféré qui peut être affiché.

L'application *slm-timer-config-api* vous permet de définir un SLA préféré pour une tâche donnée. Vous pouvez utiliser la configuration qui est dynamique, comme le **premier SLA à rompre**, ou déclarative, à partir d'un mappage hiérarchique des premières correspondances des définitions de SLA.

La configuration du minuteur SLA fournit les données de démo suivantes qui servent également d'exemple pour personnaliser.

Ne pas afficher le minuteur SLA

Utilisez cette configuration si vous ne souhaitez pas afficher le composant de minuteur.

Afficher le SLA qui sera non respecté en premier

Utilisez cette configuration pour déterminer le SLA de tâche qui a l'heure de non-respect la plus précoce.

Équipe de réponse aux incidents et de résolution

Utilisez cette configuration si vous préférez afficher le SLA de tâche correspondant à la définition de SLA spécifique dans le composant de minuteur. Cette configuration crée une hiérarchie de définitions de SLA à afficher.

L'application **Configuration du minuteur SLA** est fournie uniquement avec des données de démonstration. Toutefois, vous devez créer vos propres enregistrements de configuration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser les données de démonstration comme guide pour vous assurer que l'enregistrement SLA de tâche préféré est affiché par rapport à une tâche particulière.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Configuration du minuteur SLA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs des formulaires.

Nom	Description
Nom	Saisir le nom de la configuration du minuteur SLA
Source du minuteur SLA	Choisissez l'une des options suivantes : Aucun Lorsque vous ne souhaitez pas afficher le minuteur. Première violation Lorsque vous souhaitez afficher le SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce. **Remarque :** Lorsqu'un SLA de tâche avec l'heure de non-respect la plus précoce est mis en pause, sort du calendrier ou est achevé, le SLA de tâche suivant est affiché. Mappage de tâche à SLA Lorsque vous souhaitez créer votre propre hiérarchie d'affichage des SLA de tâche. Si vous choisissez cette option, vous devez définir les mappages de définition de SLA pour vous assurer qu'une définition de SLA préférée est définie.
Afficher les éléments terminés	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher le SLA de tâche préféré qui inclut l'étape de non-respect. Si cette option est sélectionnée, à la fin, elle ne passera pas à la priorité de SLA suivante.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Ouvrez la configuration SLA que vous avez créée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si la **source** du minuteur SLA est définie sur `Mappage de tâche à SLA`, vous devez configurer les mappages.
7. Pour configurer le mappage de tâche à SLA, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Mappages de la configuration du minuteur SLA**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Nom	Description
Configuration du minuteur SLA	Sélectionnez la configuration du minuteur à partir de la liste de recherche. Si elle a été créée à partir de la liste connexe, la configuration du minuteur est remplie automatiquement avec l'enregistrement parent.
Ordre	Ordre hiérarchique du SLA de tâche. Cette valeur est pré-remplie. Toutefois, vous pouvez la modifier en fonction de vos besoins.
Table	Sélectionnez la table à laquelle la tâche appartient, par exemple Incident, Problème ou Changement. Cette sélection est utilisée comme qualificatif de référence sur la définition de SLA.
Définition de SLA	Sélectionnez la définition de SLA disponible pour la table.

Remarque : S'il existe un mappage identique pour la définition de la **commande** ou du **SLA** dans la table sélectionnée, la configuration ne peut pas utiliser de règles métier. Cette vérification garantit qu'une seule définition de SLA préférée est définie à chaque niveau de la hiérarchie.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Trouble?

Si aucun sys_id de configuration n'est fourni à l'API sla-timer-configuration, le comportement par défaut est :

- **Source du minuteur SLA** : premier non-respect
- **Afficher l'annulation** : vrai
- **Afficher l'achèvement** : vrai

Toutefois, vous ne devez pas fournir un sys_id de configuration à l'application. Définissez votre propre configuration, même si elle est identique au comportement par défaut.

Étendre les règles de conditions de SLA

Vous pouvez créer des enregistrements personnalisés de classes de conditions de SLA et de règles de conditions de SLA.

Les enregistrements personnalisés de classe et de règle de conditions de SLA vous permettent de modifier la logique autour d'une ou plusieurs des transitions impliquées

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le traitement des SLA de tâche. Les enregistrements personnalisés peuvent ensuite être appliqués globalement au traitement de tous les enregistrements SLA de tâche ou individuellement pour des définitions de SLA spécifiques.

Créer une règle de conditions de SLA personnalisée

Vous pouvez créer des règles de conditions de SLA personnalisées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé. Les classes de conditions de SLA contiennent un script pour définir le traitement d'une règle de conditions de SLA. Créez une règle de conditions de SLA après la définition de la classe de conditions de SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Définissez une classe de conditions de SLA.
   Naviguez vers **Définition du système** > **Includes de script** et cliquez sur **Nouveau**.

   Dans le script de la classe de conditions de SLA, fournissez des méthodes pour modifier une ou plusieurs des transitions de SLA par défaut (attacher, mettre en pause, terminer, réattacher, annuler) qui définissent les conditions pour le traitement des SLA. Par exemple, la méthode *attach* définit quand un SLA est créé et attaché à une tâche. Les méthodes doivent tester une condition, en faisant référence aux champs de condition sur le formulaire de définition de SLA.

2. Créez une règle de conditions de SLA.
   a. Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Règles de conditions de SLA** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Nommez la règle de conditions de SLA.
   c. Sélectionnez l'include de script défini ci-dessus dans le champ de référence **Nom de classe**.

Example: Exemple de classe de conditions de SLA

Par exemple, l'inclusion de la méthode suivante dans une classe de conditions de SLA attache le SLA si sa condition correspond au champ `start_condition` du SLA :

```
attach: function() {
      return (this._conditionMatches(this.sla.start_condition));
   },
```

L'exemple qui suit montre le format d'un include de script qui prolongerait la classe *SLAConditionBase* et fournirait des méthodes pour chacune des transitions de SLA :

```
var SLAConditionLocal = Class.create();

SLAConditionLocal.prototype = Object.extendsObject(SLAConditionBase, {

   attach: function() {
     // insert script here
   },

   pause: function() {
     // insert script here
   },
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
   complete: function() {
     // insert script here
   },

   reattach: function() {
     // insert script here
   },

   cancel: function() {
     // insert script here
   },
});
```

Invoquer une règle de conditions de SLA globalement

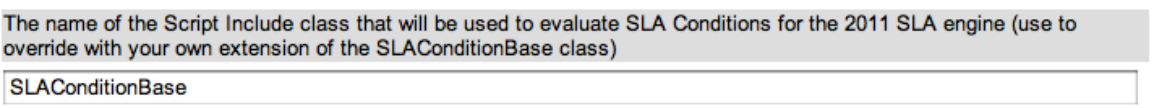
Vous pouvez changer globalement l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, *SLAConditionBase* est utilisé pour les règles de conditions de SLA. Cela peut être modifié de la façon suivante :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la valeur de la *com.snc.sla.default_conditionclass* propriété de SLA pour lui donner le nom de la nouvelle règle de conditions :



> **Remarque :** il s'agit de la règle de conditions par défaut, si aucune règle de conditions n'est spécifiée sur une définition de SLA.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Invoquer des règles de conditions de SLA sur une définition de SLA spécifique

Vous pouvez changer les règles de conditions de SLA pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans les cas où un SLA particulier exige que des règles de conditions de SLA spécifiques soient utilisées, vous pouvez spécifier la règle de conditions à utiliser dans le formulaire de définition de SLA concerné.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Ouvrez un enregistrement de définition de SLA.
3. Configurez le formulaire pour y ajouter le champ **Type de condition**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Spécifier la règle de conditions de SLA appropriée dans le champ **Type de condition**

> **Remarque :** si aucune règle de conditions n'est définie, la règle de conditions globale par défaut est utilisée.

Information associée

Règles de conditions de SLA

Créer des définitions de répartition SLA

Vous pouvez définir une répartition SLA pour capturer, stocker et relayer des informations détaillées sur le propriétaire de tâche et la durée pour tous les enregistrements SLA de tâche liés à une tâche spécifique (incident). La répartition SLA est configurable et vous pouvez la configurer pour une définition de SLA spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

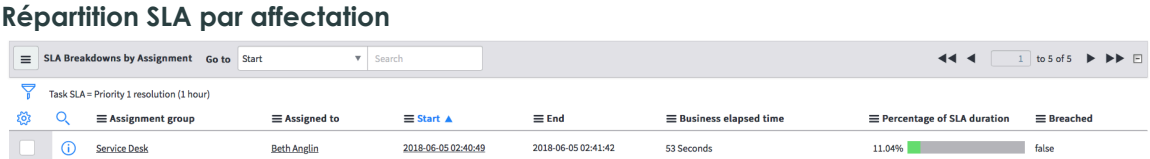
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données de répartition SLA comprennent :

- SLA de tâche
- Définition du SLA
- Affecté à
- Groupe d'affectation
- Heure de démarrage
- Heure de fin
- Temps d'activité au cours de cette période
- Pourcentage total de la durée allouée du SLA
- Si le SLA de tâche est rompu au cours de cette période

> **Remarque :** la répartition SLA se fait selon le type de tâche. Par exemple, une fois que vous avez défini une définition de répartition pour les incidents qui utilise la table de répartition [Répartition SLA par affectation], vous ne pouvez pas définir d'autre définition de répartition pour ce type de tâche.

Répartition SLA par affectation



Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Répartitions** > **Définitions de répartition**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Définitions de répartition SLA

Champ	Description
Nom	Nom de la répartition SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de tâches	Table de tâches sur laquelle la définition s'applique.
Table de répartition SLA	Table dans laquelle les données de répartition SLA sont stockées. **Remarque :** pour la version Madrid, une seule table de répartition est disponible : [Répartition SLA par affectation].
Actifs	Case à cocher indiquant si la définition de répartition SLA est active.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les champs de définition de répartition de SLA et les listes connexes des définitions de SLA s'affichent.
4. Sous l'onglet **Champs de définition de répartition SLA**, cliquez sur **Nouveau** et remplissez les champs.

Champ	Description
Nom de champ de répartition	Champ dans la table de répartition mappé avec le champ que vous sélectionnez dans le champ source.
Nom de champ source	Champ dans la table des enregistrements de tâche mappé avec le champ de répartition.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le champ de répartition et le champ source associé apparaissent sous l'onglet **Champ de définitions de répartition SLA**.
6. Sous l'onglet **Définitions de SLA**, cliquez sur **Modifier** pour relier une ou plusieurs définitions de SLA à la définition de répartition.
7. Dans la zone de sélection, sous Collecte, sélectionnez Définitions de SLA reliées à la définition de répartition SLA.
   La répartition est appliquée sur cet enregistrement de tâche.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les définitions de SLA sélectionnées apparaissent.

Utiliser Gestion des niveaux de service

Utilisez des accords sur les niveaux de service (SLA) pour définir une certaine durée pour qu'une tâche atteigne une certaine condition, afin d'assurer que les incidents sont fermés ou résolus conformément aux attentes fixées pour les clients.

Calcul de SLA

Les SLA sont calculés et évalués en fonction d'une règle métier et de travaux planifiés fonctionnant en arrière-plan.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les mécanismes qui contrôlent le workflow SLA et l'automatisation SLA sont indépendants les uns des autres. Vous pouvez avoir l'obligation d'envoyer des notifications par e-mail à partir du workflow SLA affichant le pourcentage écoulé réel du SLA. Ceci ne fonctionnera malheureusement pas car le pourcentage utilisé dans la notification affichera uniquement la valeur la plus récemment calculée du SLA de tâche. Par conséquent, les notifications par e-mail de SLA de tâche utilisant des valeurs calculées de SLA enverront des valeurs incorrectes.

Une solution consiste à spécifier le pourcentage écoulé dans les notifications SLA en utilisant des notifications pour chaque niveau de pourcentage. Par exemple, une notification par e-mail pour « 75 pour cent d'avertissement SLA » est créée et un événement spécial est utilisé pour déclencher cette notification. L'événement peut être appelé « sla.warning.75 ». Une autre solution consiste à coder ces notifications par e-mail pour les déclencher à un pourcentage de durée spécifié, et de configurer le workflow lié à cette définition de SLA pour envoyer une notification par e-mail après avoir attendu un pourcentage écoulé.

Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone

Par défaut dans le moteur SLA 2011, le traitement de SLA est effectué par la règle métier *Run SLAs*. Cette règle métier s'exécute de façon synchrone et constitue la configuration suggérée.

Avant de commencer
Rôle requis : sla admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le traitement de SLA s'exécute de façon asynchrone. Vous pouvez l'exécuter par exemple pour des raisons de performances, comme pour éviter les retards lorsqu'un utilisateur enregistre un nouvel enregistrement d'incident. Lorsque que le moteur SLA fonctionne de façon asynchrone, il peut y avoir un court délai avant que les enregistrements SLA de tâche soient disponibles après la mise à jour d'une tâche. Rafraîchissez le formulaire pour voir les SLA de tâche à jour.
Utilisez le traitement synchrone pour obtenir la meilleure expérience utilisateur. Le mode de traitement asynchrone n'est utilisé que lorsqu'il y a des problèmes de performances.

Remarque : dans le moteur 2010, la règle métier *Process SLAs* exécute le traitement asynchrone.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Sélectionnez **Oui** pour la propriété **Exécuter le moteur SLA 2011 de manière asynchrone** (*com.snc.sla.engine.async*).
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Recalculer automatiquement les temps du SLA

Par défaut, lorsqu'un utilisateur ouvre une tâche, les informations de synchronisation SLA pour cette tâche ne sont pas automatiquement recalculées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez activer le recalcul automatique de ces informations à chaque fois que la tâche est ouverte, pour fournir des informations actuelles plutôt que des informations provenant de la dernière tâche planifiée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Recalculer les SLA de tâche lorsque le formulaire d'une tâche est affiché**, cochez la case **Oui**.

   Remarque : cette propriété est désactivée par défaut car elle a un impact potentiel sur les performances lorsque plusieurs utilisateurs ouvrent des tâches simultanément.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser les heures exactes dans les calculs de SLA

Lorsque les pourcentages d'activité sont utilisés pour les calculs de SLA, ils sont arrondis à deux décimales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par conséquent, des violations peuvent se produire lorsque des pourcentages légèrement inférieurs à 100 % sont arrondis à 100 % par les calculs de SLA. Vous pouvez configurer les calculs de SLA pour utiliser plutôt le temps d'activité ou réel restant.
Par exemple, un pourcentage de temps d'activité de 99,951 % est arrondi à 100 %, ce qui cause une violation.

Pour des calculs de SLA plus précis, activez la propriété du moteur SLA pour utiliser la valeur exacte du temps d'activité restant si un calendrier est spécifié ou du temps réel restant si le SLA n'a aucun calendrier spécifié.

Procédure

1. Allez à **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur SLA**.
2. Pour la propriété **Utiliser le champ « business_time_left » pour calculer le temps de violation au lieu du champ « business_pourcentage »**, sélectionnez la case à cocher **Oui**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Les administrateurs de SLA peuvent réparer les enregistrements SLA pour garantir que les informations de calendrier et de durée des SLA sont exactes.

La réparation des SLA est utile pour obtenir des informations de durée exactes lorsque votre système contient des enregistrements SLA dans lesquels les valeurs sont incorrectes. Par exemple, vous devrez peut-être réparer des enregistrements SLA à la suite de :

- Modification de la définition de SLA ou du calendrier du SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Modification des conditions de SLA de la définition de SLA pour tout SLA de tâche toujours actif.
- Une autre anomalie du système.

La fonction de réparation supprime l'enregistrement SLA, puis le recrée et le recalcule depuis son démarrage, en recréant également le flux. La réparation utilise l'historique de la tâche et, le cas échéant, créera également de nouveaux SLA de tâche qui n'existaient pas

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

auparavant. Par exemple, un nouveau SLA de tâche peut être nécessaire si une nouvelle définition de SLA a été ajoutée depuis la création ou la mise à jour d'un incident associé.

La réparation de SLA n'utilise pas l'historique des champs de type « remontée pas à pas » ; elle prend uniquement en compte l'état final de ces champs. Par exemple, si une condition de pause est définie sur un champ Incident de type « remontée pas à pas » `comme incident.caller_id.location` et que l'emplacement est défini sur London en temps réel puis, plus tard, sur San Diego. Ensuite, lorsque la réparation de SLA s'exécute, seul l'emplacement final est pris en compte. Donc, si le SLA est en pause lorsque `incident.caller_id.location` est San Diego, la réparation s'interrompt immédiatement, car l'emplacement précédent, London, n'est pas pris en compte.

Vous pouvez réparer des SLA uniques à partir du formulaire correspondant ou plusieurs SLA à partir de listes adéquates.

Remarque : la réparation de SLA n'est pas disponible sur les définitions de SLA, car l'exécution d'une opération de réparation pour une définition de SLA pourrait affecter un grand nombre d'enregistrements sur votre système, avec un impact significatif sur les performances.

Vous pouvez également configurer et gérer les fonctions de la réparation de SLA.

Configurer la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent définir les propriétés de la réparation de SLA et afficher les logs de réparation.

Activer ou désactiver la réparation de SLA

La fonction Réparation de SLA est activée pour toutes les nouvelles instances installées exécutant le moteur 2011, mais est désactivée par défaut pour les instances mises à niveau. Si elle est désactivée, aucune fonction de réparation de SLA n'est disponible, y compris tous les modules de réparation de SLA, les logs de réparation de SLA et les actions d'interface utilisateur.

Remarque : les actions de réparation ne seront pas disponibles pour les instances qui n'exécutent pas le moteur 2011. Pour activer ou désactiver la réparation de SLA, utilisez la propriété de réparation *com.snc.sla.repair.enabled*.

Afficher les logs de réparation

Un enregistrement de log de réparation de SLA est créé à chaque fois qu'une action de réparation a lieu, et contient des informations comme l'initiateur de la réparation et les dates et heures de début et de fin. L'enregistrement de log contient un certain nombre d'enregistrements enfants **Entrée de log de réparation de SLA** qui lui sont associés. Chaque entrée de log de réparation a un type **Avant réparation** ou **Après réparation** qui contiendra les valeurs appropriées de chaque enregistrement SLA de tâche réparé. S'il n'y a qu'un enregistrement d'entrée **Avant réparation** pour un SLA de tâche, cela indique qu'il a été supprimé. S'il n'y a qu'un enregistrement **Après réparation**, la fonction de réparation a créé un SLA de tâche qui n'existait pas auparavant.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Logs de réparation** pour voir les informations du log de réparation :

- **Réparations actives** : voir les réparations qui sont toujours en cours.
- **Mes Réparations** : voir les réparations que vous avez exécutées.
- **Toutes les réparations** : voir toutes les réparations.
- **Entrées de réparation** : voir les entrées de log de réparation de SLA pour toutes les réparations qui ont eu lieu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réparation de SLA à partir d'un formulaire

Vous pouvez réparer les enregistrements SLA de tâche à partir du formulaire de tâche, ou du formulaire de SLA de tâche pour un SLA associé à une tâche.

Avant de commencer

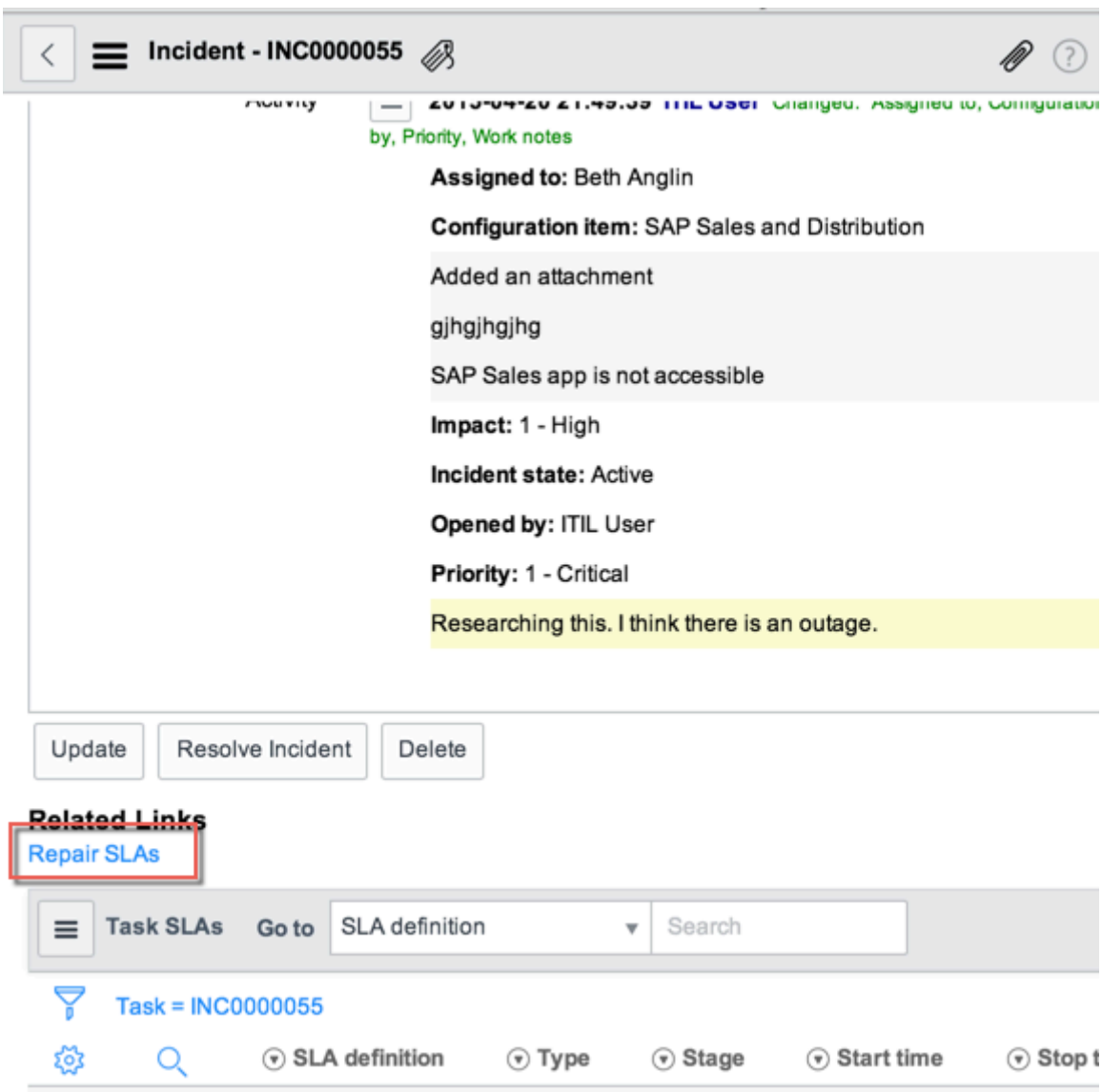
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également réparer plusieurs enregistrements SLA de tâche à partir d'une liste.

Procédure

1. Pour réparer tous les SLA associés à une tâche spécifique, ouvrez ce formulaire et sélectionnez le lien connexe **Réparer les SLA**.



2. Alternativement, pour réparer un SLA spécifique sur un enregistrement d'incident spécifique, ouvrez l'enregistrement d'incident, ouvrez l'enregistrement SLA associé à cet incident, puis sélectionnez le bouton **Réparation** sur ce formulaire SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

Remarque : la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Réparer des SLA à partir d'une liste

Vous pouvez réparer plusieurs enregistrements SLA à partir d'une liste de tâches ou d'enregistrements SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également réparer des enregistrements SLA à partir du formulaire de tâche concerné, ou à partir du formulaire de SLA pour le SLA associé à la tâche.

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements SLA ou d'enregistrements de tâches.
2. Vérifiez les enregistrements à réparer.
3. Sélectionnez l'action de liste **Réparer les SLA de la sélection**.
4. Alternativement, pour réparer les SLA pour tous les enregistrements de cette liste, sélectionnez le lien connexe **Réparer pour toutes les définitions filtrées**.
   Les SLA sélectionnés sont réparés. Lorsque le processus de réparation est terminé, l'utilisateur ayant décidé la réparation reçoit une notification standard des résultats de réparation.

   Remarque : la fermeture de la boîte de dialogue de progression n'arrête pas le processus de réparation. Vous pouvez accéder à **Réparations actives** ou **Mes réparations** et cliquer sur **Afficher les progrès** pour afficher de nouveau la boîte de dialogue de progression.

Information associée

Réparation d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Afficher la chronologie SLA

Vous pouvez afficher une chronologie SLA à partir d'un enregistrement SLA de tâche ou d'une définition de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour afficher la chronologie SLA :

Procédure

Vous pouvez ouvrir une définition de SLA à partir des éléments suivants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement	Navigation
Définition SLA	Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**. Cliquez sur le nom de la définition de SLA, puis cliquez sur le lien **Valider la chronologie SLA**.
Enregistrement SLA de tâche	Ouvrez un enregistrement SLA de tâche à partir du formulaire de tâche. Cliquez sur le lien **Valider la chronologie SLA** pour afficher la chronologie SLA pour ce SLA spécifique.
Formulaire de tâche	• Cliquez sur le lien **Valider la chronologie SLA** qui apparaît dans les liens connexes du formulaire de tâche. La chronologie SLA apparaît avec la liste de tous les SLA associés à la tâche. • Faites un clic droit sur un SLA de tâche dans la liste connexe d'un formulaire de tâche tel qu'un enregistrement d'incident et sélectionnez l'option **Valider la chronologie SLA**. La chronologie SLA pour le SLA spécifique apparaît.

La chronologie SLA pour la tâche ou l'incident sélectionné s'affiche. Elle comprend les détails du rapport de SLA et une représentation visuelle de l'avancement du SLA de tâche au cours de la durée de vie de la tâche.

Ajouter des règles métier personnalisées à Accord sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez ajouter des règles métier personnalisées à vos SLA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Sélectionnez une des méthodes suivantes pour ajouter des règles métier personnalisées.

Option	Description
Utiliser setWorkflow(false)	Avant de mettre à jour votre tâche, ajoutez un appel à `setWorkflow(false)` sur l'objet GlideRecord pour la tâche dans la règle métier qui met à jour la tâche. Cela empêche le traitement des règles métier. **Remarque :** l'appel à setWorkflow(false) désactive le traitement de tous les moteurs et la mise à jour n'apparaît pas dans l'historique d'audit de la tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Par exemple, un script qui copie le temps de violation vers un champ personnalisé sur la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var taskGr = current.task.getRefRecord(); taskGr.u_sla_breach_time = current.planned_end_time; taskGr.setWorkflow(false); taskGr.update(); } )();`
Créer un sys_trigger (tâche planifiée) pour mettre à jour la tâche	Dans votre règle métier personnalisée, utilisez le champ **Script** pour générer une tâche planifiée qui mettra à jour la tâche. Pour assurer que la tâche planifiée est en file d'attente pour un traitement immédiat, elle doit être de type Exécuter une seule fois, et avoir comme heure de l'action suivante « Maintenant ». **Remarque :** l'include de script `ScheduleOnce` inclut des fonctions pour spécifier l'enregistrement cible et l'heure d'exécution de la tâche planifiée. Cela vous permet de spécifier le script à exécuter et d'appeler une autre fonction pour créer l'enregistrement approprié dans la table `sys_trigger`. Par exemple, un script pour créer une tâche planifiée qui copie le temps de violation du SLA de tâche vers un champ personnalisé de la tâche. `(function(){ if (current.planned_end_time.changes()) { var scheduleJob = new ScheduleOnce(); scheduleJob.setDocument(t.task.getRefRecord()); scheduleJob.script = "current.u_sla_breach_time.setValue('" +`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description

	`current.getValue('planned_end_time') + "');current.update();";`
	`scheduleJob.schedule();`
	`}`
	`)();`

Ajouter des règles métier personnalisées aux considérations des accords sur les niveaux de service (SLA)

Avant d'ajouter des règles métier personnalisées à la table des SLA de tâche, vous devez prendre en compte certains points concernant le traitement et le calcul du SLA de tâche en fonction des besoins de votre organisation.

Ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche

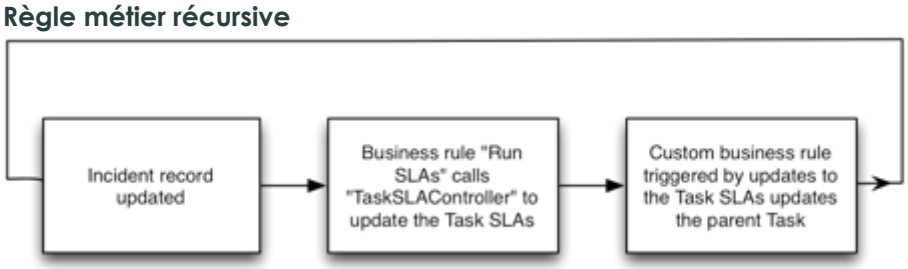
Vous pouvez ajouter des champs personnalisés à la table des SLA de tâche et écrire des règles métier pour les remplir. Cela n'affecte pas le moteur de SLA. Toutefois, vous devez tenir compte des incidences possibles sur les performances de ces règles métier car les SLA de tâche sont mis à jour fréquemment au cours de leur cycle de vie.

Points à considérer

- Une règle métier mettant directement à jour la tâche parente lorsqu'un SLA est mis à jour.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met directement à jour la tâche parente. Cela entraîne un traitement récursif des règles métier. Ceci est représenté dans le diagramme.

  Règle métier récursive

- Une règle métier mettant à jour les champs par défaut sur un SLA de tâche.

  Évitez d'écrire sur la table des SLA de tâche une règle métier qui met à jour les champs par défaut. Ces champs par défaut sont gérés et mis à jour par le moteur de SLA, et toute mise à jour qui leur est faite peut entraîner les problèmes suivants.

  - Champs ignorés, écrasés, ou les deux lors du prochain calcul du SLA.
  - Calculs incorrects d'autres valeurs sur le SLA de tâche.

Surveillance des accords sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez afficher les informations détaillées de chaque enregistrement SLA de tâche créé pour une tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'enregistrement SLA de tâche, vous pouvez voir les informations du SLA de tâche comme son étape et s'il est rompu.

Vous pouvez également voir la cible de l'accord en cours de définition : **Aucun**, **Réponse** ou **Résolution**.

La cible n'est utilisée que pour le filtrage, la recherche et le reporting.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Jakarta ou ultérieure). La bonne pratique de gestion des problèmes : le module d'extension de Jakarta (com.snc.best_practice.problem.jakarta) doit être activé.

En outre, vous pouvez obtenir un aperçu des calendriers pour le SLA de tâche tels que le temps écoulé réel et d'activité ou en pourcentage, et le temps restant réel et d'activité en jours et heures.

Vérifier la définition de SLA à l'aide de la chronologie SLA

Vous pouvez vérifier que le mappage entre une tâche et un SLA défini est correctement effectué à l'aide de la chronologie SLA. Si une tâche est mappée avec la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une représentation graphique de l'avancement du SLA de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
2. Cliquez sur la définition de SLA que vous souhaitez vérifier.
3. Cliquez sur le lien connexe **Valider la définition de SLA**.
   La page de chronologie SLA apparaît.
4. Dans le sélecteur de définition de SLA, sélectionnez la définition de SLA pour laquelle vous souhaitez confirmer si une tâche appropriée est mappée.
5. Dans le sélecteur d'enregistrement de tâche, sélectionnez la tâche qui doit être mappée sur la définition de SLA.
   Si la tâche sélectionnée est mappée sur la définition de SLA, la chronologie SLA affiche une progression graphique du SLA de tâche.

Remarque :

Lorsqu'une tâche sélectionnée n'a pas de SLA relié, la chronologie SLA affiche toujours la mise à jour de la tâche lorsque la case d'affichage des mises à jour de toutes les tâches est cochée. Ces informations peuvent être utilisées pour le débogage d'un SLA de tâche.

Référence Gestion des niveaux de service

Les sections de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Gestion des niveaux de service.

Flux pour les SLA

Utilisez les actions de flux pour envoyer des notifications SLA lorsque la durée spécifiée dans la définition de SLA est dépassée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Depuis la version Yokohama, les nouveaux flux du système de base remplacent les workflows existants pour Gestion des niveaux de service. Toutefois, vous pouvez continuer à créer des workflows personnalisés ou utiliser les workflows existants. Pour migrer vos workflows existants vers les flux, consultez les nouveaux flux du système de base disponibles dans Studio de workflow pour obtenir des conseils. Pour toute nouvelle exigence, utilisez des flux.

Vous pouvez créer et modifier des flux à l'aide de Studio de workflow. Le flux par défaut disponible avec le module d'extension Gestion des niveaux de service est **Flux SLA par défaut**.

Le **flux SLA par défaut** crée les événements qui envoient des notifications. Par exemple, il crée un événement pour envoyer une notification à l'utilisateur affecté à une tâche, comme un incident, lorsque le SLA de tâche atteint 50 % de son temps alloué.

Le **flux de notification et d'escalade SLA** crée les événements qui envoient des notifications. Lorsqu'une tâche atteint 50 % de sa durée de SLA allouée, une notification est envoyée au délégataire et à l'utilisateur répertorié dans le champ **Pris en charge par** sur l'élément de configuration. À 75 % et 100 %, une notification est envoyée au délégataire et à son responsable.

Remarque : Cette fonctionnalité est disponible uniquement dans les instances les plus récentes (Orlando ou ultérieures).

Pour plus d'informations sur les notifications SLA, consultez Notifications SLA.

Information associée

Concepteur de flux

Notifications SLA

SLA envoie des notifications lors de certains événements définis dans le workflow.

Par défaut, les notifications SLA sont envoyées en trois occasions :

1. Le SLA est à 50 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée aux utilisateurs indiqués dans les champs **Affecté à** du formulaire d'incident et **Pris en charge par** dans le formulaire d'élément de configuration.
2. Le SLA est à 75 % de la durée spécifiée dans sa définition : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.
3. Le SLA est rompu : une notification est envoyée à l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** du formulaire d'incident et à son responsable.

Pour plus d'informations sur les flux SLA, consultez Flux pour les SLA.

Types de durée SLA

Vous pouvez sélectionner l'un des deux types de durée SLA pour définir la durée pendant laquelle une tâche doit être accomplie avant que le SLA ne soit rompu.

Si un calendrier SLA est défini, la durée fonctionne selon celui-ci. Dans une durée spécifiée par l'utilisateur, vous pouvez choisir de spécifier la durée pendant laquelle un SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme étant rompu. Les durées relatives spécifient les durées relatives à l'heure de début du SLA de tâche et sont définies à l'aide d'un script.

Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner une **durée spécifiée par l'utilisateur** ou une **durée relative**.

Durée spécifiée par l'utilisateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Spécifie une période de durée statique, telle que **8 heures**, avec un calendrier d'entreprise. Le champ **Durée** est affiché, vous permettant de spécifier en jours, heures, minutes et secondes la durée pendant laquelle le SLA doit s'exécuter avant qu'il ne soit marqué comme **rompu**. Le nombre de jours spécifié dans le champ **Durée** est converti en blocs de 24 heures.

À chaque fois que vous définissez une durée, un exemple de message d'information indiquant le dépassement de cette durée est affiché en haut du formulaire. Ces informations vous aident à comprendre comment la date de rupture est calculée. Par exemple, si la date actuelle est le 1er janvier 2015, l'heure est 10h30, la durée est fixée à 10 heures et aucun calendrier n'a été sélectionné, le message d'information suivant est affiché : `Un SLA démarrant maintenant sera rompu le 1er janvier 2015 à 20h30 (temps réel écoulé : 10 heures).`

Durée relative

Spécifie une durée par rapport à l'heure de début du SLA de tâche et est défini à l'aide d'un script. Par exemple, vous pouvez sélectionner une durée relative comme **Rupture à la date d'échéance**, **Fin du jour ouvrable suivant** ou **Jour ouvrable suivant à 16h**. L'ensemble des durées relatives est défini dans la configuration de base à l'aide de calculs de durée basés sur des scripts.

Remarque : les conditions de pause ne sont pas compatibles avec les durées relatives.

Vous pouvez utiliser une durée relative dans l'application Gestion des niveaux de service par le biais des méthodes suivantes :

- Spécifier une durée relative.
- Scénarios d'utilisation de durée relative.

Spécifier une durée relative

Pour spécifier une durée relative, sélectionnez une option telle que **Jour ouvrable suivant à 16h** ou **Fin du jour ouvrable suivant** dans la liste des durées relatives disponibles dans le champ **Type de durée.**

Lorsque vous sélectionnez une durée relative comme **Jour ouvrable suivant à 16h**, le champ **La durée relative s'applique sur** apparaît. Vous pouvez spécifier l'enregistrement sur lequel la durée relative sera calculée. Vous pouvez choisir d'utiliser l'**enregistrement de tâche** ou l'**enregistrement SLA**, et l'enregistrement que vous sélectionnez est disponible comme **actuel** pour le script de durée relative.

Remarque : si une durée relative est sélectionnée, le message d'exemple d'information sur la date de rupture n'est pas affiché.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Scénarios d'utilisation de durée relative

Si un calendrier est sélectionné dans la définition de SLA, la durée du SLA s'applique selon le calendrier du SLA. Par exemple, un SLA peut avoir une durée spécifiée par l'utilisateur de **16 heures** avec comme calendrier **8h00-17h00 en semaine**. Si ce SLA commence à s'exécuter pour une tâche à 8h00, il est rompu à 16h00. L'heure de rupture est calculée selon le calendrier qui définit le temps de travail comme huit heures par jour du lundi au vendredi. Ainsi, la durée de 16 heures équivaut à deux jours plus tard dans le calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La **rupture à la date d'échéance** fixe l'heure de la rupture du SLA à la date et à l'heure du champ de la **date d'échéance** de la tâche à laquelle le SLA est attaché.

Si le champ **Date d'échéance** est vide ou contient une date passée, la date de rupture du SLA de tâche est définie à une seconde après son heure de début. Si la date et l'heure du champ **Date d'échéance** sortent du calendrier du SLA de tâche, l'heure de rupture est fixée à l'heure disponible suivante. Par exemple, si la définition de SLA spécifie un calendrier de 08h00-16h00 et que la valeur dans le champ **Date d'échéance** est **Mercredi 11 janvier 2017 20h30**, l'heure de rupture est fixée au **Jeudi 12 janvier 2017 08h00**.

Si votre enregistrement de tâche a un champ de date et heure cible, vous pouvez créer un SLA avec une durée relative basée sur ce champ.

Calendriers de SLA

Les calendriers de SLA vous permettent de définir les périodes pendant lesquelles les SLA accumulent du temps ouvré.

Les calendriers sont généralement basés sur les heures de travail de la ressource ou des départements auxquels une tâche est attribuée. Lorsque vous définissez un SLA, vous pouvez sélectionner un calendrier au cours duquel le SLA accumulera du temps ouvré. Vous pouvez spécifier le calendrier que chaque SLA doit utiliser dans le formulaire de définition de SLA.

Calendriers dans les définitions de SLA

Vous pouvez spécifier le calendrier à utiliser lors de la création de nouveaux SLA de tâche dans le champ **Source du calendrier**. Vous pouvez choisir une des options suivantes :

- **Aucun calendrier** : si l'option **Aucun calendrier** est sélectionnée, le SLA sera calculé selon un calendrier de 24 heures x 7 jours.
- **Définition de SLA** : si l'option **Définition de SLA** est sélectionnée, la liste déroulante **Calendrier** s'affiche.
- **Calendrier** : spécifiez les heures pendant lesquelles le compteur du SLA tourne. Ces calendriers sont définis dans la configuration de base. Par exemple, vous pouvez sélectionner un calendrier **8h00-17h00 en semaine** ou **8h00-17h00 en semaine sauf jours fériés**.
- **Champ de la table de tâches** : cette option choisit son titre à partir de l'option sélectionnée dans le champ **Table** plus haut dans le formulaire de **définition de SLA**. Par exemple, si **Incident** est sélectionné dans le champ **Table**, cette option apparaît comme un champ **Incident**. Si l'option de **Champ de la table de tâches** est sélectionnée, la liste déroulante **Champ de source du calendrier** s'affiche.
- Champ de source du calendrier : cette option vous permet de sélectionner le champ approprié de la tâche, comme un incident ou un problème qui fournira le calendrier. Par exemple, Élément de configuration > Calendrier.

Durée des SLA et calendriers

Les calendriers ont une incidence sur la durée spécifiée dans une définition de SLA.

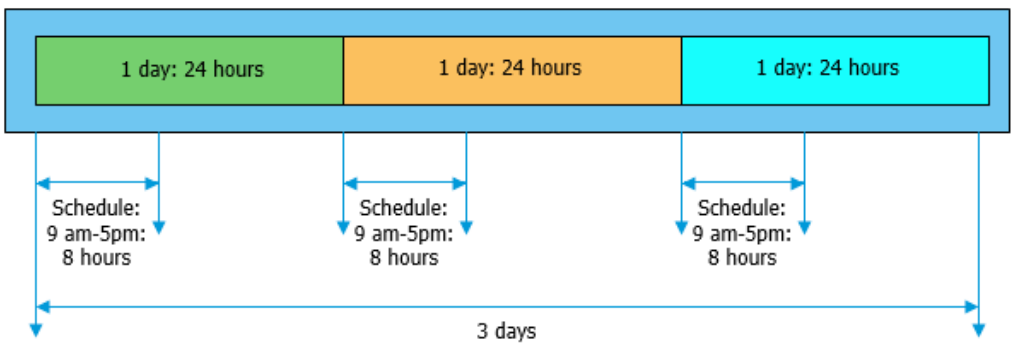
Cet impact se reflète dans les horaires pris en compte lors du calcul d'un SLA.

Remarque : si aucun calendrier n'est sélectionné pour un SLA, le SLA fonctionnera 24 heures x 7 jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérez un scénario où vous sélectionnez une durée d'une journée, soit 24 heures, et un calendrier de 9h à 17h, soit 8 heures. Le calcul du SLA distribuera les 24 heures sur trois jours ouvrables de 8 heures chacun. Ainsi, une équipe travaillant sur une tâche associée à ce SLA a 3 jours pour terminer la tâche avant que le SLA ne soit rompu.

Répartition du temps



Fuseaux horaires des SLA

Vous pouvez spécifier le fuseau horaire géographique utilisé pour le calcul d'un calendrier.

Spécifiez la source de fuseau horaire à utiliser lors de la création des SLA de tâche. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **Le fuseau horaire de l'appelant** : si cette option est sélectionnée et que l'appelant n'a pas sélectionné de fuseau horaire, le fuseau horaire du système est utilisé.
- **Le fuseau horaire de la définition de SLA** : si l'option **Fuseau horaire de la définition de SLA** est sélectionnée, la liste des **fuseaux horaires** s'affiche.

Fuseau horaire : spécifiez un fuseau horaire pour le SLA. Il peut s'agir du fuseau horaire du système ou des fuseaux horaires géographiques actifs standard.

- **Le fuseau horaire de l'emplacement CI**
- **Le fuseau horaire d'emplacement de la tâche**
- **Le fuseau horaire de l'emplacement de l'appelant**

Remarque : si vous sélectionnez une source de fuseau horaire autre que le **fuseau horaire de la définition de SLA** et que le fuseau horaire dérivé de la source de fuseau horaire est vide, le fuseau horaire du système est utilisé.

Conditions de SLA

Les conditions de SLA déterminent quand un enregistrement SLA de tâche est attaché, mis en pause, relancé, réinitialisé, annulé et terminé.

Sur la définition de SLA, vous pouvez spécifier jusqu'à six conditions qui sont évaluées à chaque fois qu'un enregistrement de tâche est créé ou mis à jour. Par exemple, pour qu'un SLA s'attache à une tâche, les conditions de départ doivent être vérifiées et les conditions d'arrêt non vérifiées.

Les conditions de SLA fonctionnent de la façon suivante :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conditions de SLA
- Évaluation d'une condition du SLA

Conditions de SLA

Vous pouvez configurer jusqu'à six conditions de SLA : démarrage, annulation, mise en pause, reprise, arrêt, réinitialisation.

Condition de démarrage

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera attaché.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand annuler** les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé.

- Option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** : si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées changent, le SLA sera annulé. L'option **Les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions d'annulation sont remplies** : la condition de démarrage n'a besoin d'être vérifiée qu'une seule fois, par la suite le SLA ne sera annulé que si la condition d'annulation est vérifiée.
- Option **Jamais** : le SLA ne sera jamais annulé.

Sélectionnez **Démarrage rétroactif** pour choisir dans la tâche un champ de date et d'heure qui fournira l'heure de début du SLA de tâche. Si vous sélectionnez la case **Démarrage rétroactif**, le champ **Définir le début à** s'affiche, proposant les champs de date et d'heure disponibles sur le type de tâche auquel cette définition de SLA s'applique. Par exemple, si vous sélectionnez **Démarrage Rétroactif** sur une définition de SLA de priorité 1 et choisissez **Création** dans le champ **Définir le début à**, le SLA sera attaché avec comme heure de début la date et l'heure du champ **Création** de l'incident.

Condition d'annulation

Vous permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA sera annulé. Vous pouvez spécifier les conditions d'annulation en même temps que vous spécifiez les conditions de démarrage.

Condition de pause

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA suspendra l'augmentation du temps écoulé.

Vous pouvez choisir dans la liste **Quand reprendre** les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé.

- Option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** : si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées, le temps écoulé reprendra son augmentation. L'option **Les conditions de pause ne sont pas remplies** est sélectionnée par défaut.
- Option **Les conditions de reprise sont remplies** : si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées, l'augmentation du temps écoulé reprend.

Condition de reprise

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA reprendra l'augmentation du temps écoulé. Vous pouvez spécifier les conditions de reprise en même temps que vous spécifiez les conditions de pause.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition d'arrêt

Permet de définir les conditions sous lesquelles le SLA se termine. Si toutes les conditions d'arrêt spécifiées sont vérifiées, alors le SLA de tâche se terminera indépendamment du fait qu'il soit rompu ou non.

Condition de réinitialisation

Vous permet de définir des conditions sous lesquelles le SLA en cours d'exécution sera terminé et un nouveau SLA sera attaché. Pour qu'un nouveau SLA soit attaché, la condition de démarrage doit être vérifiée.

La condition de réinitialisation permet également de configurer les SLA lorsque la valeur d'un champ spécifique sur l'enregistrement de tâche change, atteint une certaine valeur ou diffère d'une certaine valeur de l'enregistrement. Par exemple, la valeur du champ **Emplacement** dans l'enregistrement de tâche est 101 Broadway East, Seattle, WA. Si vous configurez comme condition de réinitialisation SLA que l'**emplacement diffère de** 101 Broadway East, Seattle, WA, tout changement de la valeur du champ d'**emplacement** réinitialise le SLA de l'enregistrement de tâche.

Évaluation d'une condition de SLA

Chaque tâche du système est évaluée dans l'ordre suivant :

- Traitement de nouveaux SLA : détermine si un nouvel enregistrement SLA doit être attaché à une tâche.
- Traitement des enregistrements SLA existants attachés à une tâche.

Les conditions de SLA sont évaluées de la façon suivante :

- Attacher si la condition de démarrage est vérifiée et les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas.
- Terminer si la condition d'arrêt est vérifiée.
- Mettre en pause si la condition de pause est vérifiée.
- Reprendre si la condition de pause n'est pas vérifiée ou si la condition de reprise est vérifiée.
- Réattacher si les conditions de réinitialisation et de démarrage sont vérifiées.
- Annuler si la condition de démarrage n'est pas vérifiée ou si la condition d'annulation est vérifiée.

Prenez en compte cet ordre d'évaluation lorsque vous créez des conditions. Par exemple, si votre condition de démarrage est un sous-ensemble de votre condition d'arrêt, la condition d'arrêt sera toujours vérifiée si la condition de démarrage l'est et le SLA ne sera jamais attaché. Cela comprend le traitement de tous les nouveaux SLA qui viennent d'être créés.

De même, si votre condition de pause est un sous-ensemble de votre condition de démarrage, le SLA sera attaché mais sera en permanence en état de pause. Dès que la condition de pause n'est pas vérifiée, la condition de démarrage équivalente ne le sera pas non plus et l'enregistrement SLA de tâche sera annulé.

En outre, si vous créez une définition de SLA avec une condition de démarrage et une condition de pause mutuellement exclusives, votre SLA ne sera jamais mis en pause et toujours annulé en premier. Par exemple, pour une définition de SLA dans laquelle la condition de démarrage est **État parmi Nouveau ou Actif** et la condition de pause est **État En pause**, lorsque la tâche sera mise à jour vers un état **En pause**, la condition de démarrage ne sera plus vérifiée et le SLA de tâche sera annulé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transitions de SLA

Les enregistrements SLA passent par une série de transitions pendant leur traitement.

Les transitions suivantes existent pour un SLA :

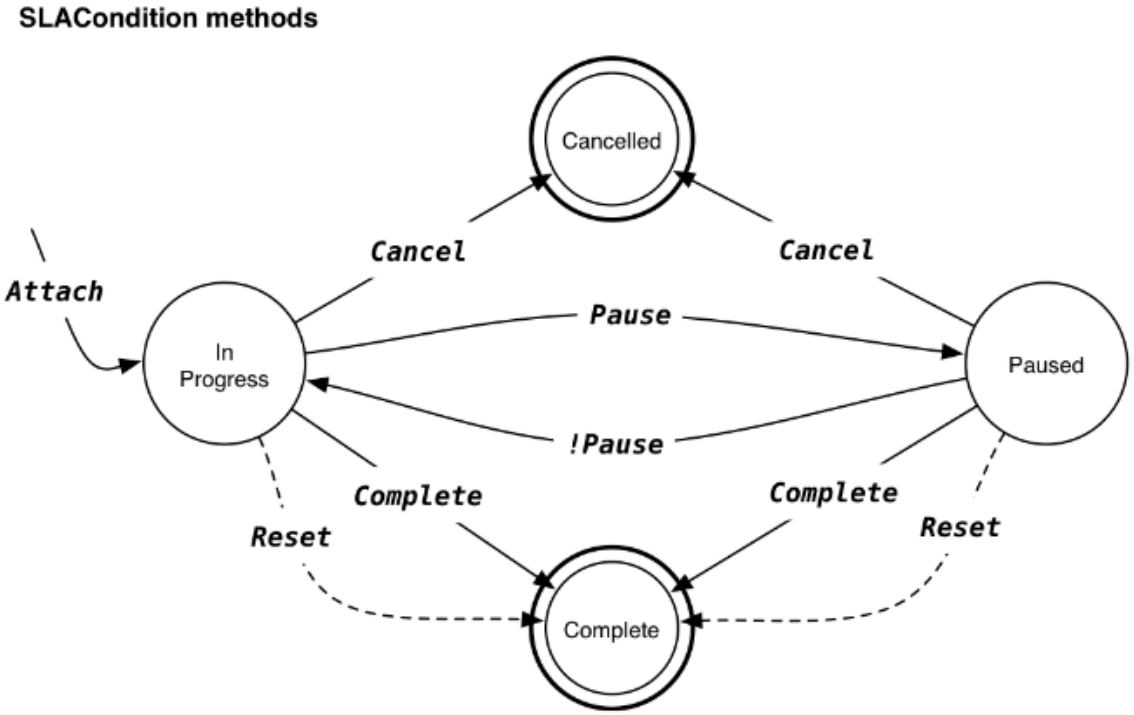
- Attacher : lorsqu'un SLA est créé et attaché à une tâche.
- Pause : lorsqu'un SLA doit temporairement arrêter le compte du temps écoulé.
- Reprise : lorsqu'un SLA doit reprendre le suivi du temps écoulé.
- Terminer : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé.
- Rattacher : lorsqu'un SLA est marqué comme terminé et qu'une nouvelle copie est réappliquée.
- Annuler : lorsqu'un SLA est annulé.

Les conditions de SLA déterminent l'action effectuée sur un enregistrement SLA de tâche.

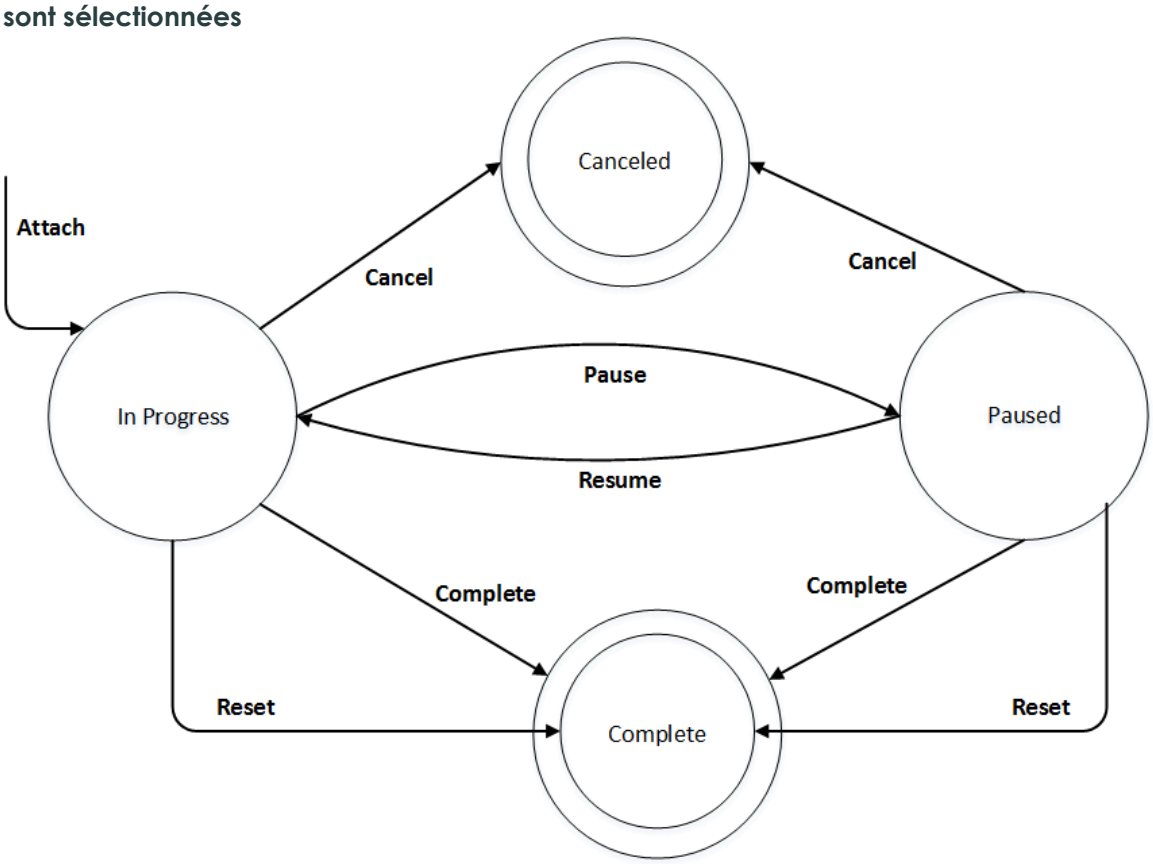
Condition de SLA :	Action résultante sur l'enregistrement SLA de tâche
Si la condition de démarrage est vérifiée et que les conditions d'arrêt et d'annulation ne le sont pas	Attacher
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Quand les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées**	Annuler si une ou plusieurs des conditions de démarrage spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de démarrage est vérifiée et **Quand annuler** est configuré avec **Les conditions d'annulation sont remplies**	Annuler lorsque les conditions d'annulation sont vérifiées.
Évaluation des conditions de pause	Mise en pause
Si la condition de pause est vérifiée et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de pause ne sont pas vérifiées**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de pause spécifiées ne sont plus vérifiées.
Si la condition de pause est vérifiée, et **Quand reprendre** est configuré avec **Les conditions de reprise sont remplies**	Reprendre si une ou plusieurs des conditions de reprise spécifiées sont vérifiées.
Démarrer et réinitialiser	Réattacher
Arrêter	Terminer
Annuler	Annuler

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthodes des conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise par défaut sont sélectionnées



Méthodes de Conditions de SLA lorsque les conditions d'annulation et de reprise sont sélectionnées



Chacune de ces conditions est définie comme une méthode dans un include de script, référencé par un enregistrement de règle de Conditions de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de conditions de SLA

Les règles de conditions de SLA contrôlent la façon dont les différentes conditions que vous spécifiez dans une définition de SLA sont combinées pour déterminer si un SLA doit être attaché, mis en pause, terminé, réattaché ou annulé.

La façon dont les conditions dans une définition de SLA sont interprétées, pour contrôler les transitions d'états, peut être modifiée en utilisant les règles de conditions de SLA. Les règles de conditions de SLA sont définies globalement et peuvent être remplacées pour des définitions de SLA spécifiques.

SLAConditionBase est l'ensemble des règles de conditions de SLA par défaut.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de conditions de SLA** pour voir une liste des enregistrements de conditions de SLA.

Script SLAConditionBase

L'include de script *`SLAConditionBase`* implémente les transitions de SLA par défaut.

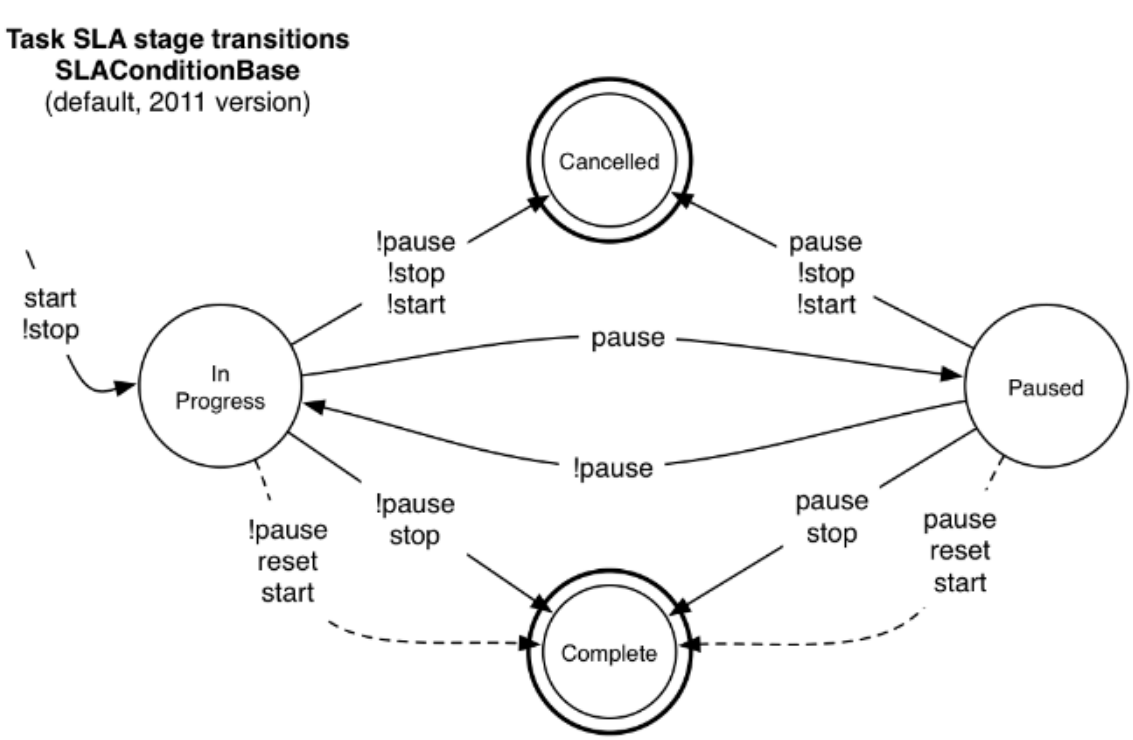
L'include de script *`SLAConditionBase`* implémente le traitement par défaut des conditions de SLA.

Pour afficher le script, naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de conditions de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionBase** pour voir les détails. L'enregistrement dans le champ **Nom de classe** est l'include de script qui définit le traitement des conditions.

Remarque : nous vous recommandons de ne pas modifier ce script mais de l'utiliser comme un exemple sur lequel baser vos propres includes de script.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

SLAConditionBase



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script SLAConditionSimple

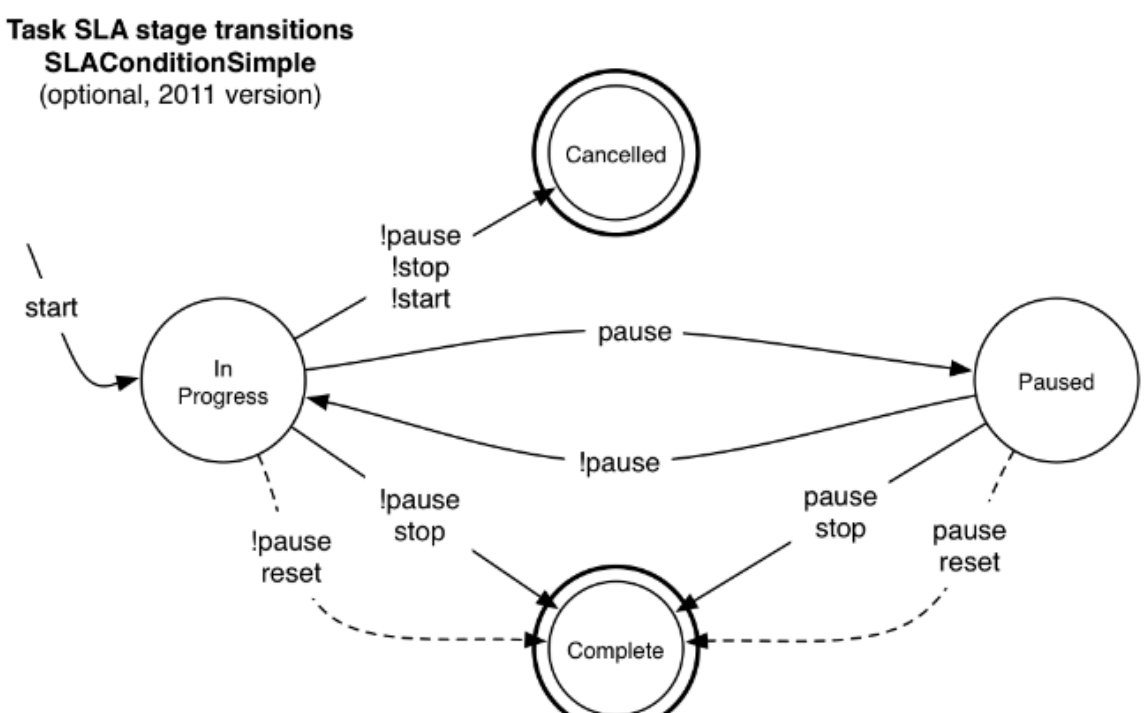
L'include de script *SLAConditionSimple* fournit un exemple de modification du traitement par défaut des conditions de SLA.

L'include de script *SLAConditionSimple* est une des règles de conditions de SLA fournies par défaut. Il montre un exemple de la façon dont vous pouvez modifier et étendre le traitement des conditions, en remplaçant les méthodes de SLAConditionBase avec une variation « simple » qui interprète chaque condition pour correspondre à une transition particulière. Par exemple, pour attacher un SLA seule la condition de démarrage est vérifiée. Cela affecte l'attachement, le réattachement et l'annulation.

Pour modifier ce script, naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Administration** > **Règles de conditions de SLA**, puis cliquez sur l'entrée **SLAConditionSimple** pour voir ou modifier les détails. Cliquez sur le champ **Nom de classe** pour ouvrir l'include de script qui définit le traitement des conditions.

Le diagramme suivant montre comment fonctionnent les transitions :

SLAConditionSimple



Exemple de processus d'accord sur les niveaux de service (SLA)

Au fur et à mesure des travaux effectués sur la tâche concernée, le SLA peut changer d'étape de façon appropriée, selon les renseignements définis pour ce SLA dans la définition de SLA correspondante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si un incident est résolu dans le délai spécifié, l'étape de SLA est généralement configurée sur **Terminé**.

De même, si l'incident n'atteint pas la condition requise dans le délai fixé, l'enregistrement du SLA de tâche associé à cet incident est marqué comme **Rompu**. Par exemple, par défaut,

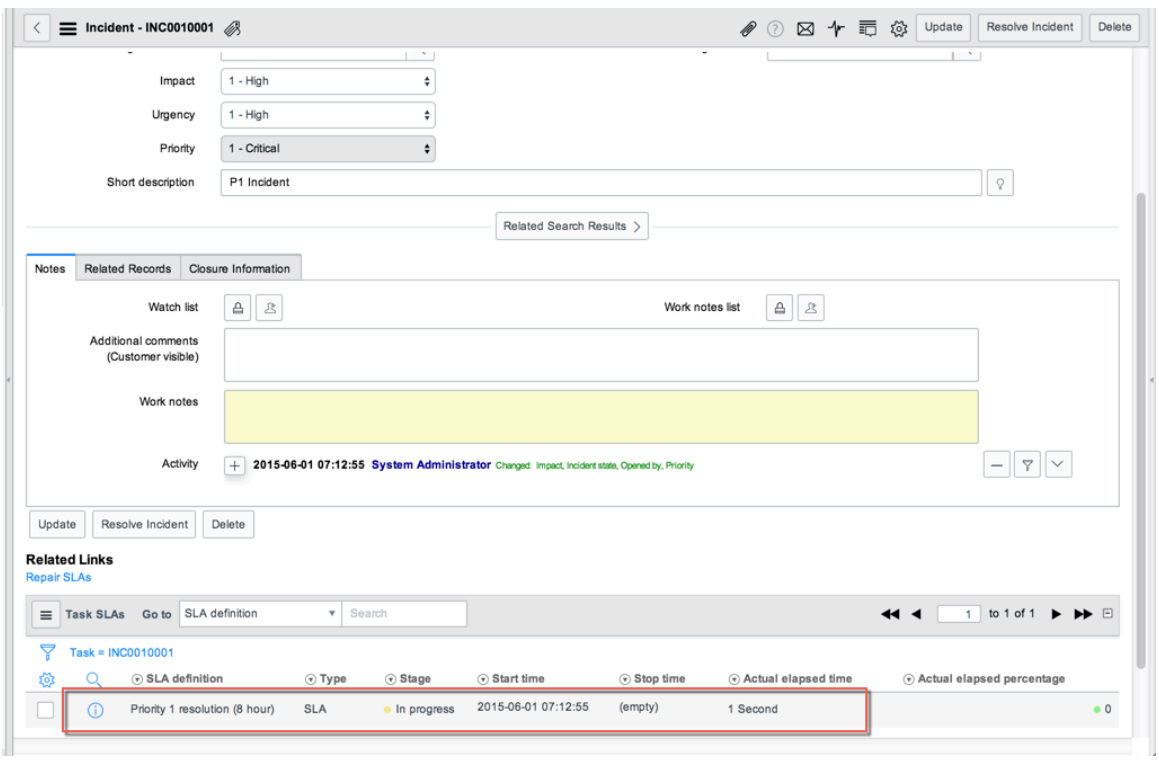
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

si un incident P1 n'est pas résolu dans les 8 heures, le SLA de tâche pour cet incident aura la valeur **Rompu** définie comme **true**.

Cet exemple montre comment un SLA peut être attaché à un incident, puis mené jusqu'à son achèvement.

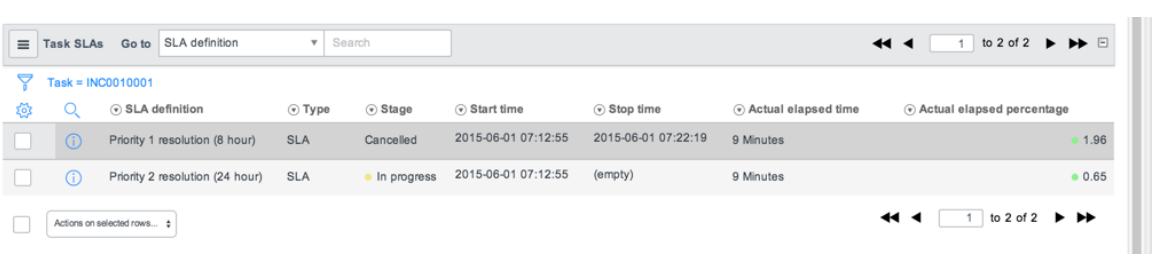
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Créer**.
2. Définissez un **impact** et une **urgence** de **1**.
   Ce paramètre remplace la **priorité** par **1 - Critique**.
3. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe des **SLA de tâche** devrait maintenant montrer un SLA de priorité 1 attachée à cet incident.



Remarque : l'enregistrement de définition de SLA par défaut **Résolution en priorité 1 (8 heures)** est utilisé pour créer et attacher ce SLA de tâche.

4. Changez l'**impact** à **2**, ce qui change la **priorité** à **2 - Élevé**, puis enregistrez le formulaire.
   Le SLA de priorité 1 est maintenant marqué comme **Annulé**, et un SLA de priorité 2 a été attaché, conformément aux conditions des SLA.

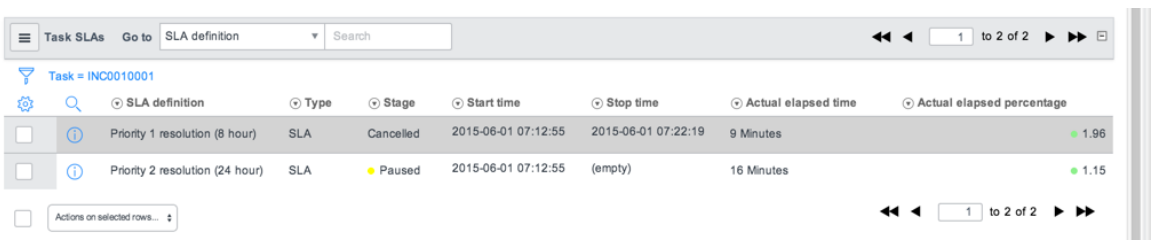


5. Modifiez l'**état d'incident** sur **En attente d'infos utilisateur**, puis enregistrez le formulaire.

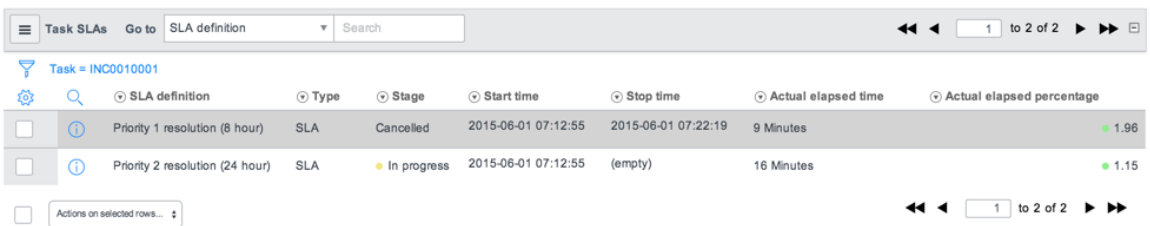
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En attente d'infos utilisateur est une condition de **pause** sur le SLA de priorité 2, par conséquent le SLA est marqué comme **En pause**.

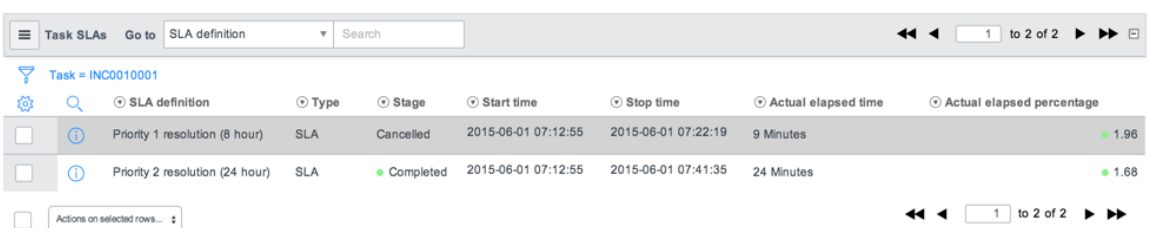
Remarque : la durée de la pause sur le SLA de tâche n'est mise à jour qu'après que la sortie de pause du SLA.



6. Modifiez l'**état d'incident** sur **Actif**, puis enregistrez le formulaire.
   Puisque l'incident n'est plus dans une condition de **pause**, il reprend le décompte de temps.



7. Saisissez des valeurs de **code de fermeture** et de **notes de fermeture** dans la section **Informations sur la fermeture** de l'incident.
8. Modifiez l'**état d'incident** sur **Résolu**, puis enregistrez le formulaire.
   Le SLA est marqué comme **Terminé**.



Travaux planifiés pour SLA

SLA introduit par défaut des travaux planifiés pour actualiser régulièrement les calculs de temps sur chaque SLA de travail actif.

- Mise à jour de SLA (violation après 30 jours) : se répète tous les 5 jours
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 jour) : se répète toutes les heures
- Mise à jour de SLA (violation dans un délai de 1 heure) : se répète toutes les 10 minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 10 minutes) : se répète toutes les minutes
- Mise à jour de SLA (violation dans les 30 jours) : se répète tous les jours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mise à jour de SLA (déjà rompu) : se répète tous les jours

> **Remarque :** par défaut, la tâche planifiée *SLA update (already breached)* sera calculée soit pour un an après la violation soit pour 1 000 % du temps de violation alloué. Vous pouvez définir la valeur de ce pourcentage écoulé réel maximal dans les propriétés du moteur SLA.

La tâche planifiée s'exécute plus fréquemment lorsque le SLA de tâche est plus proche d'être rompu.

Information associée

Planification d'événements

Créer une tâche planifiée

Propriétés du moteur de SLA

Chronologie SLA

La chronologie SLA est une fonctionnalité de l'application Gestion des niveaux de service. Le détail de la chronologie SLA vous aide à comprendre la progression d'un SLA. La chronologie fournit un aperçu détaillé des mises à jour de tâche ayant déclenché des changements d'étape au cours du cycle de vie d'un SLA de tâche.

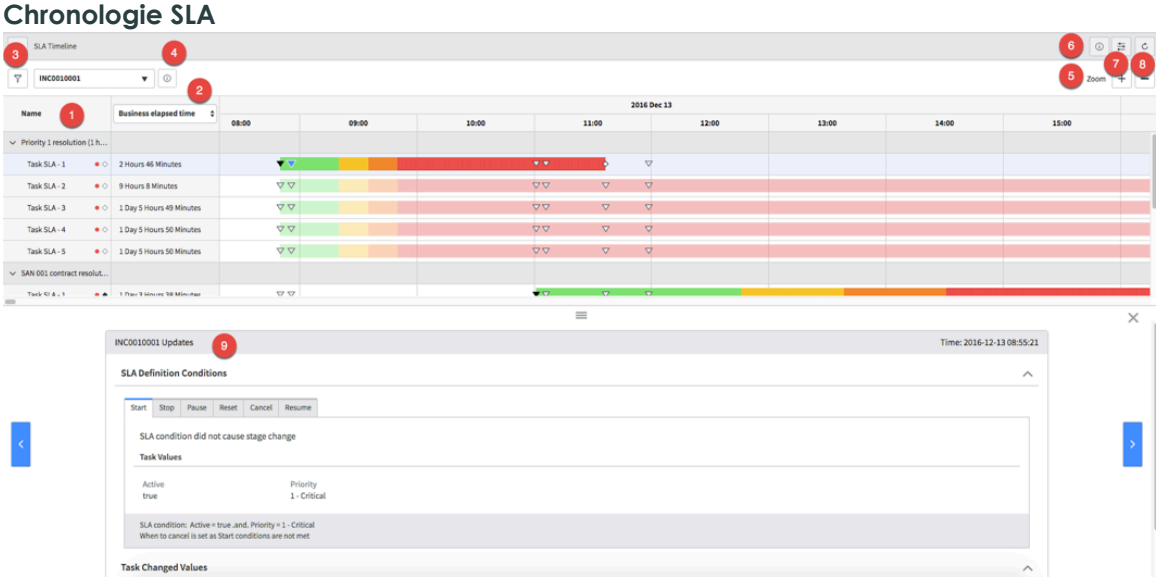
Le détail de la chronologie SLA vous aide à :

- Voir les progrès des SLA, des OLA et des contrats sous-jacents.
- Voir les mises à jour des tâches connexes.
- Identifier la raison pour laquelle une mise à jour de tâche a déclenché une étape spécifique dans le SLA de tâche.
- Déboguer et vérifier un SLA de tâche et sa définition.

> **Remarque :** cette fonctionnalité n'est disponible que sur la version 2011 du moteur de SLA.

Rôle requis : itil, sla_admin, sla_manager

Chronologie SLA



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA

Niveaux	Champ	Description
1	Nom	Indique le nom de la définition de SLA et répertorie les SLA de tâche qui résultent de cette définition. Ce champ affiche également, sous forme de symboles, la dernière étape connue et, le cas échéant, l'état de l'action Achèvement ou Annulation, du SLA de tâche.
2	Préférence pour voir **le temps écoulé d'activité** ou le **temps restant d'activité** sur la ligne de chronologie	**Temps écoulé d'activité :** Indique le temps d'activité accumulé depuis le début du SLA jusqu'à sa fin. **Temps restant d'activité :** Indique le temps d'activité restant dans lequel le SLA de tâche doit être terminé. **Remarque :** l'option sélectionnée dans la liste de choix est enregistrée en tant que préférence d'utilisateur et est sélectionnée par défaut lorsque vous accéderez à la chronologie SLA à l'avenir. La propriété système **Toujours renseigner les champs métier sur un SLA de tâche** peut être configurée comme true ou false, mais dans les deux cas la chronologie SLA renseigne toujours les **champs métier pour représentation**.
3		Permet le filtrage des données affichées par la chronologie SLA . Vous pouvez filtrer les données en sélectionnant les options suivantes : • **Afficher uniquement les violations** : si sélectionné, affiche les SLA de tâche rompus. Cette case à cocher n'apparaît que lorsque la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur false. • **Étape SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche qui correspondent à la dernière étape d'un SLA de tâche donné. **Remarque :** si la propriété du moteur SLA **Activer la compatibilité avec l'étape de violation 2010 pour les SLA** est configurée sur true, l'étape **Terminé** apparaît comme **Terminé** et la case à cocher **Rompu** apparaît sous l'étape SLA. • **Définitions de SLA** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements SLA de tâche pour une définition de SLA spécifique.
4		Vous permet d'afficher des informations détaillées sur la tâche lorsque vous cliquez sur l'icône d'information.

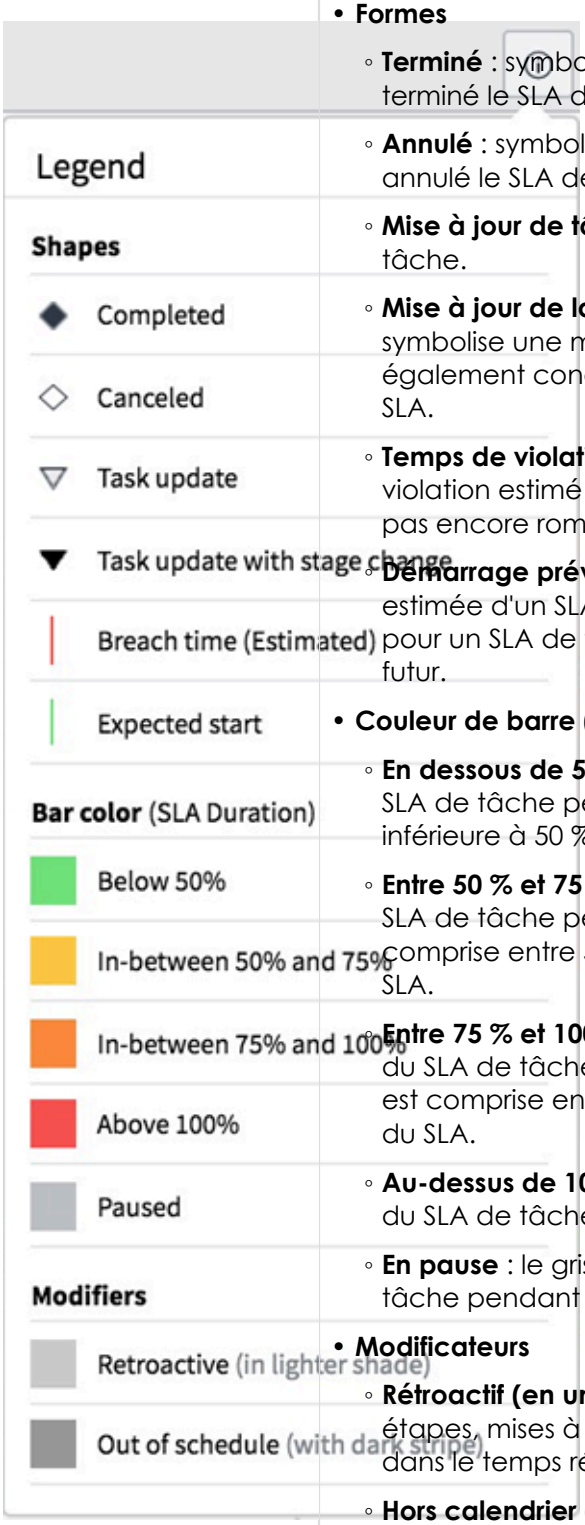
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
5		Fournit plusieurs niveaux de zoom avant/arrière pour contrôler la résolution de zoom de la chronologie SLA. **Remarque :** si la durée d'un SLA de tâche est supérieure à 1 an, alors la vue de 5 minutes est désactivée en raison de problèmes de performances et de limitations des navigateurs. La condition est applicable pour tous les navigateurs. Pour IE et EDGE : • La vue de 5 minutes n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 35 jours. • La vue de 8 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 10 mois, et la vue par défaut est définie sur 16 heures. • La vue de 16 heures n'est pas disponible pour tout SLA de tâche ayant une durée de plus de 21 mois, et la vue par défaut est définie sur 24 heures.

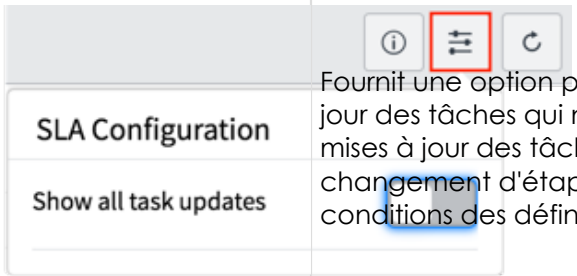
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
6		La légende indique les catégories suivantes. • **Formes** ◦ **Terminé** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a terminé le SLA de tâche. ◦ **Annulé** : symbolise une mise à jour de tâche qui a annulé le SLA de tâche. ◦ **Mise à jour de tâche** : symbolise une mise à jour de la tâche. ◦ **Mise à jour de la tâche avec changement d'étape** : symbolise une mise à jour de la tâche qui a également conduit à un changement de l'étape de SLA. ◦ **Temps de violation (estimé)** : symbolise le temps de violation estimé d'un SLA de tâche en cours qui n'est pas encore rompu ni en pause. ◦ **Démarrage prévu** : symbolise l'heure de début estimée d'un SLA de tâche. Ce scénario se produit pour un SLA de tâche rétroactif démarrant dans le futur. • **Couleur de barre (durée de SLA)** ◦ **En dessous de 50 %** : le vert représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est inférieure à 50 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 50 % et 75 %** : le jaune représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 50 % et 75 % de la durée définie du SLA. ◦ **Entre 75 % et 100 %** : l'orange représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle la durée écoulée est comprise entre 75 % et 100 % de la durée définie du SLA. ◦ **Au-dessus de 100 %** : le rouge représente une étape du SLA de tâche après sa violation. ◦ **En pause** : le gris représente une étape du SLA de tâche pendant laquelle il est mis en pause. • **Modificateurs** ◦ **Rétroactif (en un ton plus clair)** : représente les étapes, mises à jour et valeurs hors calendrier qui sont dans le temps rétroactif. ◦ **Hors calendrier (avec une bande centrale)** : représente la période de temps pendant laquelle le SLA de tâche était en dehors du calendrier défini dans la définition de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
7		Fournit une option pour afficher ou masquer les mises à jour des tâches qui n'ont pas causé une étape SLA. Les mises à jour des tâches qui ne sont pas responsables d'un changement d'étape SLA peuvent aider à déboguer les conditions des définitions de SLA.
8		Actualise les informations de la chronologie SLA.
9	Détails du SLA de tâche	Affiche les informations détaillées d'un SLA de tâche, en fonction de l'endroit où vous cliquez sur la chronologie. **Détails de l'étape** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la chronologie d'un SLA de tâche, la section des détails de l'étape apparaît, affichant les informations suivantes : • Résumé des modifications ou informations utiles pertinentes à l'étape sélectionnée. • Informations sur le début et la fin de l'étape telles que le début et l'heure de fin, le temps écoulé réel et le pourcentage, le temps réel restant, la durée de pause. Les informations d'étape affichent également toute violation du SLA. **Remarque :** si aucun calendrier n'est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps d'activité sont masquées et les valeurs réelles sont affichées. Si un calendrier est inclus dans la définition de SLA, les valeurs de temps réel et d'activité sont affichées. **Détails de mise à jour de la tâche** : lorsque vous cliquez sur la mise à jour de la tâche, la section **Détails de mise à jour de la tâche** s'affiche avec les informations suivantes : • **Conditions de la définition de SLA** : affiche les conditions respectives du SLA de tâche et les valeurs des colonnes associées à ce moment-là pour la tâche. Une coche bleue apparaît pour les conditions qui affectent le changement d'étape de SLA. • **Temps** : affiche la date et l'heure auxquelles une mise à jour a lieu dans le SLA de tâche. Les changements delta qui se sont produits dans la tâche pour cette mise à jour sont également affichés. **Détails hors calendrier** : lorsque vous cliquez sur le calendrier hors activité sur la chronologie SLA de tâche, la section des détails de la période hors activité apparaît avec les informations suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description des champs de la chronologie SLA (suite)

Niveaux	Champ	Description
		• **Date de début** : affiche la date de début du SLA de tâche sélectionné. • **Date de fin** : affiche la date de fin du SLA de tâche sélectionné. • **Durée** : affiche la durée de la période hors calendrier sélectionnée. • **Durée totale hors calendrier** : affiche le total des heures hors calendrier jusqu'à la fin de la sélection actuelle. **Remarque :** Cliquez sur ‹ et › pour naviguer vers la mise à jour de la tâche de gauche et de droite dans la section des détails.

Remarque :

La chronologie SLA reçoit des informations sur la tâche depuis l'historique d'audit et se réfère à la définition actuelle de SLA pour extraire les données de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les informations de SLA de tâche comme si la réparation de SLA était déjà exécutée, qu'elle l'ait été ou non.

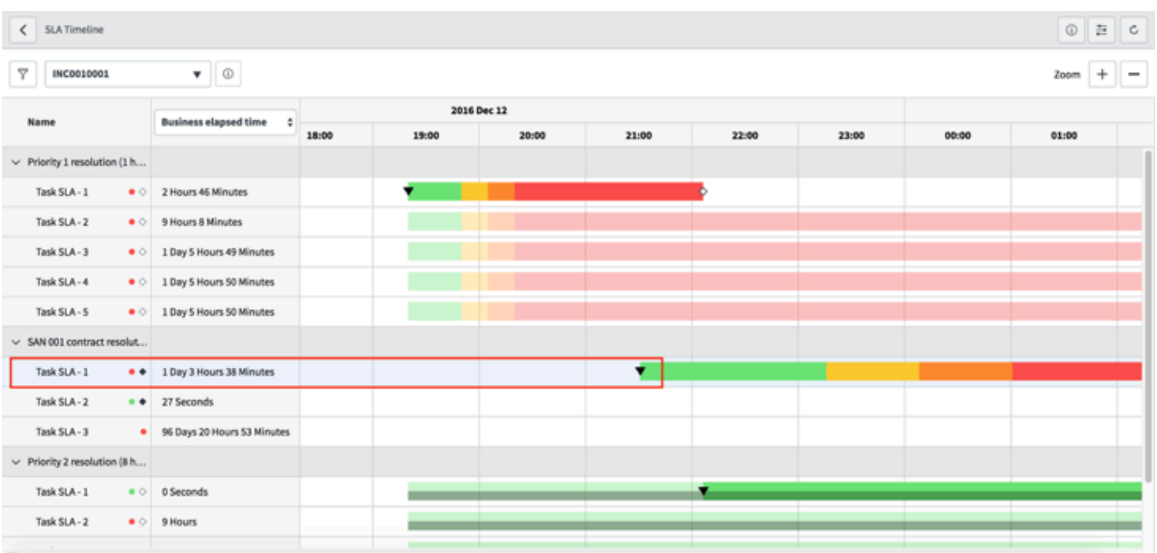
Information associée

- Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité
- Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA
- Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA
- Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

Comprendre pourquoi un SLA ne s'est pas déclenché comme prévu

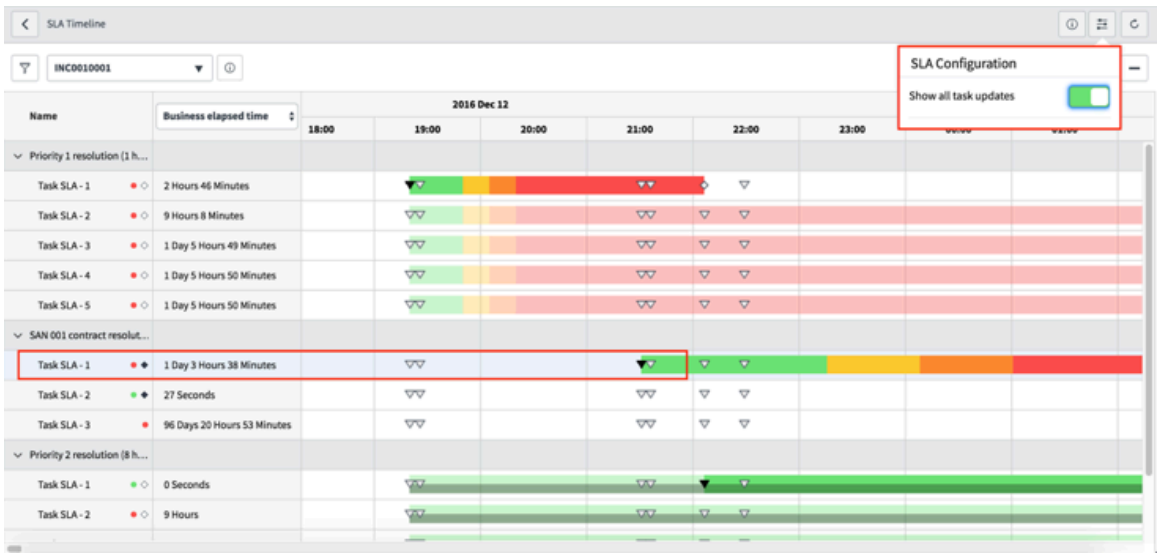
Décrit les conditions sous lesquelles un SLA peut ne pas se déclencher comme prévu.

Dans le cas de l'exemple de SLA de tâche -1 (surligné dans la capture d'écran), un gestionnaire de SLA peut s'attendre à ce que ce SLA se soit déclenché plus tôt.

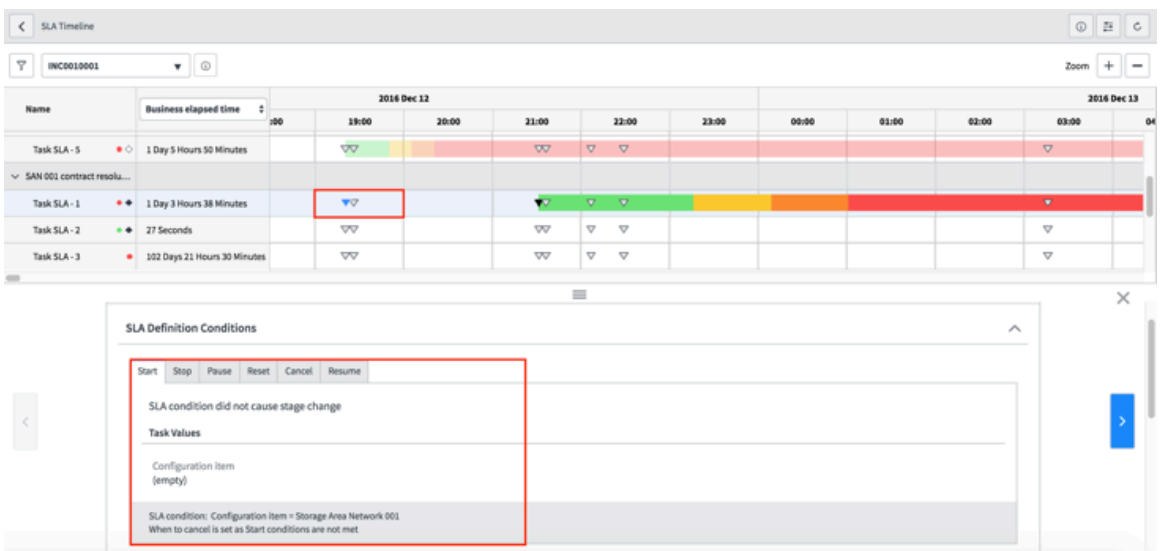


© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour résoudre cette incohérence, le gestionnaire de SLA peut activer **Afficher toutes les mises à jour de tâches** dans le menu des paramètres en haut à droite de la chronologie SLA. La chronologie SLA affiche les mises à jour de tâches qui ne provoquent pas de changement d'étape SLA sous la forme d'un triangle blanc.



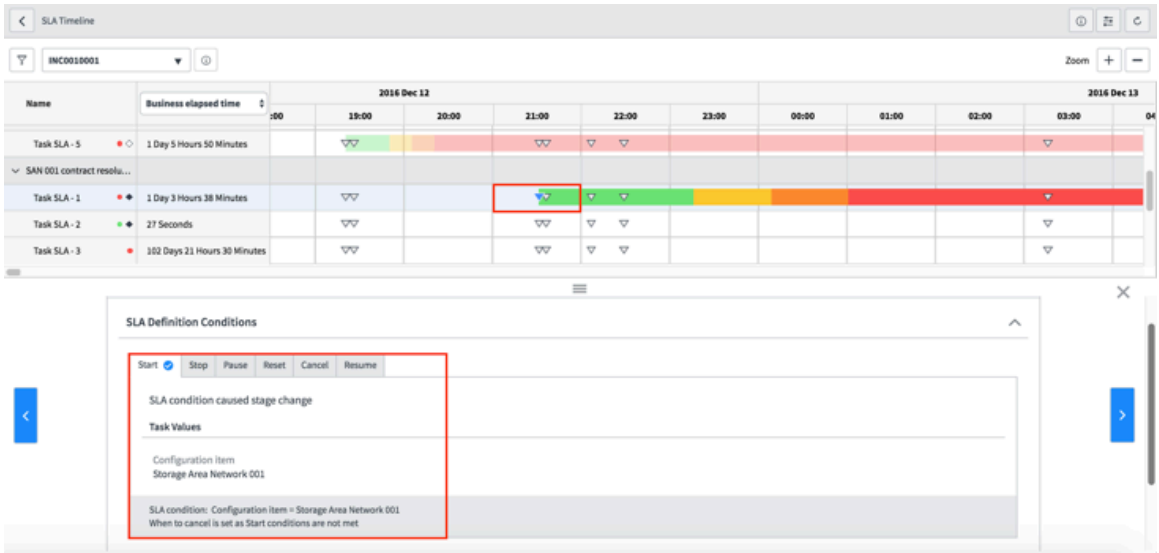
Si vous cliquez sur les mises à jour de la première ou de la deuxième tâche qui n'ont pas causé de changement d'étape, la section des détails affiche les conditions de démarrage du SLA et les valeurs de tâche essentielles pour déclencher la condition de démarrage. Dans ce cas, le champ d'élément de configuration n'est pas renseigné et les conditions de la définition de SLA sont configurées pour se déclencher lorsque l'élément de configuration est défini avec CI SAN 001.



Lors de l'inspection des détails de la mise à jour de tâche qui a déclenché la condition de démarrage de SLA, vous pouvez constater que l'élément de configuration est défini sur Réseau de zone de stockage 001, qui correspond à la condition de démarrage de la définition de SLA.

Afficher toutes les mises à jour de tâches est un outil puissant pour aider les gestionnaires de SLA à comprendre pourquoi un SLA peut ne pas s'être comporté comme prévu.

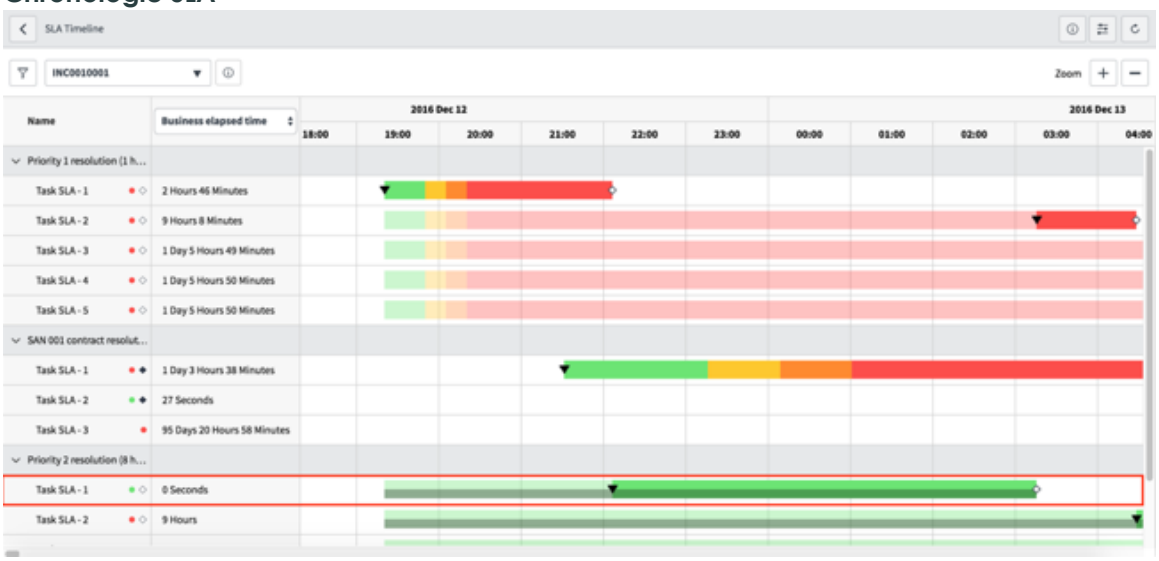
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utiliser la chronologie SLA pour déterminer le calendrier d'activité

Cet exemple montre comment utiliser la chronologie SLA pour déterminer les calendriers d'activité et le pourcentage de temps d'activité restant d'un SLA de tâche.

Chronologie SLA

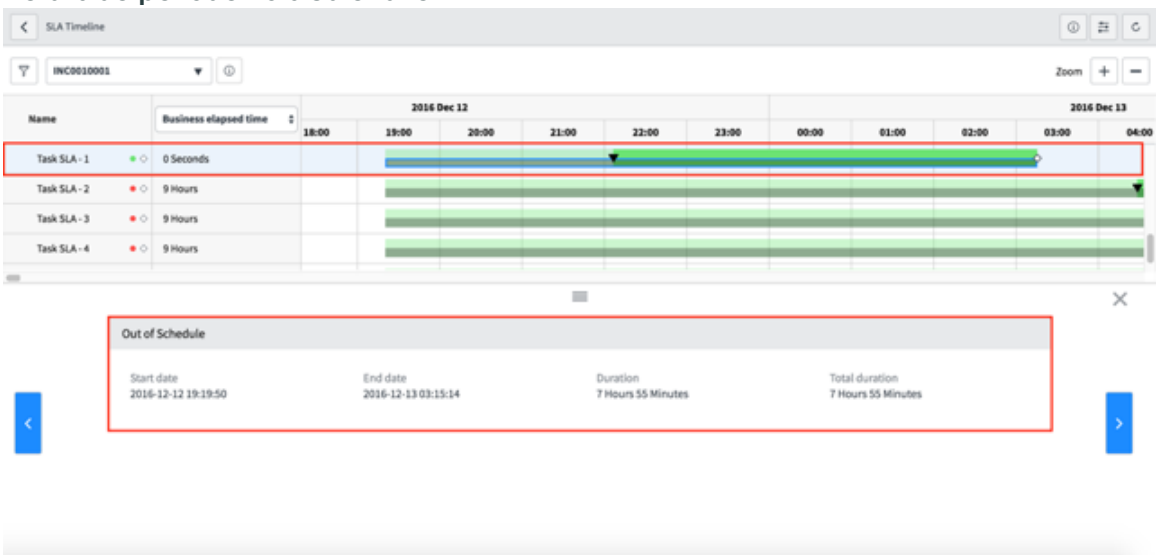


Dans l'exemple ci-dessus, le pourcentage d'activité pour l'incident de priorité 2 est de 0 seconde. La bande sombre dans la chronologie SLA détermine la période pendant laquelle le SLA était hors calendrier. Le temps du SLA n'est pas calculé pendant la période hors calendrier. Ainsi, le temps écoulé d'activité est de 0 puisque la durée totale de ce SLA est hors calendrier.

Si vous voulez plus de détails sur la durée hors calendrier, vous pouvez placer le curseur de votre souris au-dessus de la bande sombre pour obtenir des informations sommaires, ou cliquer dessus. La section des détails de la période hors calendrier fournit des informations détaillées sur le calendrier, notamment les heures de sortie et de retour en période d'activité, la durée actuelle de cette période hors calendrier et la durée totale de toutes les périodes hors calendrier pour l'ensemble du SLA. Cela donne une vision détaillée des moments où le temps était comptabilisé ou non pour le SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

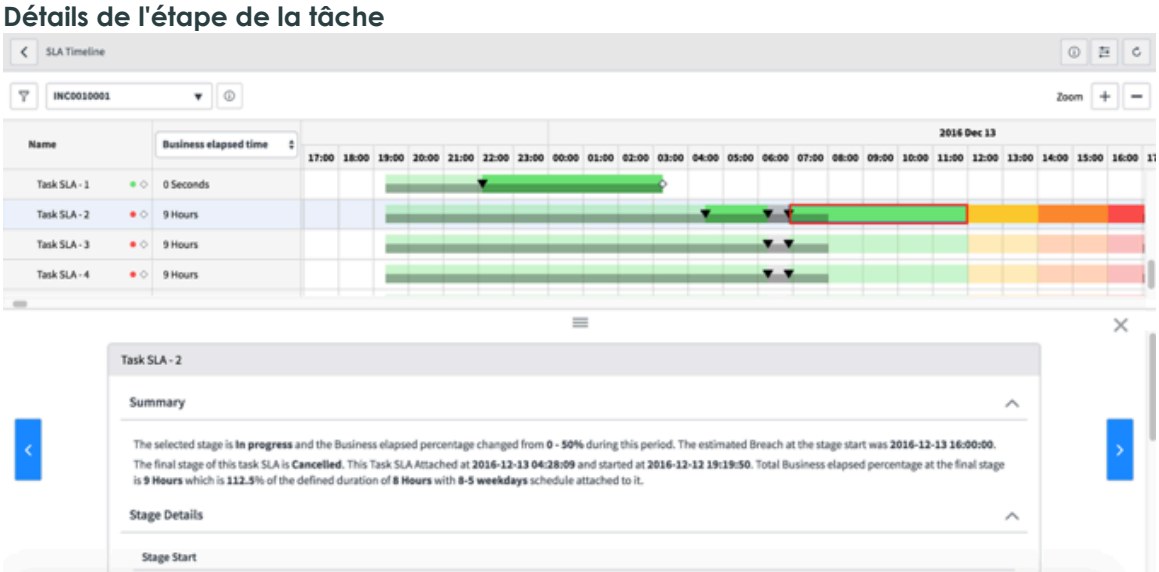
Détails de période hors calendrier



À l'aide d'un autre exemple, vous pouvez mieux comprendre comment le temps d'activité d'un SLA est calculé. Dans l'exemple ci-dessous, la durée totale définie pour le SLA de tâche 2 est de 8 heures. La zone en surbrillance montre que le SLA est hors calendrier de 07h00 à 08h00 et commence à accumuler du temps à 8h00, atteignant 50 % de sa durée totale à 12h00. De 12h00 à 14h00, le SLA accumule de 50 à 75 % de sa durée totale et de 14h00 à 16h00 il accumule de 75 à 100 % de sa durée totale, pour finalement être rompu à 16h00.

À tout moment, vous pouvez survoler n'importe quelle étape pour obtenir un résumé de ses informations, ou cliquer sur une étape du SLA pour obtenir des détails sur celle-ci, notamment un résumé et le détail des heures de début et de fin de l'étape.

Détails de l'étape de la tâche



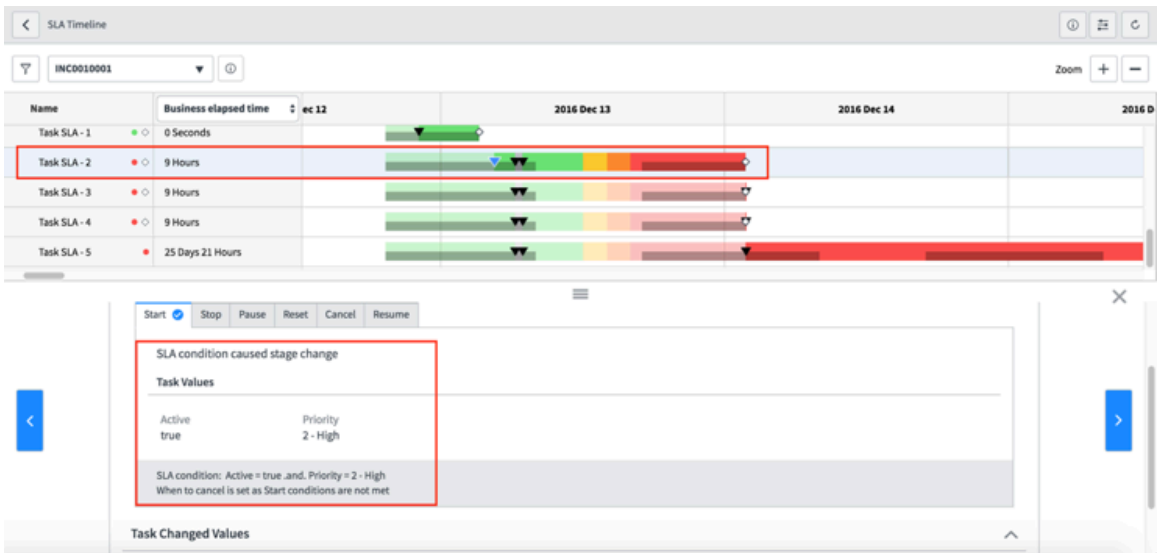
Utiliser la chronologie SLA pour comprendre les changements d'étape de SLA

Décrit comment vous pouvez comprendre les changements d'étape de SLA en utilisant la chronologie SLA.

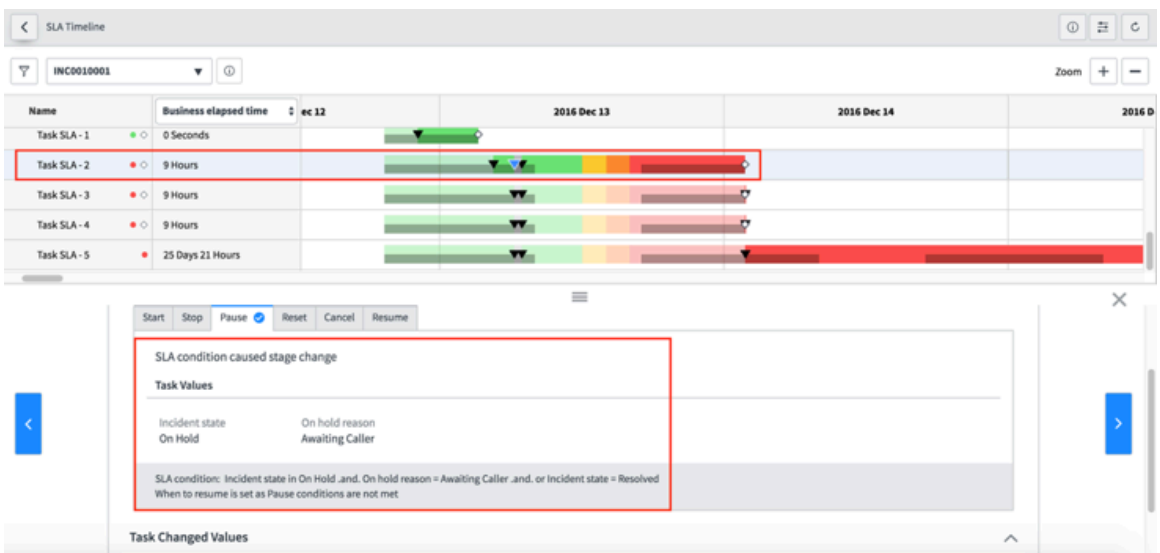
En prenant l'exemple du SLA de tâche 2, vous pouvez voir une période de temps rétroactif et hors calendrier précédant la mise à jour des tâches qui a amené le SLA à être attaché à INC0010001. La mise à jour des tâches est représentée par le premier triangle. Lorsque cet événement est sélectionné, le volet de détails s'affiche et l'onglet Démarrage dispose

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'une coche bleue et est mis en surbrillance, indiquant que c'est la condition de la définition de SLA que cet événement a vérifié, et les valeurs de tâche qui ont vérifié la condition de démarrage de la définition de SLA.

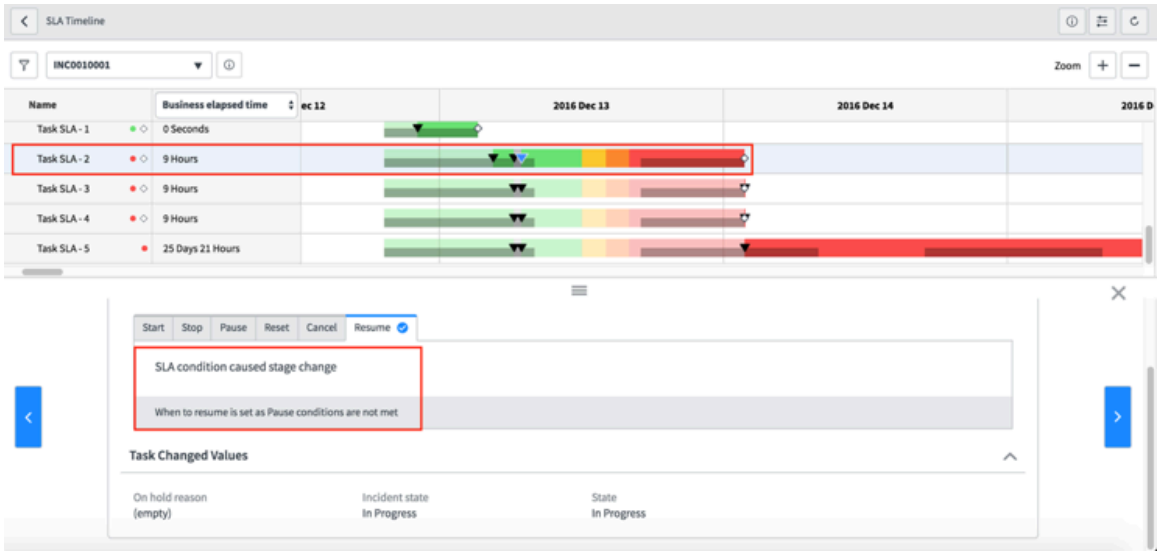


Lorsque la deuxième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape de SLA se produit, représentée par le deuxième triangle noir, vous pouvez voir qu'elle déclenche une condition de pause. Si vous sélectionnez cet événement dans la chronologie, le volet de détails affiche en surbrillance la pause avec une coche bleue indiquant une correspondance. Une fois de plus, les valeurs de tâche qui remplissent la condition de la définition de SLA sont affichées afin que vous puissiez voir facilement pourquoi le changement d'étape s'est produit.



De même, lorsque la troisième mise à jour de la tâche déclenchant un changement d'étape se produit, vous pouvez voir que le SLA reprend. Lorsque vous cliquez sur cette mise à jour, la section de détails de l'étape met en évidence l'onglet Reprise qui contient maintenant une coche bleue et fournit des informations détaillées sur la mise à jour des tâches qui s'est produite et les conditions de SLA que cette mise à jour a remplies.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le SLA continue d'accumuler du temps jusqu'à ce qu'il soit rompu, ce qui est représenté visuellement par les couleurs jaune, orange et rouge. Finalement, une autre mise à jour de la tâche se produit et déclenche les conditions d'annulation du SLA, représentée par le losange blanc. La section de détails de l'étape met en évidence les conditions d'annulation du SLA de tâche. Dans ce cas, la définition de SLA déclenche une annulation lorsque « les conditions de démarrage ne sont pas vérifiées ».

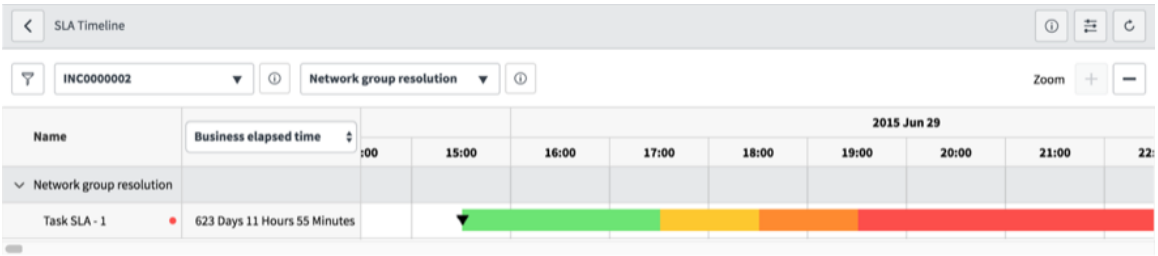


Utiliser la chronologie SLA pour valider une nouvelle définition de SLA

Lorsqu'une nouvelle définition de SLA est créée, la chronologie SLA peut être utilisée pour voir comment le SLA se comportera par rapport aux enregistrements de tâche existants.

À partir du formulaire de définition de SLA, ouvrez la chronologie SLA en cliquant sur le lien connexe Valider la définition de SLA. Sélectionnez une tâche dans le sélecteur de tâches en haut à gauche. La définition de SLA est automatiquement remplie pour vous. Lorsqu'une tâche correspondant à votre définition de SLA est sélectionnée, la chronologie SLA vous permet d'inspecter les différents éléments du SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Moteurs des accords sur les niveaux de service (hérités)

Si vous utilisez une version antérieure du moteur SLA, vous pouvez passer au moteur 2011 pour pouvoir utiliser toutes les fonctionnalités de gestion des niveaux de service.

Le moteur SLA a trois versions :

Version du moteur SLA	Description
Moteur d'escalade (avant 2010)	Suit seulement un SLA par tâche.
Le moteur 2010 (le module d'extension Gestion des niveaux de service)	Prend en charge plusieurs SLA par tâche. Les règles métier gèrent le traitement de ces SLA tandis que les workflows gèrent les notifications. La majorité de la logique se trouve dans une règle métier majeure unique appelée Process SLAs.
Le moteur 2011 (également composant du module d'extension Gestion des niveaux de service)	Les fonctionnalités du moteur SLA 2010 sont concentrées dans un certain nombre d'includes de script. Fournit des calculs de pause rétroactifs et permet la personnalisation du traitement des conditions de SLA grâce à l'utilisation de règles de conditions.

Champs SLA hérités

Auparavant, un seul SLA pouvait être attaché à une tâche par le moteur d'escalade. Les informations du SLA étaient stockées dans la table de tâches en utilisant les champs **Échéance du SLA**, **SLA créé** et **Escalade**.

Le moteur SLA de tâche permet désormais d'attacher plusieurs SLA à une seule tâche, ce qui rend les champs de tâche antérieurs redondants. Leurs équivalents sont dans la table **task_sla** pour chaque SLA attaché à la tâche.

- **SLA de tâche**, **Heure de la violation** : équivalent au champ Échéance du SLA
- **SLA de tâche**, **Rompu** : ce champ sera true si le SLA est rompu, le contraire du champ **SLA créé**.
- Il n'y a pas de champ équivalent pour le champ **Escalade**. Les notifications peuvent être envoyées via le workflow SLA et une augmentation de la priorité peut déclencher l'attachement de SLA supplémentaires à la tâche.

Remarque : le champ **Durée d'activité** ne fait pas partie du moteur d'escalade ni du moteur de SLA de tâche.

Les champs de la **tâche** sont considérés comme hérités et ne sont pas mis à jour par le moteur de SLA de tâche. Si ces champs sont mis à jour, il se peut que le moteur d'escalade hérité soit encore en cours d'exécution. Cela peut se produire si vous avez mis à niveau à partir d'Express ou d'instances précédentes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour empêcher le moteur d'escalade de fonctionner, configurez la propriété *com.snc.sla.run_old_sla_engine* sur false. Si cette propriété est définie sur false et que les champs sont toujours mis à jour, vérifiez les personnalisations apportées à votre instance.

Mettre à niveau le SLA vers le moteur 2011

Vous pouvez mettre à niveau le traitement SLA pour utiliser le moteur 2011.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Gestion des niveaux de service a été amélioré avec la capacité de scripter les règles de conditions pour les transitions de SLA, donnant un contrôle sur la façon dont les conditions dans une définition de SLA sont utilisées. Veuillez consulter la documentation avant d'activer les améliorations pour comprendre comment le nouveau moteur aura un impact sur les personnalisations existantes

Remarque : l'activation du moteur SLA 2011 désactivera toutes les règles métier sur la table `task_sla` (à l'exception de la règle *Task SLA Empty Schedule Warning*, qui fait partie du moteur 2011). Si vous avez ajouté des règles métier supplémentaires ou personnalisé les règles métier par défaut, celles-ci ne seront pas automatiquement désactivées. Vous devez donc examiner ces personnalisations et désactiver manuellement ces règles métier avant d'effectuer ce changement.

La règle de traitement des SLA par défaut sur la table des `tâches` sera également désactivée, de sorte que toute personnalisation de ce script doit être intégrée dans le nouveau moteur de SLA.

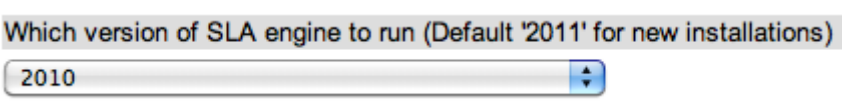
En outre, les informations de violation sont supprimées du champ **Étape** et stockées dans le nouveau champ **Rompu**.

Pour activer les nouvelles fonctionnalités :

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés de SLA**.
2. Modifiez la propriété suivante de 2010 à 2011 :

Example



Par défaut, le moteur 2011 définit le champ **Étape** comme **En cours**, le rouge ombragé indiquant un état de violation, et définit le champ **Rompu** sur true. Le SLA continue de fonctionner jusqu'à ce que les conditions d'arrêt soient remplies.

Organiser le processus de migration

Il existe plusieurs façons de convertir les anciens SLA en nouveaux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez les étapes suivantes pour organiser le processus de conversion :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Convertissez les anciens SLA en nouvelles définitions de SLA, mais laissez le marqueur Actif non coché sur chacun.
2. Sauvegardez les anciens SLA en exportant la table en XML.
3. Désactivez les anciens SLA, en définissant la propriété système **Exécuter l'ancien moteur SLA (Politique système -> Gestion des SLA)** (*com.snc.sla.run_old_sla_engine*) sur **false**. Ce paramètre désactive l'ancien moteur SLA hérité, afin d'empêcher que les deux moteurs ne fonctionnent en même temps et soient en conflit. Cette propriété est définie par défaut sur true, mais sera définie sur false par les nouveaux modules d'extension SLA, désactivant ainsi les anciens SLA.
4. Activez les nouvelles définitions de SLA en cochant les marqueurs Actif sur chacune.
5. Naviguez vers **Incident** > **Ouvrir** et utilisez l'éditeur de liste pour « toucher » chaque enregistrement.
   Au fur et à mesure que chaque enregistrement est mis à jour, le nouveau SLA de tâche s'attachera à chaque incident. S'il y a trop d'incidents ouverts pour les toucher efficacement dans l'éditeur de liste, exécutez une règle métier qui mettra à jour chaque incident ouvert.

Convertir un SLA en définition de SLA

Vous devez reproduire l'enregistrement SLA par défaut en tant que nouvelle définition de SLA.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour convertir les anciens SLA en définitions de SLA :

Procédure

1. Transférez les champs **Nom** et **Table**.
2. Si vous le souhaitez, cochez la case **Démarrage rétroactif**.
   Dans ce cas, le SLA sera calculé à partir du moment où l'enregistrement est créé (ou à partir de la date et de l'heure de la tâche sélectionnée), plutôt qu'à partir du moment où le SLA est attaché. Ceci est particulièrement utile pour les SLA de tâche qui s'attacheront aux incidents actifs ayant d'anciens SLA fonctionnant actuellement.
3. Transférez le champ **Conditions** sur le champ **Conditions de démarrage**.
   Assurez-vous également d'ajouter **Actif = True** afin que les nouveaux SLA de tâche ne s'attachent pas aux incidents fermés lorsqu'ils sont mis à jour.
4. Définissez un nouvel ensemble de **conditions de pause** et de **conditions de fermeture**.
5. Définissez les champs **Type de durée** et **Durée**.
   Les anciens SLA ne prenaient pas en charge la durée relative, par conséquent pour configurer un SLA de tâche se comportant de la même manière qu'un ancien, sélectionnez **Durée définie par l'utilisateur** comme **type de durée** et indiquez ici la durée totale de toutes les escalades.

   Example
   Par exemple, pour un ancien SLA qui a des escalades de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le nouveau SLA de tâche devrait avoir une **Durée** définie sur **Jours 0 Heures 08:00:00**.
6. Les anciens calendriers (Calendars) ont été remplacés par de nouveaux (Schedules), donc si les calendriers n'ont pas encore été définis, ils devront l'être.

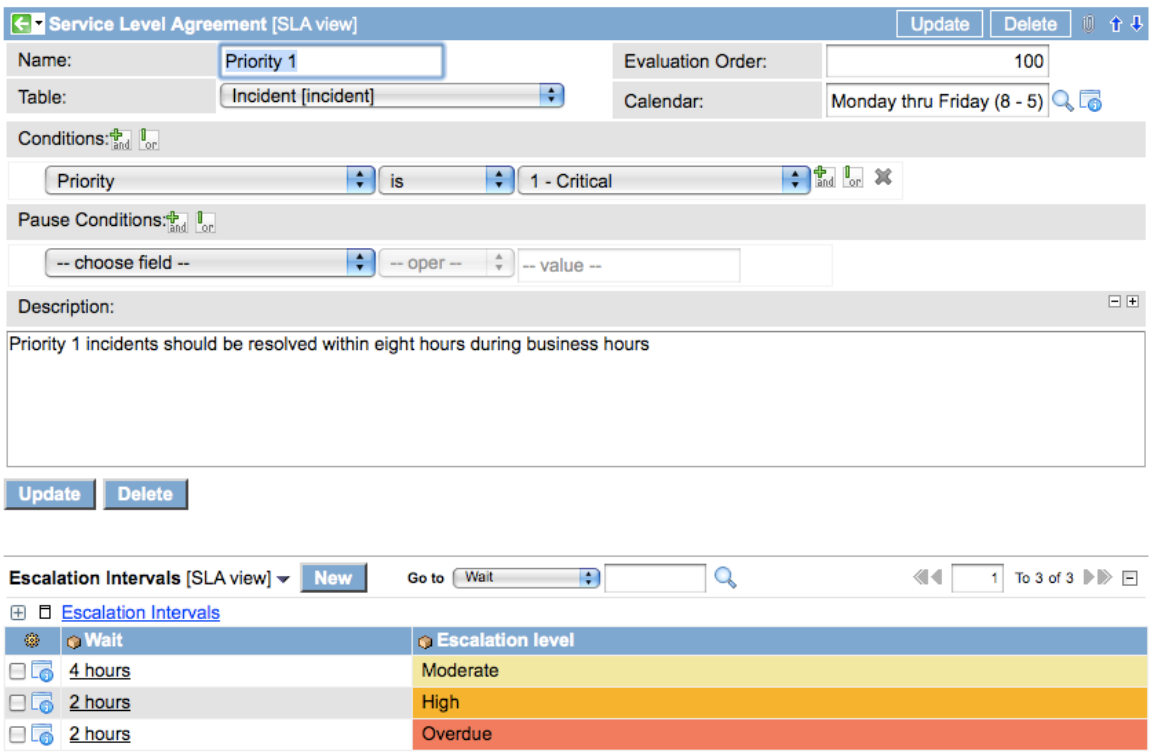
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Au lieu d'escalades, attachez un workflow SLA.
   Il existe un workflow SLA par défaut, cependant vous devez créer un nouveau workflow pour reproduire les niveaux d'escalade sur l'ancien SLA. Les niveaux d'escalade sont définis heure par heure, tandis que le workflow SLA utilise une minuterie de pourcentage.

   Example
   Ainsi, pour l'exemple ci-dessus de 4 heures vers Modérée, 2 heures vers Haute et 2 heures vers En retard, le workflow aura besoin d'une minuterie de 50 %, puis de deux minuteries de 25 %. Les nouveaux enregistrements SLA de tâche n'utilisent pas les champs **Escalade** ou **SLA créé** sur l'enregistrement de tâche.

Example:
L'exemple suivant est un ancien SLA pour les incidents de priorité 1 à résoudre sur un calendrier du lundi au vendredi (8h-17h), avec des escalades vers Modérée en 4 heures, vers Haute en 2 heures et vers En retard en 2 heures :

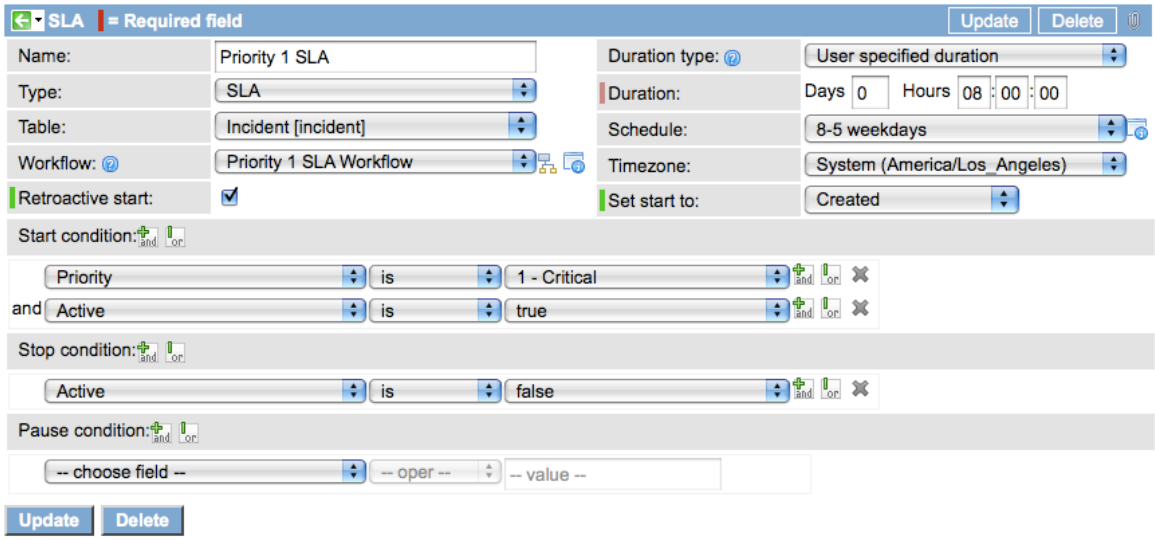
Exemple d'ancien SLA



Voici le nouveau SLA de tâche créé à partir des mêmes informations :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

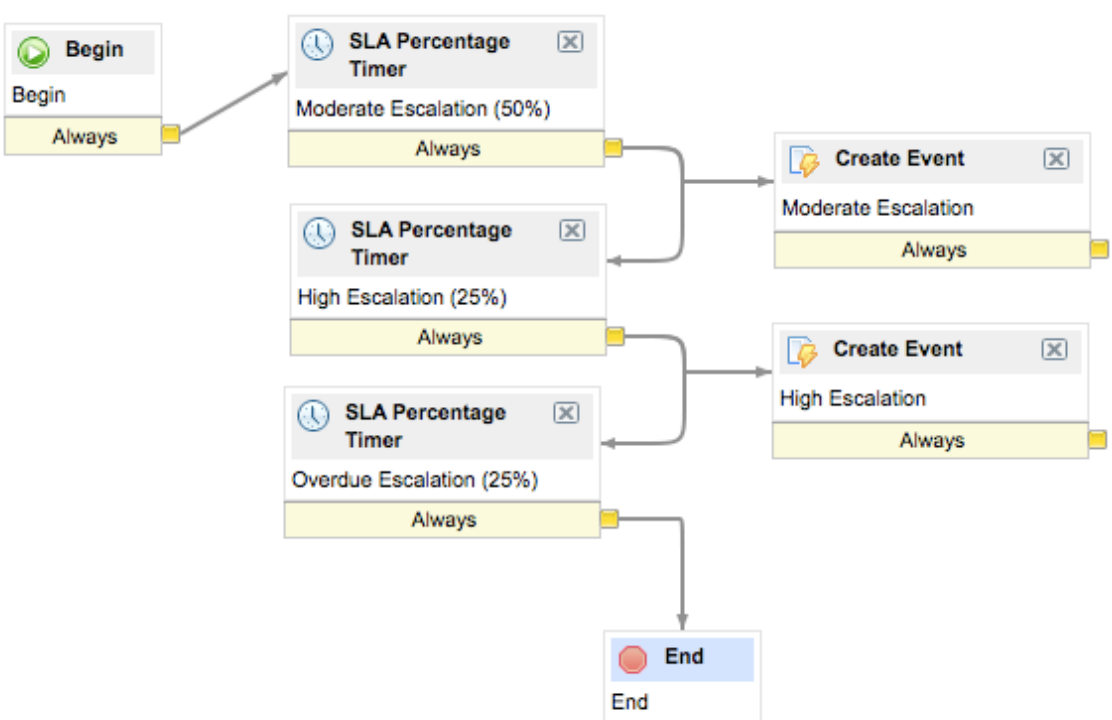
Exemple de nouveau SLA



Voici le workflow régissant le nouveau SLA de tâche.

Remarque : cet exemple de workflow répond à chaque escalade en déclenchant un événement. Une règle métier peut être configurée pour répondre aux événements d'escalade, ou le workflow peut être ajusté en fonction du processus de l'organisation.

Nouveau workflow SLA



Réactiver le moteur d'escalade

Le moteur d'escalade est remplacé par le moteur SLA 2011.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow Express utilisait l'ancien moteur d'escalade pour traiter les SLA. Si, pour une raison quelconque, un client ayant fait une mise à niveau depuis ServiceNow Express vers ServiceNow Enterprise veut réactiver le moteur d'escalade, il peut suivre les étapes ci-dessous.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Définissez la propriété *com.snc.sla.run_old_sla_engine* sur `true`.

Remarque :

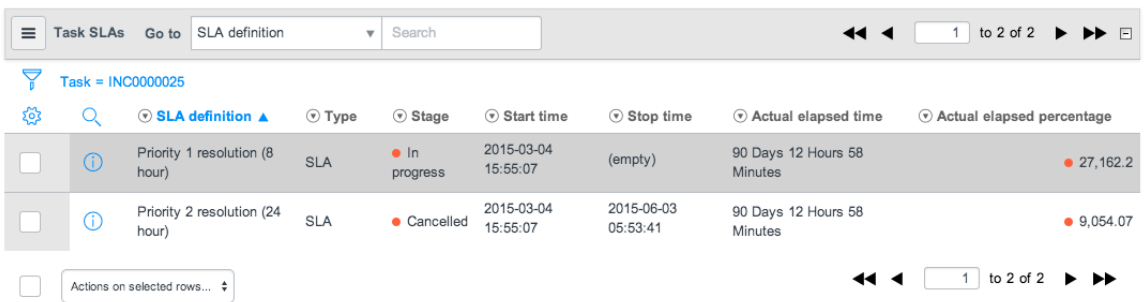
ServiceNow recommande d'utiliser le moteur SLA 2011.

Table de SLA de tâche

La table de SLA de tâche [task_sla] stocke les enregistrements des SLA de tâche pour les SLA attachés à des tâches particulières.

Pour chaque tâche, les SLA attachés sont accessibles dans une liste connexe sur le formulaire de la tâche.

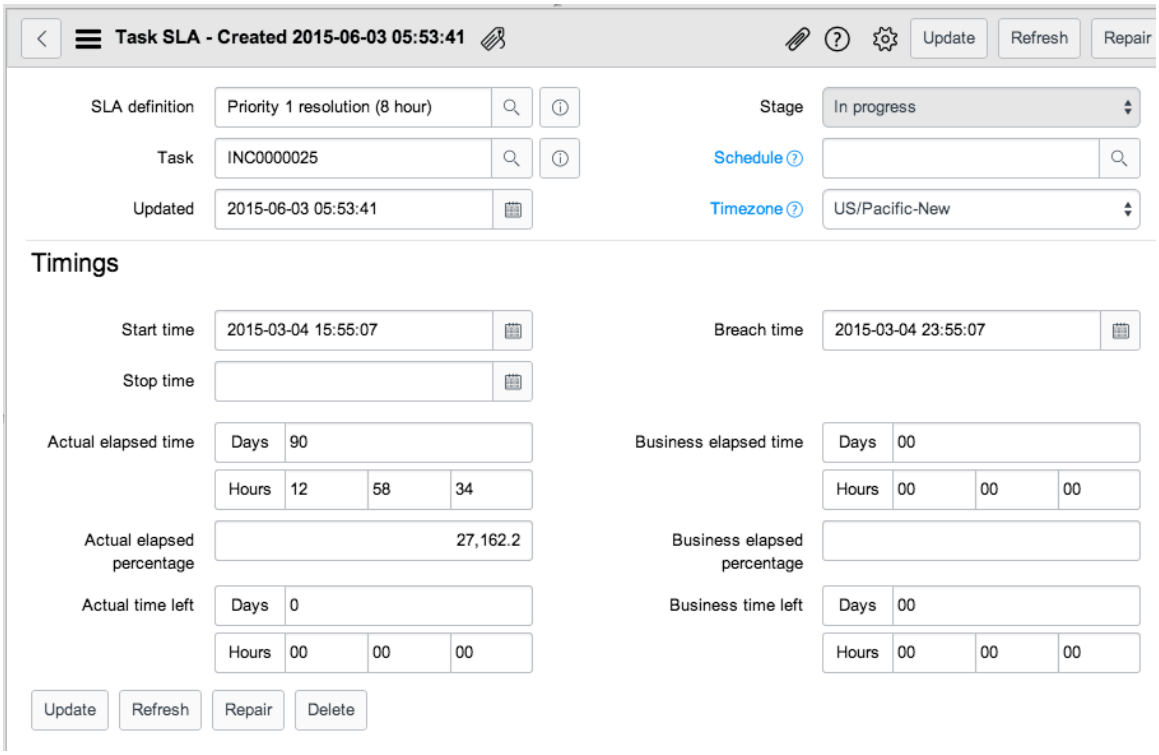
Table de SLA de tâche



Le formulaire SLA pour une tâche montre plus de détails :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de SLA de tâche



Valeurs d'étape

Les valeurs d'**étape** suivantes sont définies :

- **En cours**
- **Annulé**
- **En pause**
- **Terminé**

Remarque : la valeur d'étape **Rompu** est également disponible pour les systèmes utilisant le moteur SLA 2010, ou fonctionnant en mode compatibilité.

Informations de minuterie

Les champs **Durées** sur le SLA de tâche contiennent les informations essentielles traitées par le moteur SLA :

Champs temporels des SLA de tâche

Champ	Description
Heure de début	Le moment où le SLA a démarré.
Heure de fin	Le moment où le SLA a pris fin.
Heure de violation	L'heure à laquelle le SLA sera rompu, ajustée en fonction de la durée de pause d'activité (pour les SLA de tâche avec un calendrier spécifié) ou la durée de pause (pour les SLA de tâche sans calendrier). **Remarque :** l'heure de violation est identique à l'heure de fin prévue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs temporels des SLA de tâche (suite)

Champ	Description
Temps écoulé réel	Temps entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé réel	Pourcentage du SLA déjà écoulé (moins la durée de pause).
Temps restant réel	Le temps restant avant la violation du SLA.
Temps écoulé d'activité	Temps compris dans le calendrier spécifié entre l'heure de début et maintenant (moins la durée de pause).
Pourcentage écoulé d'activité	Pourcentage du SLA déjà écoulé dans le calendrier spécifié (moins la durée de pause).
Temps restant d'activité	Temps compris dans le calendrier restant avant la violation du SLA.
Heure de violation d'origine	La date/heure à laquelle le SLA sera rompu, telle que calculée lors de l'attachement initial du SLA. **Remarque :** vous devrez peut-être configurer le formulaire pour voir ce champ.

Tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

Le tableau de bord de vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service fournit un aperçu des informations pertinentes sur les accords sur les niveaux de service (SLA) pour l'utilisateur connecté. Par défaut, il est disponible pour les utilisateurs possédant le rôle itil.

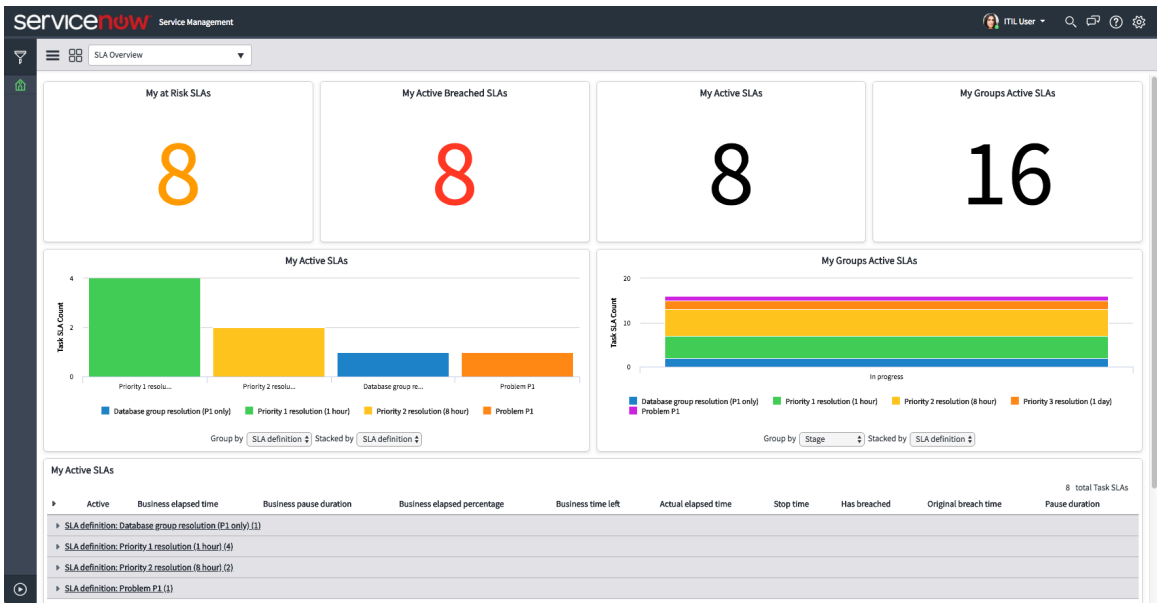
Le tableau de bord de vue d'ensemble est activé par défaut pour les nouveaux clients. La clients effectuant une mise à niveau depuis une version antérieure doivent activer le module d'extension Gestion des niveaux de service Dashboard (com.snc.sla.overview) pour activer cette fonctionnalité.

Vous pouvez accéder au tableau de bord d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Self-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble de SLA**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de SLA



Composant de l'interface utilisateur	Description
Mes SLA à risque	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui ne sont pas encore rompus mais ont écoulé 75 % de leur durée.
Mes SLA actifs rompus	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté qui sont rompus.
Mes SLA actifs (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté.
SLA actifs de mes groupes (nombre)	Nombre de SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre.
Mes SLA actifs (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
SLA actifs de mes groupes (histogramme)	Affiche un histogramme des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à des groupes dont l'utilisateur connecté est membre. Les données peuvent être regroupées et/ou empilées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.
Mes SLA actifs (liste)	Affiche une liste des SLA de tâche actifs pour des tâches affectées à l'utilisateur connecté. Les données peuvent être regroupées selon certains des champs disponibles dans les enregistrements SLA de tâche.

Solutions Platform Analytics et Reporting pour Gestion des niveaux de service

Cette Analyse des performances et génération de rapports contient des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la solution Platform Analytics

Utilisez les widgets Analyse des performances sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec les solutions, Analyse des performances aide à améliorer votre application sans nécessiter de configuration complexe.

Remarque : Les solutions incluent certains tableaux de bord qui sont inactifs par défaut. Vous pouvez activer ces tableaux de bord pour les rendre visibles par les utilisateurs finaux en fonction de vos besoins professionnels.

Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités de cette Analyse des performances et génération de rapports, souscrivez un abonnement à Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Activer votre abonnement à Analyse des performances.

Pour activer la solution pour Gestion des niveaux de service, l'administrateur doit accéder à **Définitions système** > **Modules d'extension** et activer le module d'extension Gestion des niveaux de service PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview).

Pour utiliser Analyse des performances et génération de rapports, vous devez disposer d'un droit d'utilisation de Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Pour certaines solutions, l'administrateur système est l'utilisateur **Exécuter en tant que** qui s'occupe des travaux de collecte de données dans Solutions Platform Analytics et Reporting. Dans d'autres solutions, l'utilisateur **Exécuter en tant que** pour les travaux de collecte de données est laissé vide. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** existe sur l'instance et que cet utilisateur dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Ce paramètre n'a d'effet que si l'application Séparation de domaine est activée.

Information associée

Solutions Platform Analytics et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord PA de Gestion des niveaux de service

Le module de vue d'ensemble de Accord sur les niveaux de service (SLA) fournit un tableau de bord d'analyse des performances (PA) permettant d'examiner d'un coup d'œil l'ensemble des informations sur les SLA.

Les utilisateurs ayant le rôle itil peuvent accéder au tableau de bord.

Vous pouvez accéder au tableau de bord PA d'une des manières suivantes :

- **Gestion des niveaux de service** > **Vue d'ensemble**
- **Self-service** > **Tableau de bord** > **Vue d'ensemble de SLA (Premium)**

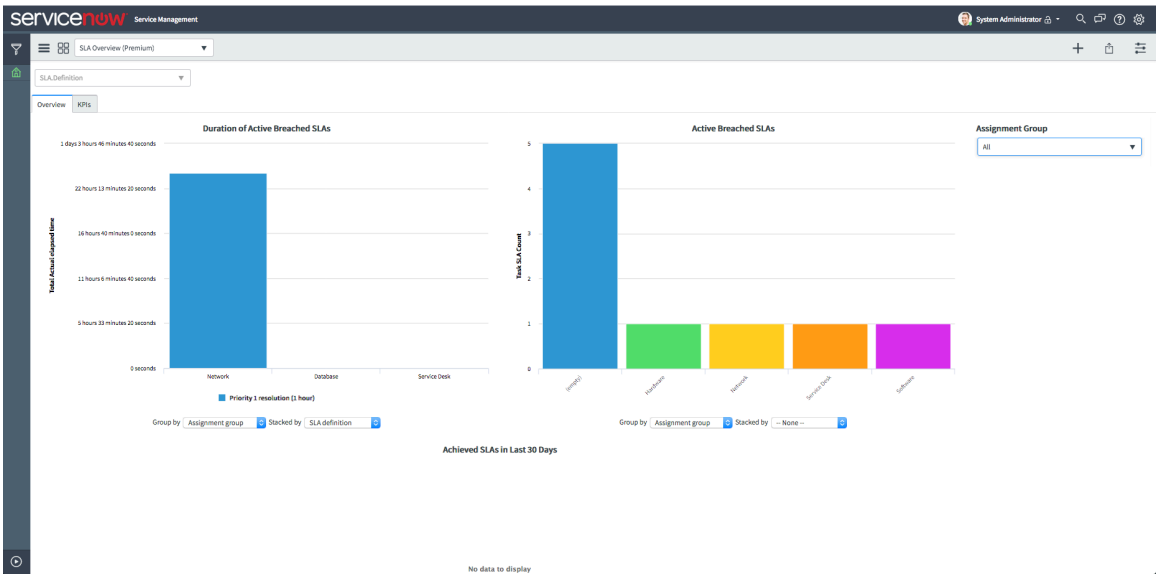
Ce tableau de bord comporte les exigences suivantes :

- Une autorisation d'utiliser Analyse des performances avec Gestion des niveaux de service.
- Le module d'extension Gestion des niveaux de service PA Dashboard (com.snc.pa.sla.overview), qui contient ce tableau de bord.
- Vous devez activer le module d'extension Répartitions de SLA (com.snc.sla.breakdowns), car certains des rapports sont générés à partir de données de répartition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble

Tableau de bord PA de SLA - Présentation



Composant de l'interface utilisateur	Description
Durée des SLA actifs rompus	Utilise les données de répartition de SLA disponibles pour générer un rapport montrant le temps passé à travailler sur les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA actifs rompus	Ce graphique montre tous les SLA de tâche rompus qui sont encore actifs et dont le type de définition de SLA est SLA. Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA. Le filtre de groupe d'affectation sur la droite peut être utilisé pour limiter les données affichées dans ce rapport à un groupe spécifique.
SLA atteints au cours des 30 derniers jours	Ce graphique montre toutes les tâches SLA qui se sont terminées sans violation au cours des 30 derniers jours et dont le type de définition de SLA est SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Utilisez les listes de répartition Grouper par et Empilé par pour afficher différentes représentations de ces données, par exemple Grouper par groupe d'affectation et Empilé par définition de SLA.

Onglet KPI

Le tableau de bord des KPI utilise les indicateurs Analyse des performances suivants :

Indicateur	Version introduite
Durées moyennes des SLA de tâches rompus fermés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés aujourd'hui	London
Durée moyenne des SLA réalisés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés réalisés aujourd'hui	London
SLA réalisés aujourd'hui	Londres

Remarque : Ces indicateurs sont calculés quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

D'autres opérations sont effectuées sur les indicateurs Analyse des performances pour générer les KPI suivants dans le tableau de bord :

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances

Composant de l'interface utilisateur	Description
% des SLA actifs rompus (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche actifs qui ont été rompus hier.
Durée moyenne d'affectation (rompus)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
% de SLA réalisés (quotidien)	Montre le pourcentage de SLA de tâche qui ont été terminés sans violation hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.
Durée moyenne des affectations (réalisées)	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés et terminés hier. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI basés sur des indicateurs Analyse des performances (suite)

Composant de l'interface utilisateur	Description
	Ce rapport est basé sur les données de répartition SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA rompus	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche rompus terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.
Durée moyenne des affectations pour les SLA réalisés	Affiche la durée moyenne des affectations individuelles pour les SLA de tâche réalisés terminés hier, répartis par groupe d'affectation ou définition de SLA. Utilisez le champ **Répartition** pour modifier les données de répartition affichées. Le KPI qui fournit les données capture cette valeur quotidiennement pour fournir une analyse de tendance. Ce rapport est basé sur les données de répartition de SLA et ne montre que les données pour les définitions de SLA qui sont liées à une définition de répartition de SLA.

Séparation de domaine et Gestion des niveaux de service

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Gestion des niveaux de service. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de Gestion des niveaux de service

- Gestion des niveaux de service aide les clients à surveiller, mesurer et rendre compte des accords convenus sur les niveaux de service (SLA) ; les définitions de SLA résument ces accords.
- Les utilisateurs ne peuvent voir que le contenu dans le domaine auquel ils ont accès.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des niveaux de service

L'intention de SLM est de fournir aux clients une attente de service dans un délai connu et la capacité de surveiller lorsque les niveaux de service ne sont pas atteints. Pour connaître les termes et définitions spécifiques, consultez Concepts de Gestion des niveaux de service.

- Les définitions de SLA et les SLA de tâche ont des champs de domaine. Toutefois, les SLA de tâche ne sont créés que dans le domaine de leur enregistrement de tâche associé.
- Les définitions de SLA doivent être définies dans un domaine locataire (ou global) afin que les SLA de tâche soient créés et attachés à une tâche (ou extension) donnée.
- Les SLA de tâche s'attachent à une tâche si une définition de SLA existe dans le domaine d'enregistrements de tâche ou un ancien domaine.
- Les SLA de tâche héritent toujours du domaine de leur enregistrement de tâche auquel ils sont attachés, qui inclut le workflow en cours d'exécution sur l'enregistrement SLA de tâche. S'il arrive qu'un enregistrement de tâche bascule, le SLA de tâche bascule également.
- Quand une définition de SLA existe dans un ancien domaine, elle peut être remplacée par celle d'un sous-domaine (administration déléguée).

Tables séparées en domaines Gestion des niveaux de service

- Définition de SLA [contract_sla]
- SLA de tâche [task_sla]

Cas d'utilisation de Gestion des niveaux de service

- Un utilisateur ESS dans le domaine ACME se connecte et crée un incident, ce qui déclenche l'attachement d'un SLA. Le SLA est créé dans le domaine de l'enregistrement de la tâche associée (incident), qui est le domaine ACME. L'utilisateur ESS n'est pas en mesure de lire les enregistrements SLA. Ceux-ci sont limités aux rôles suivants :
  - Administrateur
  - ITIL
  - Administrateur de SLA
  - Gestionnaire de SLA

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un utilisateur ITIL dans le domaine ACME se connecte et crée un incident. Le processus est le même que ci-dessus sauf que l'utilisateur ITIL peut lire l'enregistrement SLA attaché à l'incident.
- Si une définition de SLA existe dans le domaine ACME et ne répond pas aux besoins d'un sous-domaine ACME (enfant ACME), un administrateur de SLA peut y remédier. Les administrateurs de SLA peuvent accéder à la définition de SLA de ACME lorsque leur domaine de session est enfant ACME, apporter les modifications pertinentes et les enregistrer. L'administrateur de SLA est averti qu'un remplacement a été créé.
- Un utilisateur ITIL définit le domaine de session sur enfant ACME et crée un incident. Le SLA de tâche est créé en utilisant la définition de SLA de l'enfant ACME.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service

Validez que Gestion des niveaux de service fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des niveaux de service nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des niveaux de service - ATF Tests (com.snc.service_level_management.atf).

Tests de démarrage rapide Gestion des niveaux de service

Test	Description	Version
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA terminé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à terminer le workflow.	Orlando
SLM : workflow de tâche SLA Gestion des niveaux de service Tâche SLA annulé	Testez la capacité d'un utilisateur à créer une tâche SLA et à annuler le workflow.	Orlando
SLM : API REST du minuteur Gestion des niveaux de service Tâche SLA	Teste que la réponse API du minuteur SLA correspond aux données attendues par le composant sismique du minuteur SLA.	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer les propriétés de Accord sur les niveaux de service (SLA)

Vous pouvez configurer les propriétés du moteur de SLA, des logs et de réparation en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes :

   Moteur de SLA

   configurer les propriétés du moteur de SLA.

   Logs de SLA

   configurer les propriétés des logs pour les includes de script de SLA et la destination de sortie des logs.

   Réparation de SLA

   configurer les propriétés pour le processus de réparation de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Les administrateurs peuvent gérer le moteur de SLA en utilisant les propriétés du moteur de SLA.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Moteur de SLA** pour voir les propriétés du moteur de SLA.

Propriétés du moteur de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.calculation.percentage	Valeur « Pourcentage écoulé réel » maximale après laquelle la tâche planifiée « SLA - mise à jour des calculs » arrête de calculer régulièrement les valeurs de durée du SLA. Utilisée pour éviter la mise à jour inutile des enregistrements rompus depuis longtemps. La valeur « 0 » arrête tous les calculs et un champ vide entraîne le calcul de tous les SLA. La valeur par défaut est de 1 000 %, de sorte que le recalcul s'arrête après que la rupture soit dépassée d'un facteur de 10. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000
com.snc.sla.maximum_duration	Durée maximale en jours autorisée dans la définition d'un SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 095
com.snc.sla.engine.version	Exécutez le moteur SLA 2011 (2010, 2011). • Type : liste de choix • Valeur par défaut : 2011
com.snc.sla.engine.async	Exécutez le moteur SLA 2011 de façon asynchrone après les opérations d'insertion ou de mise à jour de tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.compatibility.breach	Activez la compatibilité avec le statut 2010 « rompu » des SLA (valeur par défaut : false). Activez cette option uniquement si vous avez besoin d'utiliser l'ancien mode d'affichage d'état de violation (dans la valeur de l'étape) pour le reporting. Il est préférable d'utiliser uniquement le « marqueur de violation ». • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.default_conditionclass	Le nom de classe de l'include de script qui sera utilisé pour évaluer Conditions de SLA pour le moteur SLA 2011 (utilisé pour activer un remplacement par votre propre extension de la classe SLAConditionBase).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.run_for_breached	La mise à jour d'une tâche peut entraîner l'attachement d'un SLA déjà rompu, par exemple, quand un incident déjà ouvert depuis un certain temps est mis à niveau vers une priorité haute avec un SLA de résolution court. Par défaut, s'il y a un workflow spécifié dans la définition de SLA, il n'est pas exécuté si le SLA de tâche est attaché et si l'heure de fin prévue est déjà passée. Activez cette propriété si vous voulez que le workflow s'exécute pour un SLA de tâche déjà rompu lors de son attachement à la tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.calculate_planned_end_time_after_breach	Continuez à recalculer la valeur « Heure de fin prévue » des SLA après leur violation. • Type : true | false • Valeur par défaut : false **Remarque :** les clients zboot n'ont pas cette propriété disponible dans la page des propriétés du moteur de SLA.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.calculation.use_time_left	Utilisez le champ « business_time_left » plutôt que le champ « business_percentage » pour calculer la durée de violation. L'utilisation de business_time_left est plus précise car le champ business_percentage est arrondi à 2 décimales. Par conséquent, dès qu'il atteint 99,995 %, il est enregistré comme 100 % et le SLA de tâche est marqué comme rompu. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
glide.sla.calculate_on_display	Recalculez les enregistrements des SLA de tâche lorsqu'un formulaire de tâche est affiché. Cela garantit que les calculs des SLA de tâche sont à jour, mais peut augmenter le temps de chargement de formulaire. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.snc.sla.always_populate_business_fields	Lorsque cette propriété est activée, les champs métier tels que le temps écoulé par activité seront renseignés avec les mêmes valeurs que celles des champs réels lorsqu'il n'y a pas de calendrier spécifié sur le SLA de tâche. Si la propriété est false, les champs métier seront vides lorsqu'un SLA de tâche n'a pas de calendrier.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du moteur de SLA (suite)

Nom de la propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances, false pour les instances mises à niveau

Propriétés des logs de SLA

Les administrateurs peuvent configurer les logs de SLA dans les propriétés de SLA.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Logs de SLA** pour voir les propriétés des logs de SLA.

Les propriétés **Niveau de log pour ...** définissent les niveaux de log pour les includes de script concernés. Cela vous permet d'activer des logs plus élevés de manière ciblée lorsqu'un include de script particulier est invoqué par un SLA de tâche. Par exemple, si vous rencontrez un problème avec l'include de script **TaskSLAworkflow**, vous pouvez utiliser la propriété **com.snc.sla.workflow.log** pour activer les logs sur cet include de script. Ces propriétés sont toutes fixées par défaut au niveau **Avis**.

Propriétés des logs de SLA

Propriété des logs de SLA	Description
com.snc.sla.task_sla_controller.log	Niveau de log pour TaskSLAController
com.snc.sla.task_sla.log	Niveau de log pour TaskSLA
com.snc.sla.condition.log	Niveau de log pour SLAConditionBase
com.snc.sla.workflow.log	Niveau de log pour TaskSLAworkflow
com.snc.sla.calculatorng.log	Niveau de log pour SLACalculatorNG
com.snc.sla.repair.log	Niveau de log pour SLARepair (la réparation de SLA doit être activée pour que cette propriété soit utilisée)
com.snc.sla.log.destination	Destination de sortie des logs. Sélectionnez la destination des logs : soit sortie vers la base de données et les logs de nœud (par défaut), soit sortie uniquement vers les logs de nœud. La base de données et les logs de nœud (**gs.log**) sont visibles sous forme de journaux système de ServiceNow, les logs de nœud (**gs.print**) n'apparaissent que dans les fichiers de log.

Niveaux de log

Les niveaux de log suivants sont disponibles pour les propriétés **Niveau de log pour...** :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux de log

Niveau	Nom	Description
Emerg	Urgence	Échec total.
Alert	Alerte	Corruption du système d'une base de données, par exemple.
Crit	Critique	Typiquement utilisé pour les erreurs matérielles, par exemple.
Err	Erreurs	Erreurs
Warning	Avertissements	Avertissements
Notice	Avis	Action requise possible mais pas essentielle.
Info	Informations	Aucune action n'est requise.
Debug	Débogage	Généralement non utilisé, sauf pour capturer autant d'informations que possible pour le diagnostic de pannes.

Remarque : par défaut, les niveaux de log sont configurés sur **Notice**

Propriétés de la réparation de SLA

Les administrateurs peuvent gérer la fonction de réparation de SLA en utilisant les propriétés système.

Naviguez vers **Gestion des niveaux de service** > **Propriétés** > **Réparation de SLA** pour voir les propriétés de la réparation de SLA.

Propriétés de la réparation de SLA

Nom de la propriété	Description
com.snc.sla.repair.enabled	Activez la réparation de SLA. Lorsque cette option est activée, les modules et les actions d'interface utilisateur de la réparation seront activés. • Type : true / false • Valeur par défaut : true pour les nouvelles instances et false pour les instances mises à niveau

Migrer vers la gestion des niveaux de service

Migrez le traitement SLA depuis le moteur d'escalade pour utiliser la fonctionnalité de gestion des niveaux de service.

Les deux différences fondamentales entre l'ancien moteur SLA et le nouveau module d'extension Gestion des niveaux de service sont que les tâches peuvent maintenant exécuter plusieurs SLA simultanément, et que le concept d'escalade a été remplacé par l'éditeur de workflow, plus robuste. Cela permet aux administrateurs un meilleur contrôle sur les actions, les notifications et les événements déclenchés par les tâches, pour prendre en compte des processus de gestion des niveaux de service mieux établis.

Si une instance a utilisé le moteur SLA d'origine et vient d'activer le module d'extension Service Level Agreements (SLA), les anciens SLA ne fonctionneront pas. Pour fonctionner, ils doivent être convertis en nouveaux enregistrements de définition de SLA, qui attacheront les enregistrements SLA de tâche appropriés aux enregistrements de tâche correspondants. Cela se fait manuellement en créant de nouveaux enregistrements de définition de SLA

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui reflètent la définition de l'ancien SLA. Les anciens SLA continueront de fonctionner, mais chaque fois qu'une tâche sera mise à jour, les nouveaux SLA de tâche appropriés s'attacheront.

Une fois que les nouveaux SLA de tâche sont implémentés, ils s'attacheront à n'importe quel incident nouveau ou mis à jour, y compris ceux qui ont déjà d'anciens SLA attachés. Si un nouveau SLA de tâche est défini avec un démarrage rétroactif, il calculera automatiquement la durée à partir de ce point dans le passé, ce qui signifie que la durée restera exacte.

Lorsqu'elle est activée, la propriété **Calculer le temps de pause SLA antérieur pour les nouveaux SLA rétroactifs (uniquement pour le moteur SLA 2011)** calcule le temps de pause lorsqu'un SLA rétroactif est attaché.

Par exemple : si un SLA rétroactif s'attache à un incident une heure après sa création, et remplit les conditions de pause pendant une demi-heure, alors le temps écoulé est d'une demi-heure plutôt que d'une heure complète.

Remarque : cette propriété n'est utilisée qu'avec des tables auditées. Les tables qui ne sont pas vérifiées ignorent le temps de pause avant la création de l'enregistrement.

Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM fournissent des informations à l'équipe de direction IT et aux propriétaires de processus afin qu'ils puissent mesurer les performances de l'implémentation d'ITSM à l'aide des KPI définis par ServiceNow.

Le tableau de bord des performances est disponible pour la gestion des services IT et Prestation de services RH, et est livré via les applications suivantes :

- Indicateurs du tableau de bord du succès ITSM

  Les leaders IT peuvent consulter les performances des KPI ITSM implémentés.

- Indicateurs du tableau de bord des performances de Prestation de services RH

  Les responsables des ressources humaines peuvent consulter les performances des KPI RH implémentés. Pour plus d'informations sur les indicateurs du Tableau de bord de succès RH, consultez la rubrique Indicateurs du Tableau de bord de succès RH.

Vue d'ensemble du Tableau de bord des performances

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer



Découvrez les concepts et fonctionnalités de Tableau de bord des performances ITSM.

Configurer



Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.

Utiliser



Découvrez comment utiliser Tableau de bord des performances ITSM.

Référence



Obtenez des détails sur les composants Tableau de bord des performances ITSM tels que les rôles et les applications dépendantes.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Contact Service et assistance client

Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Obtenez une vue d'ensemble des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM pour comprendre les différents composants du tableau de bord et découvrir comment utiliser le tableau de bord pour votre organisation.

L'équipe de direction IT peut analyser et comprendre les mesures clés, telles que les déviations d'appel et le libre-service, afin de mesurer la réussite de l'implémentation de ITSM. Les équipes de direction peuvent afficher les informations suivantes :

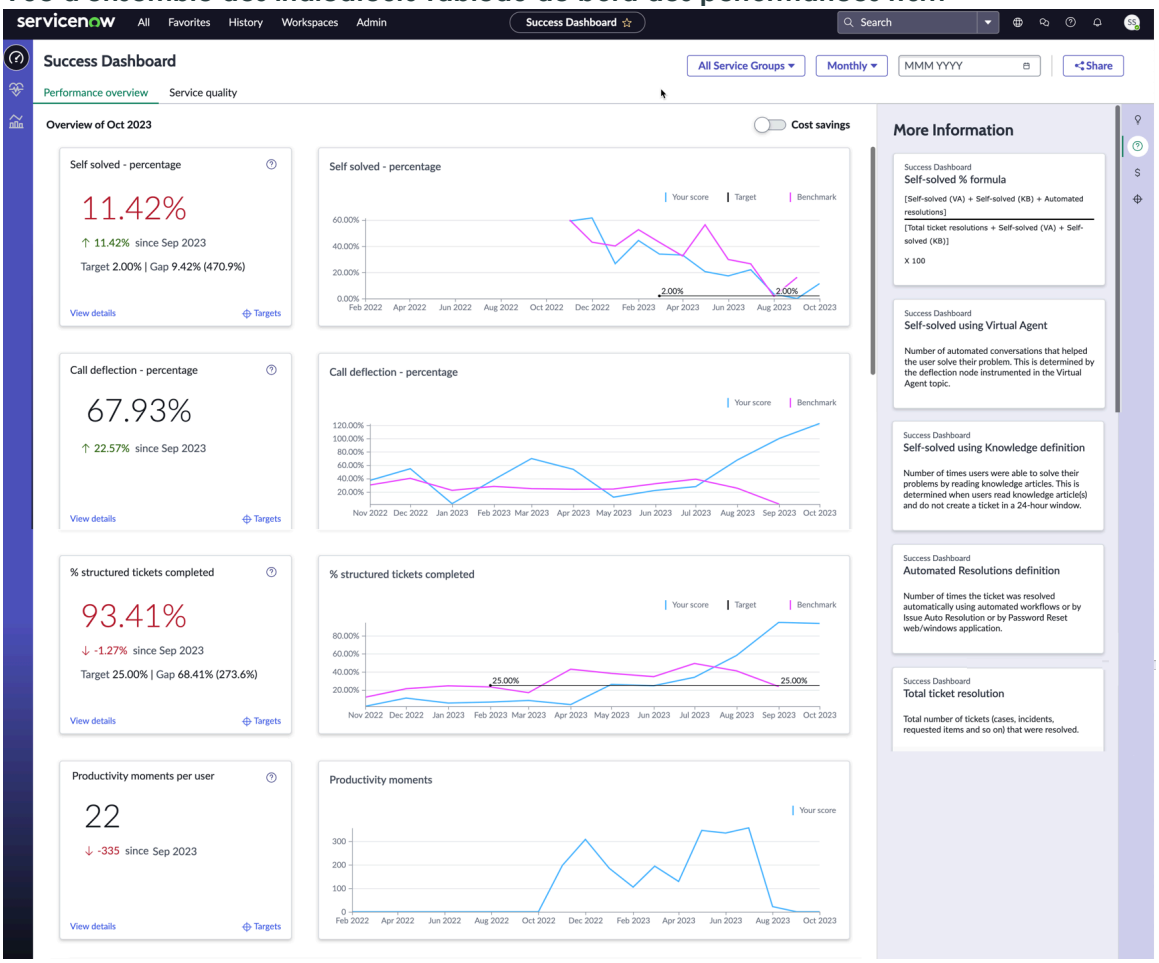
- le nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre eux-mêmes leur problème ;
- le nombre de fois où les utilisateurs sont en mesure d'envoyer leurs demandes et problèmes sans l'aide d'agents de niveau 1 ;
- les canaux (articles de la base de connaissances, conversations Agent virtuel, soumissions de catalogue) qui favorisent la résolution automatique et la déviation d'appel ;
- le nombre de fois que le module Intelligence prédictive a prédit avec succès un champ d'incident, qui à son tour a un impact en aval sur le délai de résolution ;

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- les formules et les définitions des données présentées ;
- la tendance des données par mois, par trimestre ou par an.
- les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le tableau de bord pour une période sélectionnée. Pour en savoir plus sur l'affichage des mesures pour une période sélectionnée, consultez Afficher les mesures de la période sélectionnée dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

En outre, les propriétaires de processus peuvent consulter les enregistrements qui contribuent à ces aperçus, effectuer une analyse approfondie et orienter des plans d'amélioration.

Vue d'ensemble des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM



Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Analysez visuellement les performances et les données d'auto-résolution, et favorisez les résultats commerciaux à l'aide des composants du tableau de bord.

Now Assist pour Tableau de bord des performances ITSM

À l'aide du tableau de bord des performances Now Assist, vous pouvez résumer les conversations instantanées et les détails des incidents, générer des notes de résolution d'incident à partager avec d'autres agents et de résoudre les incidents plus rapidement.

Le KPI **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses** dans le tableau de bord des performances ITSM utilise Now Assist et la recherche IA de questions-réponses comme indicateurs de contribution. Vous pouvez interagir avec un agent virtuel, lire l'article de la base de connaissances, obtenir une réponse résumée/succincte par Now LLM dans l'agent virtuel ou

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le portail. Par la suite, cette interaction ne crée pas d'incident, n'accède à aucun article de la base de connaissances et n'interagit pas avec un agent actif au cours des 24 heures suivantes.

Pour mettre à jour le script de l'agent actif inclus, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

ServiceNow Engagement proactif pour DEX

Le KPI **Auto-résolu à l'aide de l'engagement proactif pour DEX**, répertorié sous le pourcentage d'auto-résolution, aide les utilisateurs à résoudre leurs problèmes d'expérience numérique. Il suggère de manière proactive les résolutions et résout le problème.

Premier pas avec la console d'administration

La console d'administration vous permet d'accéder à Tableau de bord des performances ITSM, aux performances opérationnelles et au tableau de bord Benchmarks. La console d'administration affiche en un coup d'œil toutes les tâches liées à l'administration et les tâches à surveiller, y compris l'installation des paramètres d'application et de configuration associés.

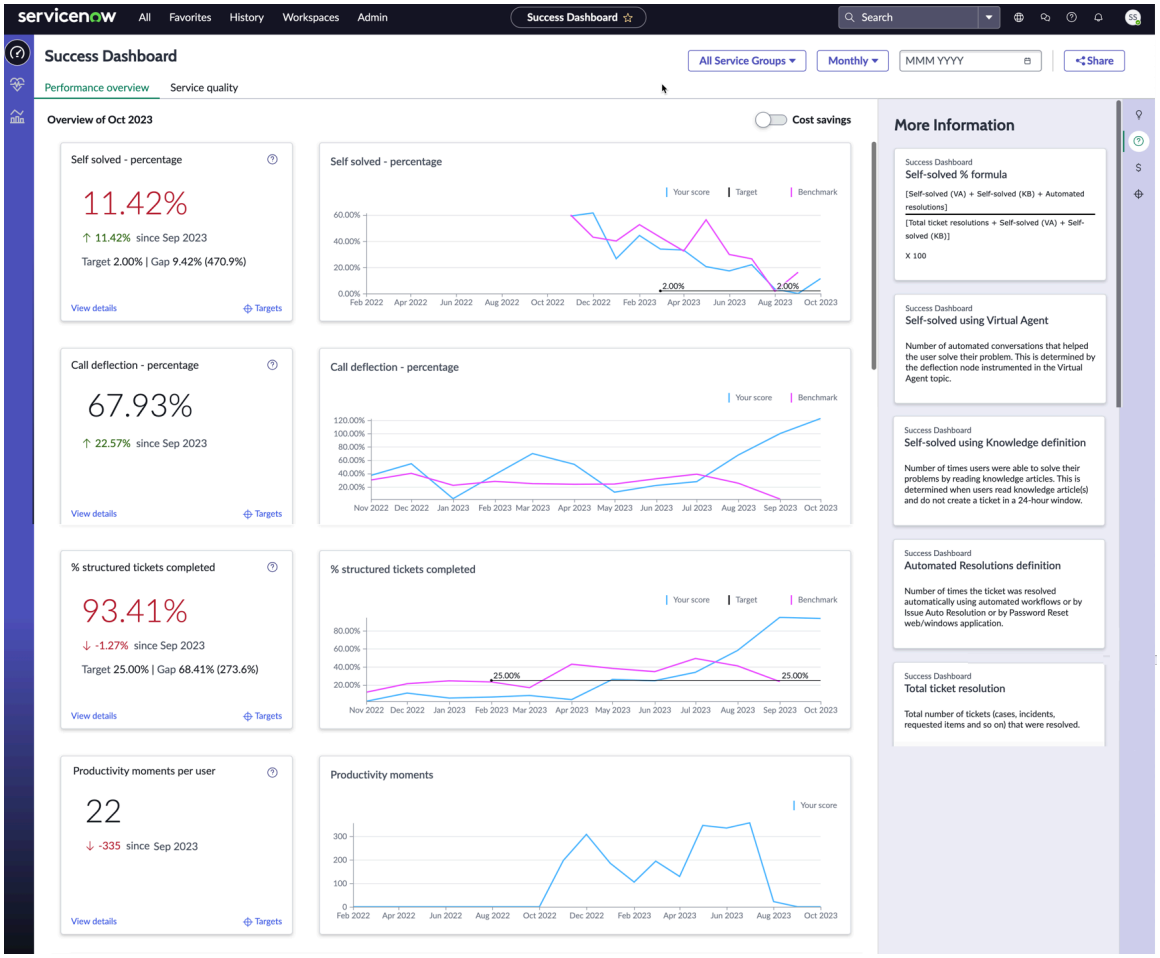
En tant qu'administrateur, vous voyez la variante de la page de destination propre au rôle. Les pages de destination d'administrateur incluent les éléments suivants :

- Applications connexes dont la dernière mise à jour est disponible,
- Applications connexes qui ne sont pas activées ou installées,
- Configurations pour toutes les applications installées,
- Questions fréquentes et informations supplémentaires relatives aux applications.

Vue d'ensemble des performances dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le pourcentage de résolution automatique, le pourcentage de déviation d'appel, les demandes terminées et les prédictions réussies dans l'onglet **Vue d'ensemble des performances**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules KPI du Tableau de bord des performances ITSM.

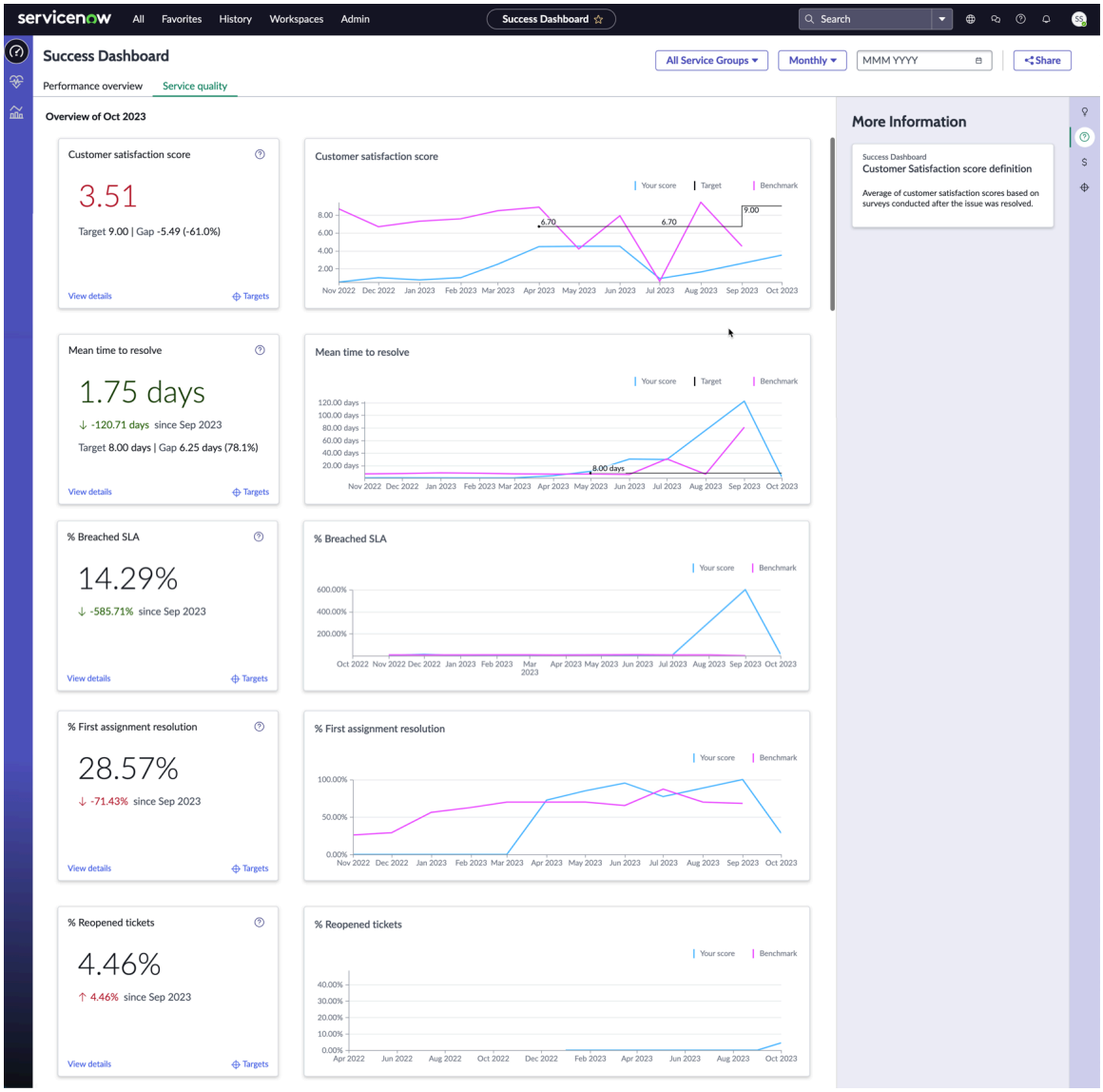
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Qualité du service dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le score de satisfaction des clients, le temps estimé de résolution, le % de violations de SLA et le % de résolution dès la première affectation dans l'onglet **Qualité du service**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Définitions et formules KPI du Tableau de bord des performances ITSM.

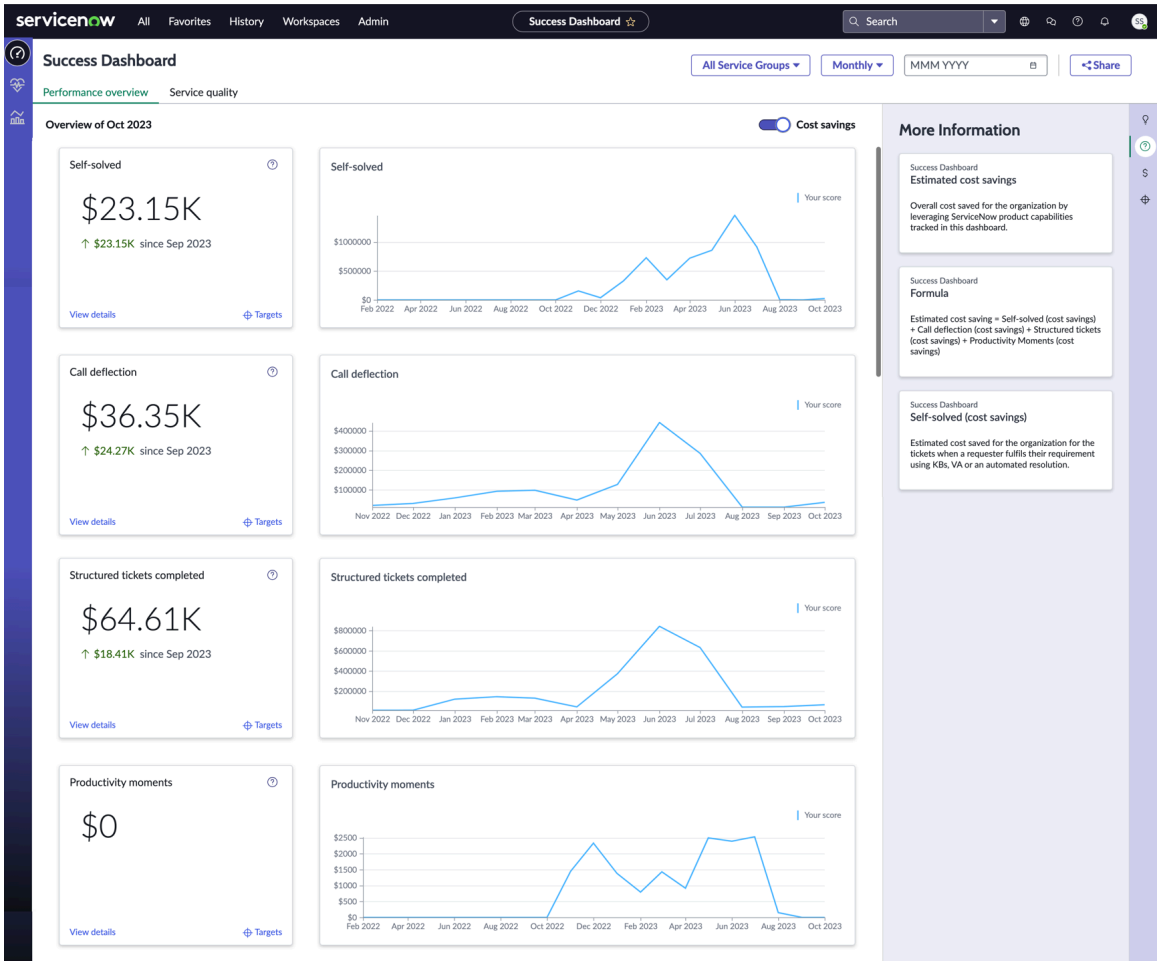
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Économies de coûts dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les économies de coûts estimées globales en utilisant les options Tableau de bord des performances ITSM pour les articles de la Knowledge, l'Intelligence prédictive, les conversations de l'Agent virtuel et les soumissions de catalogue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tableaux de résultats dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Affichez l'agrégation des valeurs quotidiennes des KPI pour la période sélectionnée dans les tableaux de résultats avec les informations suivantes.

Widget de tableau de résultats



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Score de la période en cours** : affichez le score agrégé pour la période en cours. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
  - **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
  - **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.
- **Comparaison avec la période précédente** : affichez le changement en pourcentage par rapport à l'agrégation de la période précédente. Les données s'affichent sous forme de comparaison mensuelle, trimestrielle et annuelle en fonction de la disponibilité des données.

Icônes d'informations dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

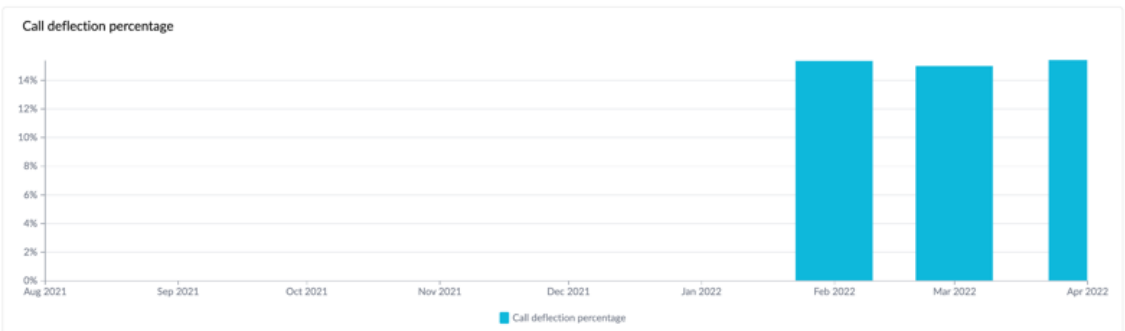
Utilisez les icônes Informations pour afficher la brève description de l'indicateur et découvrez le mode de calcul de la valeur de l'indicateur.

Icône d'informations

Tendances dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

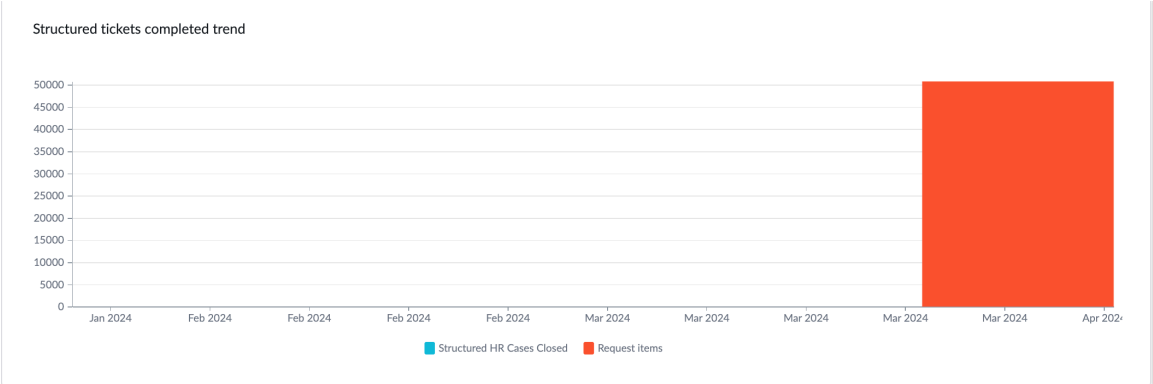
Affichez la tendance des scores agrégés pour le tableau de résultats de mesure sélectionné.

Tendance des déviations d'appel



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendances relatives aux tickets structurés terminés

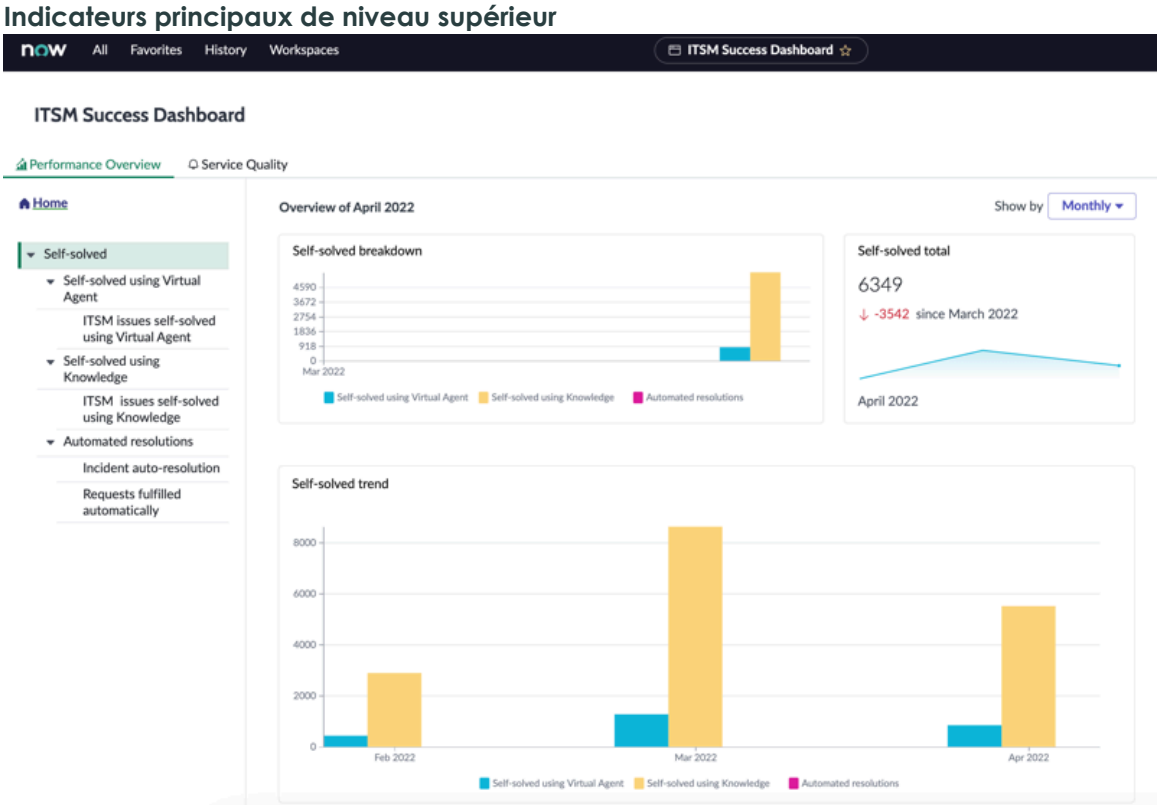


Afficher les détails dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Consultez les vues d'analyse détaillée des membres et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

- Affichez les indicateurs principaux.

Indicateurs principaux de niveau supérieur

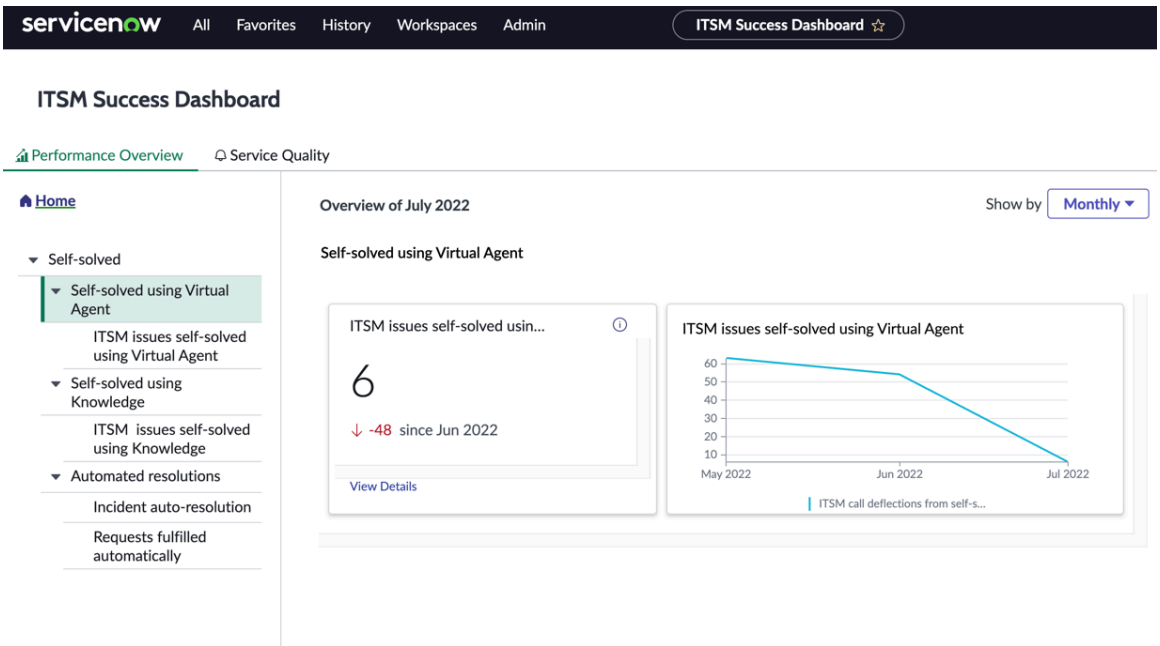


Selon votre implémentation, vous pouvez remplacer des indicateurs ou en ajouter de nouveaux en plus des indicateurs du système de base. Reportez-vous à la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances pour en savoir plus.

- Affichez les indicateurs de contribution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

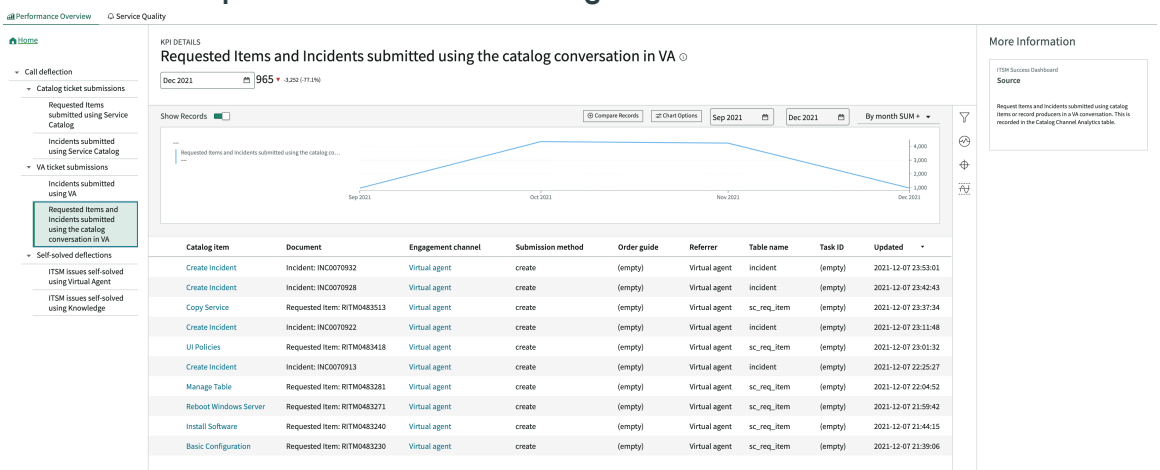
Indicateurs de contribution de second niveau



Vous pouvez afficher un graphique des scores des indicateurs de contribution au fil du temps, ainsi que la valeur du KPI.

- Affichez la répartition au niveau des enregistrements.

Indicateurs de répartition au niveau des enregistrements



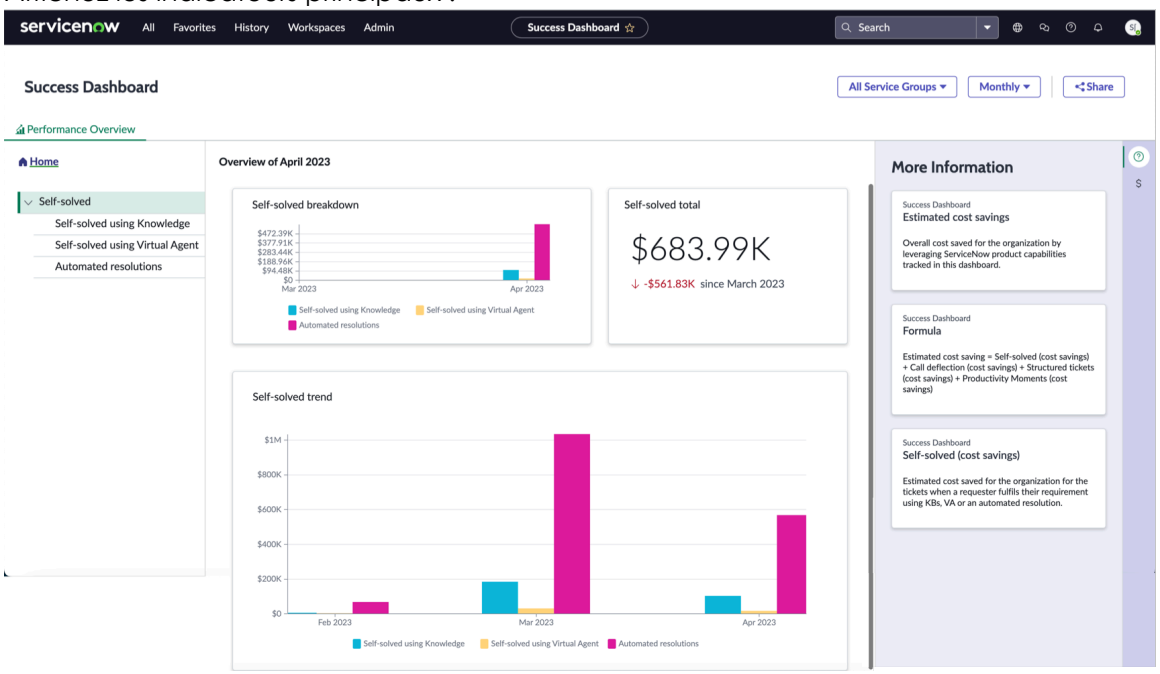
Ce niveau d'exploration vous permet d'afficher les détails au niveau des enregistrements de l'indicateur lorsque vous disposez des autorisations utilisateur `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Pour en savoir plus, consultez Détails des KPI.

Afficher les détails des économies de coûts dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

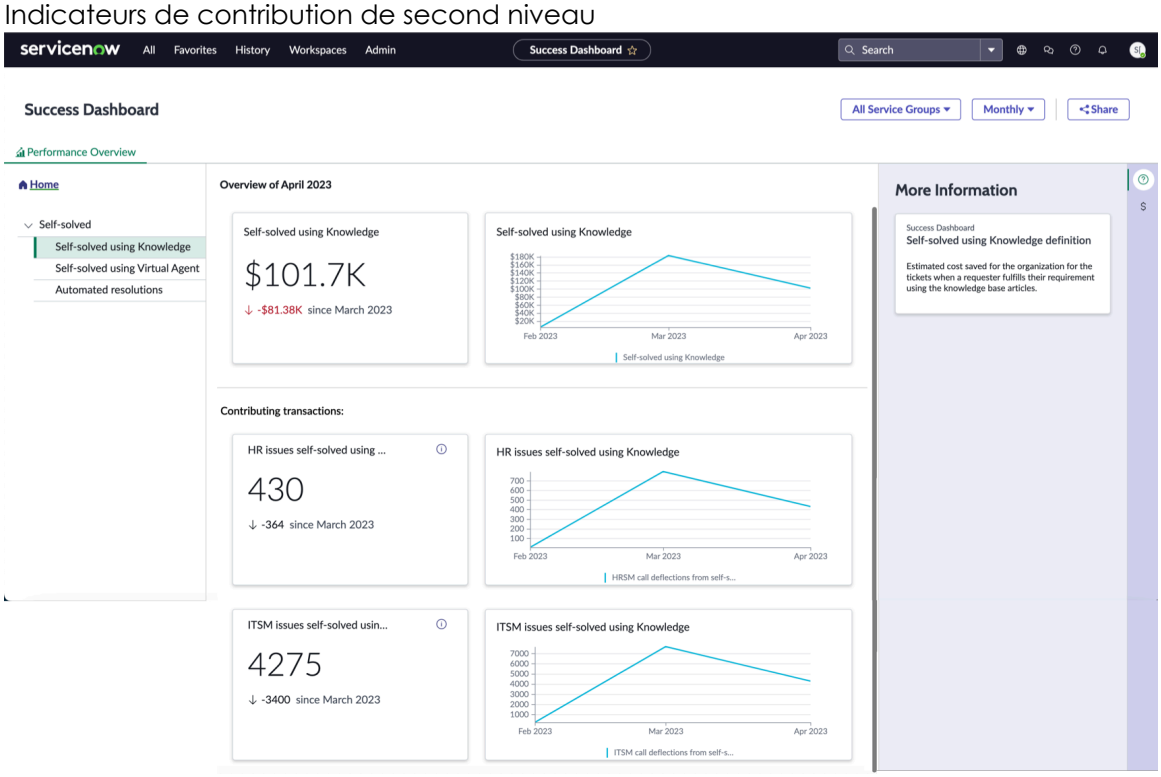
Activez les économies de coûts et consultez les vues d'exploration et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les indicateurs principaux :



- Indicateurs de contribution de second niveau

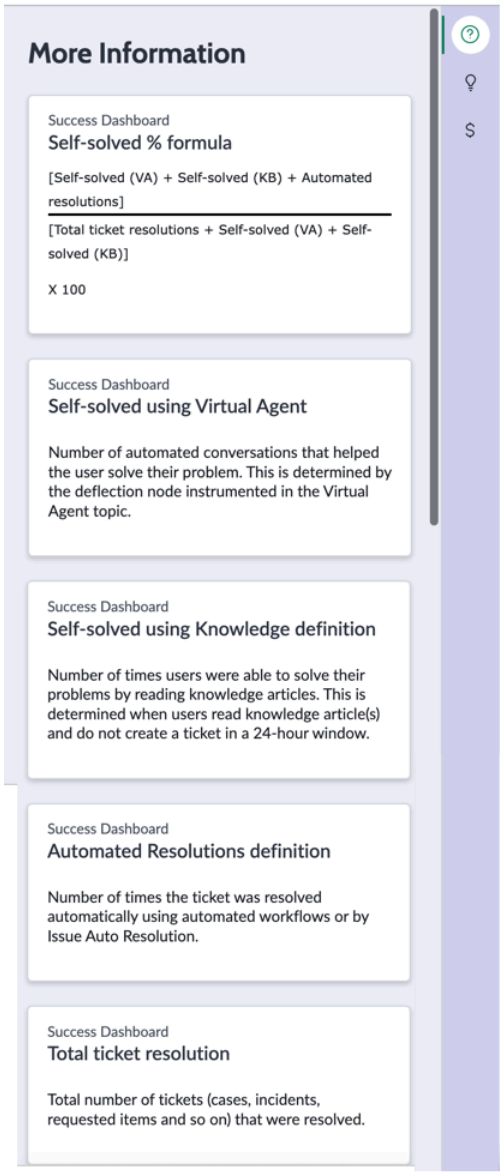


Panneau latéral contextuel dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Consultez la formule contextuelle et les définitions, les aperçus et les économies de coûts sur le panneau latéral **En savoir plus**, **Aperçus** et **Économies de coûts** concernant respectivement la mesure ou le KPI sélectionné.

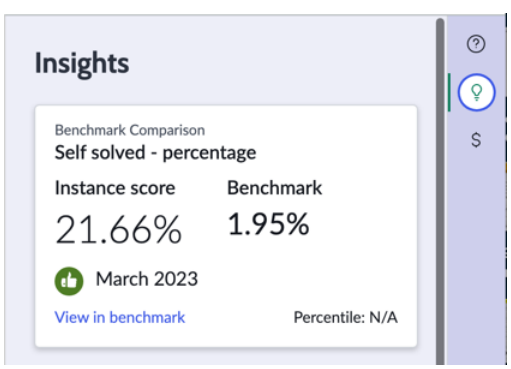
Panneau latéral En savoir plus.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Panneau latéral Aperçus

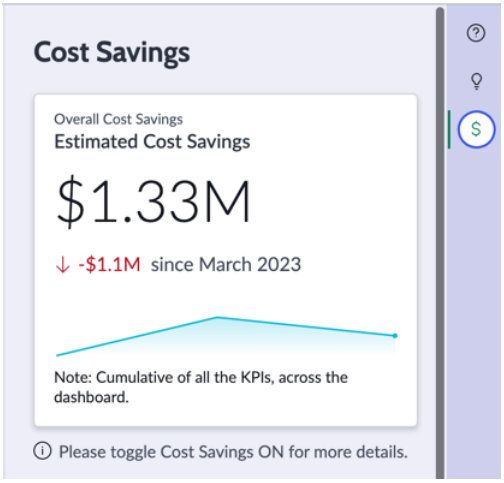
Consultez les aperçus des KPI.



Panneau latéral Économies de coûts

Consultez le montant économisé pour le KPI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher les aperçus de processus sur le Tableau de bord des performances ITSM

Affichez les aperçus des processus sur le Tableau de bord des performances ITSM pour analyser les goulots d'étranglement et intervenir à partir d'Analyst Workbench afin d'améliorer les mesures.

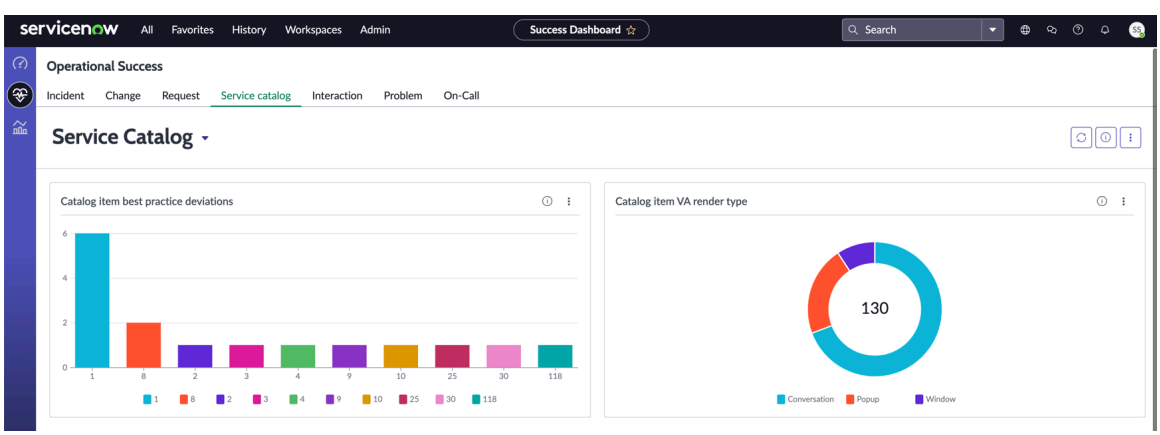
Sous l'onglet **Qualité du service**, sélectionnez **Aperçus** dans le panneau latéral contextuel, puis sélectionnez **Afficher dans Analyst Workbench**.

Seuls les deux premiers aperçus les moins efficaces sont affichés dans le panneau latéral contextuel. Les aperçus de processus ne sont exécutés dans la table des incidents que dans le système de base.

Tableau de bord des performances opérationnelles dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Le tableau de bord des performances opérationnelles fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés au sein de votre organisation.

Le tableau de bord présente un instantané des performances des applications Incident, Incident majeur, Changement, Demande, Catalogue de services, Interaction, Problème et Planification d'astreinte. Ces indicateurs permettent aux équipes et aux dirigeants de se concentrer sur les domaines qui ont un impact sur les résultats de l'entreprise.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions et formules des indicateurs KPI d'Tableau de bord des performances ITSM

Activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

Tous les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules utilisés dans le Tableau de bord des performances ITSM sont détaillés ci-dessous.

- Vue d'ensemble des performances
- Qualité du service
- Performances opérationnelles

Vue d'ensemble des performances

La vue d'ensemble des performances détaille tous les KPI et mesures qui vous aident à analyser les avantages de votre implémentation ITSM.

- **Pourcentage d'auto-résolution :** calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où les utilisateurs résolvent un incident sans intervention des agents de niveau 1 dans la plage de rapport. Il inclut les valeurs des indicateurs Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel, Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances et Résolutions automatisées (par exemple, résolution automatique d'incident via Agent virtuel). Voici la formule :

```
[Self-solved (VA, KB, QnA, Proactive Engagement) + Automated
 resolutions] / [Total Tickets Resolution + Self-solved (VA, KB, QnA,
 Proactive Engagement) + Self service using Password Reset apps]*100
```

  - **Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel :** nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Cette valeur est déterminée lorsque l'utilisateur termine une conversation avec l'Agent virtuel et/ou s'engage (Interactions) avec un agent humain au cours d'une période de 24 heures.

    Prend en compte l'Agent virtuel alimenté par NLU et LLM (AV Now Assist)

    Remarque : pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

    Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

  - **Problèmes ITSM résolus à l'aide de l'Agent virtuel Now Assist (LLM) :** il s'agit d'un indicateur de contribution pour **l'auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel**. Le KPI **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses** dans le tableau de bord des performances ITSM utilise Now Assist et la recherche IA de questions-réponses comme indicateurs de contribution. Nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en analysant une réponse résumée de Recherche IA. Cette valeur est déterminée lorsque le résultat des questions-réponses Recherche IA est présenté aux utilisateurs et qu'ils ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain au cours des 24 heures suivantes.

    Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

  - **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances :** nombre de fois où les utilisateurs ont pu résoudre leurs problèmes en lisant des articles de la base de connaissances. Cette valeur est déterminée lorsque les utilisateurs consultent les articles de la base de

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

connaissances et ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain dans un délai de 24 heures.

Remarque : pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolu à l'aide de questions-réponses :** auto-résolu à l'aide de Recherche IA lorsqu'un utilisateur interagit avec un Agent virtuel ou sur le portail et obtient une réponse résumée de Recherche IA. Cette valeur est déterminée lorsque le résultat des questions-réponses de Recherche IA est présenté aux utilisateurs et qu'ils ne créent pas de ticket ou n'interagissent pas avec un agent humain dans un délai de 24 heures.

  Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

- **Auto-résolu à l'aide de l'Engagement proactif pour DEX** Nombre de problèmes d'expérience numérique **auto-résolus à l'aide de l'Engagement proactif pour DEX**. Cette valeur est déterminée lorsque DEX détecte proactivement les problèmes et que l'Engagement proactif aide les utilisateurs à les résoudre automatiquement.

  Pour en savoir plus sur l'ServiceNow Engagement proactif, consultez ServiceNow Engagement proactif.

- **Résolutions automatisées :** nombre de fois où le ticket a été résolu automatiquement. Dans le système de base, les indicateurs contribuant à cette mesure sont Résolution automatique d'incident et Demande exécutée automatiquement.
  - La valeur Résolution automatique d'incident est déterminée par le nœud de déviation configuré dans la rubrique Résolution automatique des problèmes de l'Agent virtuel.
  - La valeur de l'indicateur Demande exécutée automatiquement correspond au nombre d'éléments demandés qui sont exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** de l'élément de catalogue doit être défini sur **Entièrement automatisé** pour être inclus dans cette mesure.
  - **Comptes déverrouillés à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe** : nombre de fois où les utilisateurs ont pu déverrouiller leurs comptes à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe.
  - **Mots de passe mis à jour à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe** : nombre de fois où les utilisateurs ont pu mettre à jour les mots de passe de leur compte à l'aide des applications de réinitialisation du mot de passe.

  Remarque : si vous souhaitez utiliser une autre méthode pour déterminer ce KPI ou ajouter d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

- **Total des résolutions de tickets :** Nombre d'incidents résolus + Nombre des éléments demandés fermés + Nombre des interactions d'agent n'entraînant pas de tickets (fermés).

- **Déviation d'appel :** calculé à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs effectuent des soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services, des soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel, des auto-résolutions à l'aide de l'Agent virtuel et des auto-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

résolutions à l'aide de la base de connaissances sans intervention de l'agent de niveau 1. Voici la formule :

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA)
 + Self-solved (KB)]/ [Total tickets submitted + Self-solved (VA) +
 Self-solved (KB)] x 100
```

- **Soumissions de tickets de catalogue :** incidents et éléments demandés soumis à l'aide de Catalogue de services dans Portail de services ou Application Now Mobile.
- **Soumissions de tickets VA :** nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de l'Agent virtuel. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation `ITSM - Triage & Created` instrumenté dans la rubrique Agent virtuel. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations ITSM VA, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.

  Remarque : si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), vous pouvez suivre les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

- **Soumissions de tickets NOW Assist** : nombre de fois où le ticket a été soumis à l'aide de NOW Assist. Dans le système de base, cette valeur est déterminée par le modèle de déviation `ITSM : triage et date de création` instrumenté dans la rubrique NOW Assist. Ces nœuds sont déjà instrumentés pour les rubriques expédiées avec les conversations NOW Assist, mais ils doivent être instrumentés dans toutes les autres rubriques permettant de créer des incidents.
- **Nombre total de tickets soumis :** incidents créés + RITM créés.

- **Tickets structurés :** nombre total d'éléments demandés terminés avec succès dans la plage de rapport.
- **Moments de productivité par utilisateur :** le moment de productivité est calculé lorsque les produits ServiceNow aident un utilisateur à améliorer sa productivité dans ses opérations quotidiennes.
  - **Productivité dans la recherche par utilisateur** : nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique.
  - **Productivité dans l'acheminement par utilisateur** : prédictions réussies des champs d'incident tels que le groupe d'affectation ou la catégorie par les solutions Intelligence prédictive, comptées lorsque la prédiction effectuée par la solution est la même que la valeur finale lorsque l'incident a été fermé.
  - **Productivité dans le traitement par utilisateur** : inclut tout gain de productivité réalisé lorsque ServiceNow aide les employés à gagner du temps pour résoudre un ticket.
    - **Synthèse des incidents : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en résumant les incidents sur lesquels ils ont travaillé.
    - **Synthèse des interactions : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en résumant les interactions sur lesquelles ils ont travaillé.
    - **Génération de notes de résolution d'incident : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en fournissant une note de résolution et un code.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Explication du risque de changement réussie : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en expliquant l'évaluation des risques pour une demande de changement sur laquelle ils ont travaillé.
- **Synthèse des changements réussie : Now Assist** Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents en résumant la demande de changement sur laquelle ils ont travaillé.

◦ **Productivité dans la génération d'articles de la base de connaissances** Nombre d'articles de la base de connaissances rédigés et publiés à l'aide de Now Assist.

Articles de la base de connaissances créés à l'aide de Now Assist Nombre de fois où Now Assist a aidé les agents à créer un article de la base de connaissances.

Remarque : si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, vous pouvez le faire en suivant les étapes décrites dans la rubrique Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances.

Qualité du service

La qualité du service répertorie tous les KPI qui vous aident à comprendre la qualité de service proposée lorsque les employés soumettent une demande pour résoudre leurs problèmes numériques.

- **Score de satisfaction du client :** le score de satisfaction du client (CSAT) est calculé à partir du score moyen quotidien des enquêtes menées après la résolution du problème via un ticket ou un agent virtuel.
- **Délai moyen de résolution :** calculé à partir de la moyenne quotidienne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket.
- **% de SLA rompus :** calculé à partir du nombre moyen quotidien de problèmes qui ont été fermés après avoir violé un SLA.
- **% de résolution de la première affectation** : ce pourcentage correspond au pourcentage de tickets résolus sans avoir à réaffecter le ticket à un autre groupe.
- **% de tickets rouverts :** calculé à partir du pourcentage de tickets résolus qui ont été rouverts au cours d'une période spécifiée.

Performances opérationnelles

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

Activez Operational Success et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines à améliorer, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre vos objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez les KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus stratégiques qui valorisent la croissance de l'organisation.
- Suivez et vérifiez régulièrement les KPI. Surveillez votre progression et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Appuyez-vous sur les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Appuyez-vous sur les données pour identifier les tendances et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.

Pour créer un tableau de bord opérationnel, reportez-vous à Créer un tableau de bord des performances opérationnelles.

Ce cadre de travail utilise le tableau de bord PA créé dans le cadre de ITSM pour Platform Analytics. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section KPI et tableaux de bord Platform Analytics.

Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM de manière à permettre aux équipes de direction IT et aux propriétaires de processus de commencer à utiliser le tableau de bord.

Introduction à Tableau de bord des performances ITSM

1. Procurez-vous la licence ITSM Pro pour les applications ServiceNow Gestion des services IT.
2. Installez l'application Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm). Pour en savoir plus, consultez la rubrique Installer le Tableau de bord des performances ITSM.
3. Configurez la base de connaissances pour Gestion des services IT. Pour plus d'informations, consultez Configurer la base de connaissances pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
4. Configurez les rubriques Agent virtuel avec les nœuds de déviation VA. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
5. Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue. Pour plus d'informations, consultez Définir le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue pour les indicateurs du Tableau de bord des performances.
6. Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans le Tableau de bord des performances ITSM. Pour plus d'informations, consultez Configurer les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
7. Exécutez le script `UpdateFormulasSD` pour recalculer les formules. Pour plus d'informations, consultez Exécuter le script de mise à jour de la formule pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
8. Accédez aux tâches Analyse des performances. Pour plus d'informations, consultez Activer les tâches Analyse des performances pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Installer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Pour installer l'application d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm), vous devez disposer du rôle d'administrateur. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

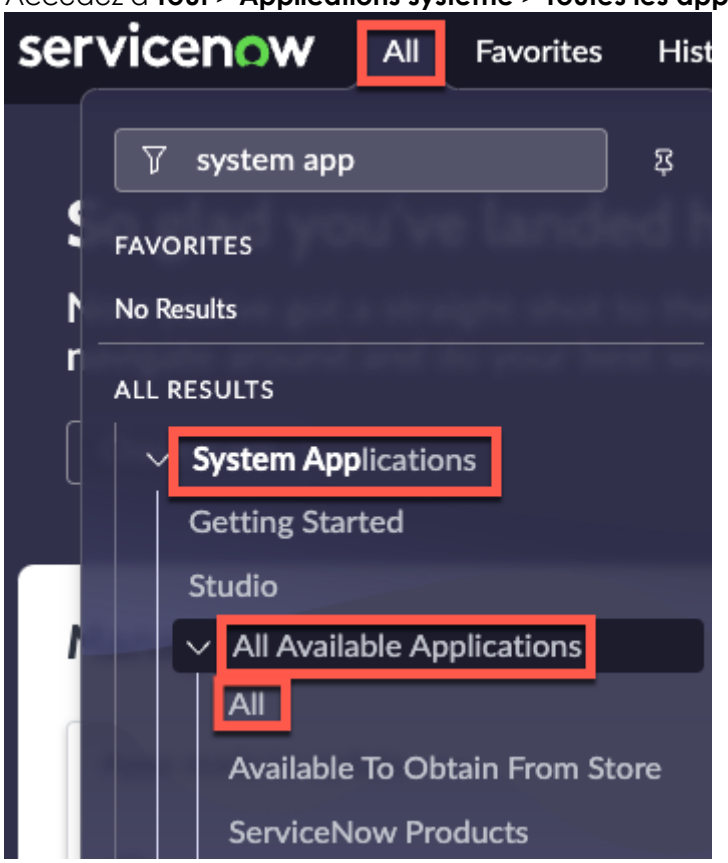
Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Installez les modules d'extension suivants avant d'installer l'application Tableau de bord des performances ITSM à partir de la boutique.
  - Analyse des performances
  - Analyse des performances Premium
  - Analyse en libre-service

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Recherchez l'application d'indicateurs Tableau de bord des performances ITSM (sn_sd_itsm) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Console d'administration Tableau de bord des performances ITSM

La Tableau de bord des performances ITSM offre des informations précieuses à l'équipe de direction et aux propriétaires de processus, leur permettant d'évaluer les performances de l'implémentation de leur produit.

La performance est évaluée à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) établis. Ce processus catégorise les activités de configuration et fournit des informations sur chaque catégorie, telles que des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens d'accès à des contenus d'aide utiles.

Prérequis

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques. Pour en savoir plus sur les rôles Tableau de bord des performances ITSM, consultez Responsabilités et rôles d'utilisateur des indicateurs du tableau de bord des performances.
- Examiner et configurer les KPI en libre-service : vous pouvez examiner et configurer les KPI en libre-service pour la déviation des connaissances, la déviation de l'Agent virtuel et le niveau d'exécution des éléments de catalogue.
- Travaux Analyse des performances : activez les travaux Analyse des performances afin de collecter des données quotidiennes et historiques pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.
- Projets d'Exploration de processus : examinez et configurez les KPI d'exploration de processus

Options avancées

Configurez les KPI du tableau de bord des performances ITSM et ses attributs connexes à partir des options avancées.

- Propriétés système : configurez et gérez le comportement des fonctionnalités pour le Tableau de bord des performances ITSM.
- Attribuer les économies de coûts aux indicateurs de contribution : passez en revue les gains de temps et l'association de groupes de profils aux indicateurs de contribution en fonction de votre organisation.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : activez Tableau de bord des performances ITSM et configurez les paramètres pour comprendre et utiliser les KPI et les formules.
- Indicateurs de contribution : modifiez les indicateurs de contribution du système de base qui sont associés aux indicateurs primaires, ou ajoutez des indicateurs de contribution supplémentaires en fonction de votre implémentation.
- Contenu de l'aide contextuelle : ajoutez ou modifiez le contenu de l'aide contextuelle à afficher pour les indicateurs primaires ou les indicateurs de contribution.

Définir l'intervalle d'actualisation des indicateurs du Tableau de bord des performances

Définissez l'intervalle d'actualisation pour calculer le nombre d'incidents réorientés dans la plage horaire définie lorsqu'un utilisateur lit l'article de la base de connaissances recommandé par l'Agent virtuel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sélectionnez **Réviser et configurer** sur la carte **Configure Knowledge deflection** (Configurer la déviation des connaissances).
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation des connaissances.
5. Sélectionnez **Modifier**.
6. Mettez à jour la valeur du champ **Fenêtre**.

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation relatif à l'exécution du rapport.
7. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la base de connaissances pour les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM

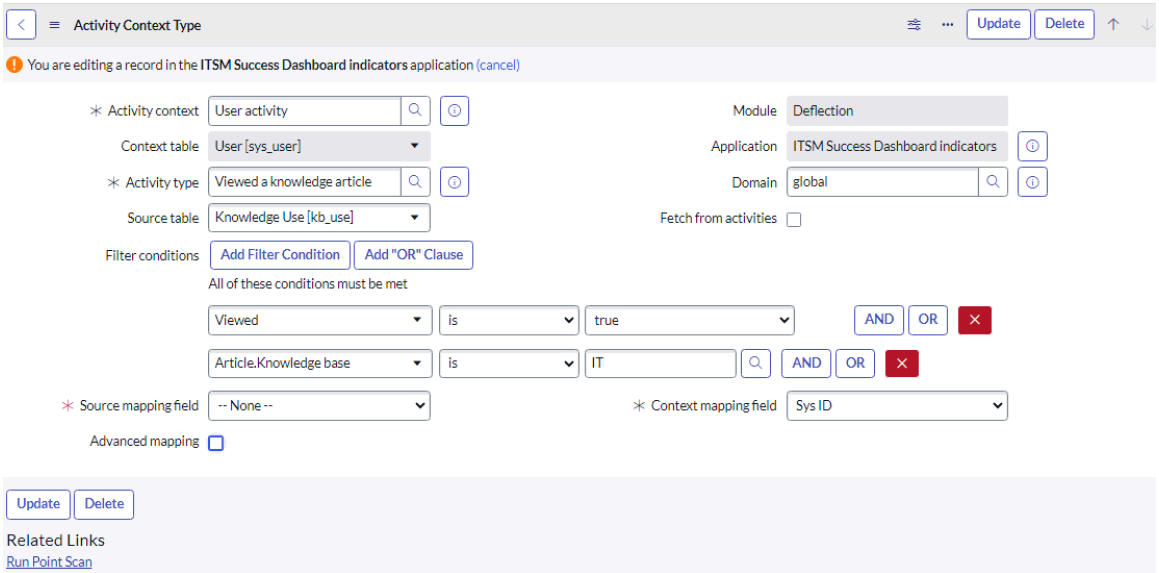
Incluez uniquement les bases de connaissances pertinentes liées au service informatique lors de la détermination du KPI **Auto-résolution à l'aide des connaissances** dans les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Analyse en libre-service** > **Contexte d'activité**.
2. Sélectionnez **Activité utilisateur** dans la liste.
3. Dans l'onglet **Types de contexte d'activité**, sélectionnez l'icône d'aperçu correspondant au type d'activité Article de la base de connaissances affiché.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Type de contexte d'activité, modifiez la condition de filtre pour inclure les bases de connaissances pertinentes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de contexte de l'activité



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Le système de base mesure le succès de l'utilisation de Agent virtuel de deux façons différentes :

- À l'aide de nœuds de déviation dans les rubriques Agent virtuel qui permettent d'obtenir une haute précision et nécessitent un effort de suivi moyen. Pour plus d'informations sur l'utilisation des nœuds de déviation, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.
- À l'aide de l'analytique d'activité en libre-service qui fournit une précision moyenne à élevée et ne nécessite aucun effort de suivi. Pour découvrir comment configurer à l'aide de l'analytique en libre-service, consultez Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service.
- Pour mettre à jour le script de l'agent actif inclus, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Configurer les rubriques Agent virtuel pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez les rubriques sur les modèles de déviation du suivi de déviation **Par défaut ITSM VA**. Les suivis de déviation permettent d'analyser les performances d'une conversation et de déterminer l'utilité des rubriques Agent virtuel pour les utilisateurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifiez l'URL de la **sortie de lien** dans une rubrique pour définir le référent sur VA de sorte que, lors de l'envoi d'un élément de catalogue, l'élément soit calculé comme envoi à partir de Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à **Tout > Agent virtuel > Concepteur**.
2. Sélectionnez la rubrique dont vous souhaitez ajouter le suivi des déviations.
3. Activez la vue de l'organigramme en désactivant l'option **Vue de table**.
4. Glissez-déplacez le nœud **Déviation** de la section **Utilitaires** vers l'emplacement dans l'organigramme où vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
5. Saisissez les détails suivants dans le volet Propriétés de déviation de droite.

Paramètres d'entrée de déviation

Champ	Valeur
Configuration de la déviation	Par défaut ITSM VA
Modèle de déviation	◦ **ITSM VA-Self-Resolving :** lorsque le nœud de la rubrique indique que l'Agent virtuel est en mesure de résoudre complètement le problème de l'utilisateur sans créer de ticket IT (incident ou demande), contribuant ainsi aux KPI d'auto-résolution. ◦ **ITSM VA-Triage & Created :** lorsque le nœud de la rubrique indique qu'un ticket IT (incident ou demande) a été envoyé à l'aide de l'Agent virtuel, contribuant ainsi aux KPI de déviation d'appel.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation.
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Sortie de lien** dans l'organigramme.
8. Sélectionnez l'URL dans le champ **Lien** du volet de réponse de lien situé à droite.
9. Ajoutez l'URL avec `&referrer=va`.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Information associée

Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation

Créer des configurations et des modèles de déviation

Configurer les rubriques Agent virtuel pour Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service

Configurez les rubriques Agent virtuel (VA) pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM à l'aide de l'analytique en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour mettre à jour l'include de script de l'agent actif, consultez Mettre à jour l'include de script de l'agent actif.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Démarrage** > **Tableau de bord des performances** > **Déviation de l'agent virtuel**.
2. Sélectionnez **Réviser et configurer**.
3. Sélectionnez l'onglet **Révision**.
4. Sélectionnez un modèle de déviation sous Déviation de l'agent virtuel.
5. Mettez à jour la valeur du champ **Fenêtre d'actualisation**.

   Il s'agit de l'intervalle d'actualisation relatif à l'exécution du rapport.
6. Sélectionnez les champs sous **Incidents pris en compte**.
7. Sélectionnez les **Rubriques d'agent virtuel prises en compte**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Mettre à jour l'include de script de l'agent actif

La configuration de l'agent actif est utilisée dans les déviations auto-résolues (déviation à l'aide des articles de la base de connaissances, déviation à l'aide de questions-réponses AIS, déviation à l'aide de questions-réponses LLM et déviation à l'aide d'ITSM VA). Lors de la configuration de ces déviations, nous devons mettre à jour le script include de l'agent actif. Mettez à jour le script *SSADeflectionHelper* pour remplacer la fonction *checkInteraction*.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une interaction avec un agent a lieu lorsque l'interaction ne se fait pas par le biais d'une interaction avec un agent virtuel. L'interaction peut se faire par le biais d'une visite, d'un appel téléphonique ou d'une vidéo ou avec un agent en direct. L'instrumentation du système de base vérifie si l'employé a créé un incident ou interagi avec un agent après avoir lu un article ou interagi avec un agent virtuel.

Le script *SSADeflectionHelper* remplace la fonction de vérification de l'interaction et contribue à la configuration de l'interaction avec l'agent actif.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Ouvrez l'include de script *SSADeflectionHelper* et modifiez-le comme suit.
   a. Remplacer la fonction *checkInteraction* à partir de *SSADeflectionHelperSNC*

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
        var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
        // Pulling Virtual Agent User sysId from
 com.glide.cs.va.sys_user property
        var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
        var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor +
 '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
        var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_s
ervice_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=f
alse^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' +
 vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
        var encodedQuery = windowConditions + '^' +
 interactionConditions;
        interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
        interactionRecord.setLimit(1);
        interactionRecord.query();
        if (interactionRecord.next()) {
            return true;
        }
        return false;
    },
```

b. Mettez à jour la ligne suivante pour mettre à jour les conditions d'interaction avec l'agent actif :

```
var interactionConditions =
 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_
by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.web_s
ervice_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=f
alse^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' +
 vaUser + '^ORassigned_to=NULL';
```

```
checkInteraction: function(openedFor, windowStart, windowEnd) {
    var interactionRecord = new GlideRecord('interaction');
    // Pulling Virtual Agent User sysId from com.glide.cs.va.sys_user property
    var vaUser = gs.getProperty('com.glide.cs.va.sys_user');
    var windowConditions = 'opened_for=' + openedFor + '^sys_created_on>=' + windowStart + '^sys_created_on<=' + windowEnd;
    var interactionConditions = 'virtual_agent!=true^ORstateINon_hold,closed_abandoned^ORsys_created_by=system^ORopened_for.web_service_access_only!=false^opened_for.
    web_service_access_onlyISNOTEMPTY^ORopened_for.internal_integration_user!=false^opened_for.internal_integration_userISNOTEMPTY^assigned_to!=' + vaUser +
    '^ORassigned_to=NULL';
    var encodedQuery = windowConditions + '^' + interactionConditions;
    interactionRecord.addEncodedQuery(encodedQuery);
    interactionRecord.setLimit(1);
    interactionRecord.query();
    if (interactionRecord.next()) {
        return true;
    }
    return false;
},
```

Définir le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue pour les indicateurs du Tableau de bord des performances

Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue d'un groupe de services qui sont traités sans intervention manuelle sur un suivi Entièrement automatisé des éléments demandés avec une exécution automatisée de bout en bout.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou catalog_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Catalogue de services** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue dont vous souhaitez définir le niveau d'automatisation de l'exécution.
   Sélectionnez les éléments de catalogue en fonction de l'implémentation du groupe de services, c'est-à-dire des éléments de catalogue ITSM ou RH.
3. Dans le formulaire Élément de catalogue, définissez le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** sur **Entièrement automatisé**.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer les tâches Analyse des performances pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Activez les tâches Analyse des performances pour collecter des données quotidiennes et historiques pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > Analyse des performances > Collecteur de données > Tâches**.
2. Pour exécuter les tâches quotidiennes :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données quotidienne
      - [SLA PA] Collecte de données quotidienne
      - [Élément de demande PA] Collecte de données quotidienne
      - [Incident PA] Collecte de données quotidienne
      - [Tableau de bord ITSM PA] Collecte de données quotidienne

   b. Activez les travaux planifiés en cochant la case **Actif** correspondant au travail.
3. Pour exécuter les travaux planifiés pour la collecte de données historiques :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
      - [ITSM SD] Collecte de données historiques
      - [Élément de demande PA] Collecte de données historiques
      - [Incident PA] Collecte de données historiques
      - [Tableau de bord ITSM PA] Collecte de données historiques

   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour afficher les données des 60 derniers jours dans le tableau de bord.

Configurer les KPI associés aux indicateurs du Tableau de bord des performances

Les indicateurs du Tableau de bord des performances utilisent une méthodologie prescriptive pour mesurer les performances. Mais vous pouvez reconfigurer la source des indicateurs clés de performance (KPI) en remplaçant les indicateurs disponibles dans le système de base ou en ajoutant d'autres indicateurs.

Par exemple, votre organisation peut disposer d'une méthode différente pour déterminer la valeur de l'indicateur **Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances**. Vous ne pouvez pas modifier la définition des indicateurs **Pourcentage d'auto-résolution** et **Déviation d'appel** qui utilisent l'indicateur `Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances`, mais pouvez remplacer ou ajouter les KPI et ses membres.

Il existe deux types d'indicateurs majeurs :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Indicateurs primaires : indicateurs prescrits par ServiceNow.

  Avertissement : Vous ne devez modifier aucun indicateur primaire, car ceux-ci sont prescrits par ServiceNow®. La modification de ces KPI peut avoir un impact sur vos scores.

  - Vous pouvez consulter les indicateurs primaires dans la table Registre des indicateurs primaires `(sn_sd_primary_indicator_registry)`.
  - Vous pouvez consulter les indicateurs Analyse des performances correspondants dans la table Indicateur primaire `(sn_sd_primary_indicator)`.

    Les types d'indicateurs primaires sont les suivants :

    - Manuel : les formules de ces indicateurs sont constituées d'autres indicateurs primaires.
    - Automatique : les formules de ces indicateurs sont automatiquement calculées en fonction des indicateurs de contribution.
- Indicateurs de contribution : désigne les indicateurs répertoriés dans la table Registre des indicateurs de contribution `(sn_sd_contributing_indicator_registry)` qui pointent vers des indicateurs primaires.
  - Lorsque ces indicateurs sont enregistrés avec des indicateurs primaires automatiques, la formule de l'indicateur primaire est automatiquement mise à jour pour inclure ces indicateurs dans la somme.
  - Lorsque ces indicateurs sont supprimés du registre ou marqués comme inactifs, la formule de l'indicateur primaire est mise à jour pour supprimer cet indicateur de la somme. Par exemple :

    ```
    Self-solve (manual primary indicator) = Self-solved using Virtual
     Agent (automatic primary indicator) + Self-solved using Knowledge
     (automatic primary indicator) + Automated Resolutions (automatic
     primary indicator)
    ```

    Où :

    - Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel = tout problème lié au groupe de services auto-résolu à l'aide d'Agent virtuel (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
    - Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances = tout problème lié au groupe de services auto-résolu à l'aide de la base de connaissances (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)
    - Résolutions automatisées (indicateur primaire automatique) = résolution automatique des incidents ou tickets RH (le seul indicateur de contribution enregistré pour cet indicateur primaire)

Ajouter des indicateurs de contribution

Ajoutez de nouveaux indicateurs de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre organisation peut ajouter les nouvelles sources de contribution comme indicateur primaire. Par exemple, la détermination des achèvements des demandes du catalogue automatisées peut être ajoutée aux résolutions automatisées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un indicateur Analyse des performances (PA) et sa tâche de collecte de données qui permet de mesurer le score quotidien (nombre) de la mesure que vous souhaitez effectuer.
   La description définie pour cet indicateur PA sert à décrire l'indicateur lorsque l'utilisateur sélectionne l'icône d'informations sur la carte de score. Si vous avez déjà un indicateur PA qui mesure les scores quotidiens de la mesure que vous souhaitez mesurer, vous pouvez aussi directement enregistrer et utiliser l'indicateur PA.

   Pour en savoir plus sur les autorisations requises pour créer un indicateur PA, consultez Rôles Analyse des performances.

2. Enregistrez l'indicateur PA auprès de l'indicateur primaire dans lequel il doit être déclaré en créant un enregistrement dans la table Registre des indicateurs de contribution (sn_sd_contributing_indicator_registry).

   a. Accédez à **Tout > sn_sd_contributing_indicator_registry.list** .

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Remplissez les champs sur le formulaire.

   Formulaire Registre d'indicateur de contribution

Champ	Description
Nom	Indicateur de contribution d'identificateur unique.
Indicateur de contribution	Indicateur Analyse des performances de la mesure.
KPI primaire	Indicateur primaire auquel le nouvel indicateur est ajouté.
Groupe de services	Groupe de services de l'indicateur de performance. **Remarque :** ITSM ou RH doit être sélectionné comme groupe de services, selon les besoins.

   d. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Facultatif : Ajoutez d'autres cartes de contexte En savoir plus pour cet indicateur afin que l'utilisateur qui consulte les informations sur l'indicateur primaire et l'indicateur de contribution comprenne ce KPI.
   Consultez Mettre à jour d'autres cartes d'informations pour en savoir plus.

   f. Dans la liste connexe **Gains de temps du groupe de profils**, cliquez sur **Nouveau**.

   g. Remplissez les champs sur le formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Gain de temps du groupe de profils

Champ	Description
Groupe de profils	Option permettant de sélectionner le groupe de profils pour l'indicateur de contribution.
Temps gagné	Option permettant d'entrer le temps qui sera gagner pour terminer la demande.

h. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : Vous pouvez également mettre à jour les valeurs des indicateurs dans la section **Gains de temps du groupe de profils** pour les indicateurs prêts à l'emploi de type **automatique**.

Ajouter les gains de temps

Ajoutez de nouveaux gains de temps comme indicateur de contribution en fonction de vos préférences organisationnelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Premiers pas** > **Tableau de bord des performances** > **Indicateurs clé de performance (KPI)**.
2. Sélectionnez le menu contextuel de la ligne pour le **type de KPI de contribution** afin d'ajouter l'option de gains de temps en tant qu'indicateur de contribution.
3. Mettez à jour les détails du **groupe de profils** et du **gain de temps**.
4. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Mettez à jour les gains de temps existants pour les éléments demandés en sélectionnant l'enregistrement et sélectionnez **Supprimer**.

Remarque : Vous ne pouvez changer un enregistrement que dans le périmètre actuel de l'application.

Mettre à jour d'autres cartes d'informations

Configurez et mettez à jour les **cartes En savoir plus** dans le panneau latéral.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list** .
2. Recherchez l'enregistrement d'informations de contexte dans la table en fonction de l'indicateur primaire ou du registre des indicateurs de contribution auquel la carte est associée.
3. Sélectionnez le champ **Informations de contexte de l'indicateur** pour ouvrir l'enregistrement d'informations de contexte.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Modifiez le contenu de l'enregistrement en fonction de vos besoins.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Associez la nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur. Pour associer une nouvelle carte d'informations de contexte à un indicateur primaire ou de contribution, procédez comme suit :

1. Accédez à **Tout > sn_sd_indicator_context_information.list** .
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Informations de contexte d'indicateur

Champ	Description
Icône	Nom de l'icône qui s'affiche en regard du slogan. Vous pouvez effectuer votre sélection parmi l'une des icônes disponibles dans la galerie.
Ligne de base	Bref libellé de la carte.
En-tête	Titre court qui fournit un contexte sur les explications de la carte.
Contenu	Texte HTML qui décrit la carte.
Pied de page	Pied de page de la carte.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Accédez à **Tout > sn_sd_m2m_indicator_context_information.list** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Information de contexte d'indicateur M2M

Champ	Description
Informations de contexte d'indicateur	Enregistrement en cours de création.
Registre des indicateurs de contribution (le cas échéant)	Indicateur de contribution auquel la carte est associée.
Indicateur primaire (le cas échéant)	Indicateur primaire auquel la carte est associée.
Ordre	Ordre dans lequel la carte doit apparaître.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un indicateur d'économies de coûts pour Tableau de bord des performances ITSM

Créez un indicateur d'économies de coûts dans Tableau de bord des performances ITSM afin de déterminer et d'afficher le temps gagné pour les indicateurs de contribution lorsque les agents travaillent sur un incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte Customize Cost Savings (Personnaliser les économies de coûts), sélectionnez **For ITSM** (Pour ITSM).
3. Renseignez les champs du formulaire.

Économies de coût

Champ	Description
Sélectionner l'indicateur de contribution	Option permettant de sélectionner une mesure de performance dans le menu déroulant afin d'ajouter ou de modifier des dispositions pour gagner du temps. Sélectionnez **Suivant** pour accéder à la section **Gains de temps**. Sélectionnez **Annuler et quitter** pour annuler la configuration.
Gains de temps	Option permettant de sélectionner le groupe de profils. Sélectionnez **Ajouter**.
Action de gains de temps	◦ Groupe de profils : sélectionnez un groupe de profils dans le menu déroulant. ◦ Registre des indicateurs de contribution : ce champ est renseigné en fonction de l'indicateur sélectionné. ◦ Temps gagné : définit le temps gagné. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les mises à jour	Vérifiez que les valeurs fournies sont exactes. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

Modifier le code de devise pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Modifiez le code de devise pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Mise en route**.
2. Sur la carte **Configure System properties** (Configurer les propriétés système), sélectionnez **Configure Properties** (Configurer les propriétés) **For ITSM** (Pour ITSM).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez *sn_sd.success_dashboard_currency*.
   Si un message s'affiche en indiquant que vous devez passer à l'application Tableau de bord des performances - Core, sélectionnez le mot **here** (ici) dans le message.
4. Modifiez le champ **Valeur**. Saisissez le code de devise souhaité.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Console d'administration Performances opérationnelles

Le tableau de bord des performances opérationnelles fournit une vue consolidée des performances de bout en bout des processus informatiques implémentés.

Prérequis

Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.

Configurer

Onglets et tableaux de bord : mappez une catégorie de KPI (Incident, Problème, Changement, Demande, etc.) en tant qu'onglet de tableau de bord des performances opérationnelles pour afficher les performances des processus ITSM. Utilisez cette option pour mapper le tableau de bord Analyse des performances associé à ces catégories de KPI.

Options avancées

Examinez et configurez la visualisation des données disponible dans le système de base pour les types Incident, Problème, Changement, Demande, Interaction, Catalogue de services, Incident majeur, Réinitialisation du mot de passe et Expérience de visite.

https://player.vimeo.com/video/1010771257?h=4ddd526a20&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Créer un tableau de bord des performances opérationnelles

Créez une catégorie de KPI et associez-la au tableau de bord opérationnel pour visualiser les performances des processus ITSM au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin

Procédure

1. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_kpi_category.list`.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Catégorie de KPI

Champ	Description
Nom	Nom unique de la catégorie de KPI.
Type de tableau de bord	Type de tableau de bord de la nouvelle catégorie de KPI à associer.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste de navigation, saisissez `sn_sd_tab_m2m_dashboard.list`.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage du tableau de bord

Champ	Description
Onglet	Nom unique du tableau de bord.
Tableau de bord PAR	Tableau de bord PAR qui doit être associé à l'onglet Performances opérationnelles.
Ordre	Ordre du tableau de bord.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le nouveau tableau de bord apparaît sur le tableau de bord des performances opérationnelles.

Console d'administration Benchmarks

L'application ServiceNow® Benchmarks vous donne une visibilité instantanée sur vos indicateurs clés de performance (KPI) et sur les tendances, ainsi qu'un aperçu comparatif relatif aux moyennes de résultats de vos homologues du secteur et aux meilleurs exécutants du secteur.

- Rôles d'utilisateur : vous pouvez attribuer différents rôles en fonction des besoins d'accès spécifiques.
- S'abonner à Benchmarks : vous pouvez vous abonner à Benchmarks en acceptant l'accord d'adhésion. Une fois abonné, vous avez une visibilité sur les indicateurs clés de performance et les tendances de votre gestion des services. Vous avez également accès à un aperçu comparatif par rapport aux moyennes de vos pairs du secteur.

Pour plus d'informations, consultez Premier pas avec la console d'administration de Tableau de bord des performances ITSM.

Exécuter le script de mise à jour de la formule pour les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

Exécutez le script `UpdateFormulasSD` pour recalculer toutes les formules des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM si le tableau de bord contient des données obsolètes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la liste `UpdateFormulasSD` dans la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

> **Remarque :** `UpdateFormulasSD` est une travail planifié qui s'exécute une fois toutes les 24 heures.

Identifier les opportunités d'automatisation sur Tableau de bord des performances ITSM

Identifiez les opportunités d'automatisation pour Tableau de bord des performances ITSM afin d'implémenter ou d'améliorer les solutions d'automatisation pour Agent virtuel (VA).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances**.
3. Sélectionnez l'indicateur **Auto-résolu - pourcentage**.
4. Sélectionnez **Aperçus** ( ) dans le panneau latéral contextuel.
5. Sélectionnez **Vue dans Détection d'automatisation**.

Pour plus d'informations sur Découverte d'automatisation, consultez la rubrique Découverte d'automatisation.

Maximiser les avantages de l'utilisation des indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

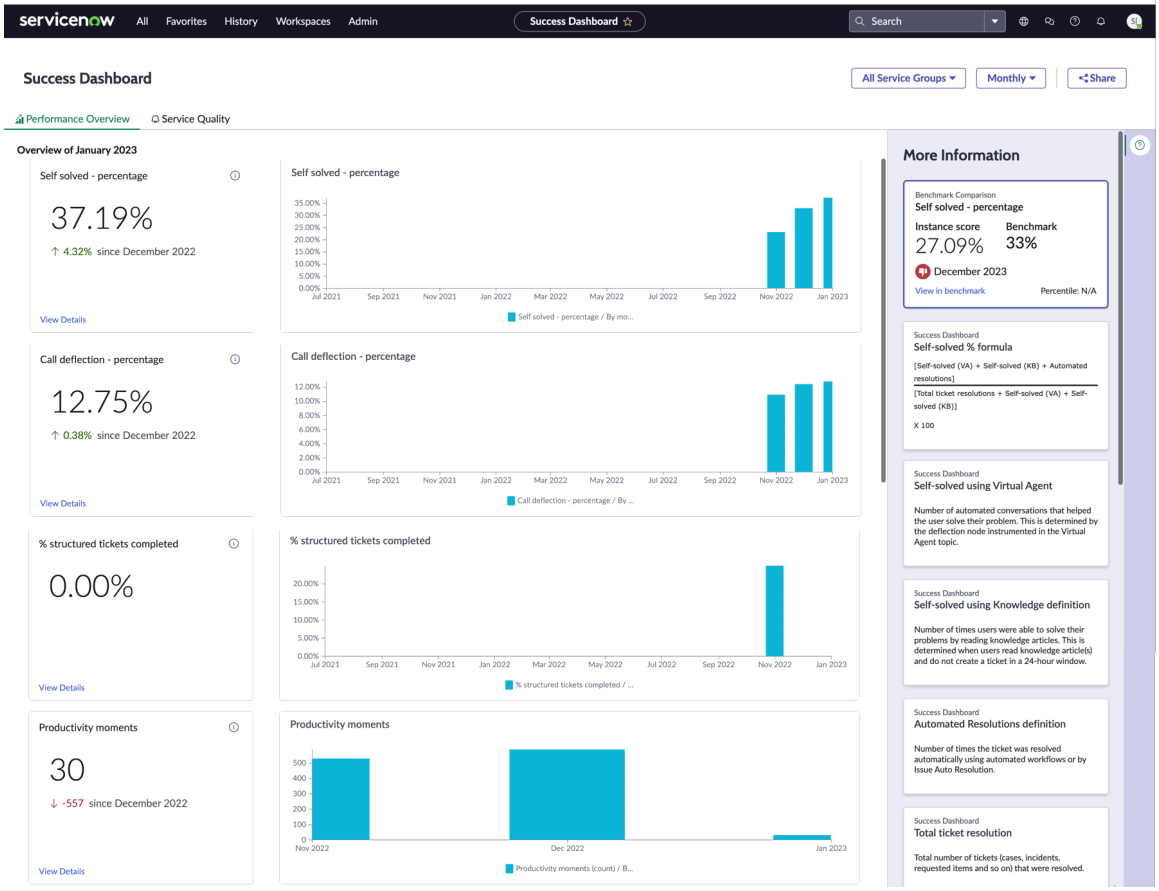
Utilisez les indicateurs du Tableau de bord des performances ITSM pour mesurer les performances de mise en service d'ITSM à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

Surveillance des KPI de votre mise en service d'ITSM

Affichez et surveillez les indicateurs d'Tableau de bord des performances ITSM pour mesurer les performances de la mise à service d'ITSM à l'aide des indicateurs clés de performance (KPI) définis par ServiceNow.

Vous pouvez accéder aux données KPI agrégées dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM en accédant à **Tout >** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances** si vous disposez du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Mensuel :** affiche les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel :** affiche les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel :** affiche les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Pour en savoir plus sur les composants du tableau de bord, consultez la rubrique RH Composants des indicateurs du tableau de bord des performances.

Pour en savoir plus sur les définitions et formules KPI, consultez la rubrique RH Définitions et formules des indicateurs KPI du tableau de bord des performances.

Partager les indicateurs du Tableau de bord des performances

Partagez les indicateurs du Tableau de bord des performances avec vos équipes de direction respectives, ITSM ou RH pour afficher le tableau de bord et mesurer les performances de leurs implémentations respectives.

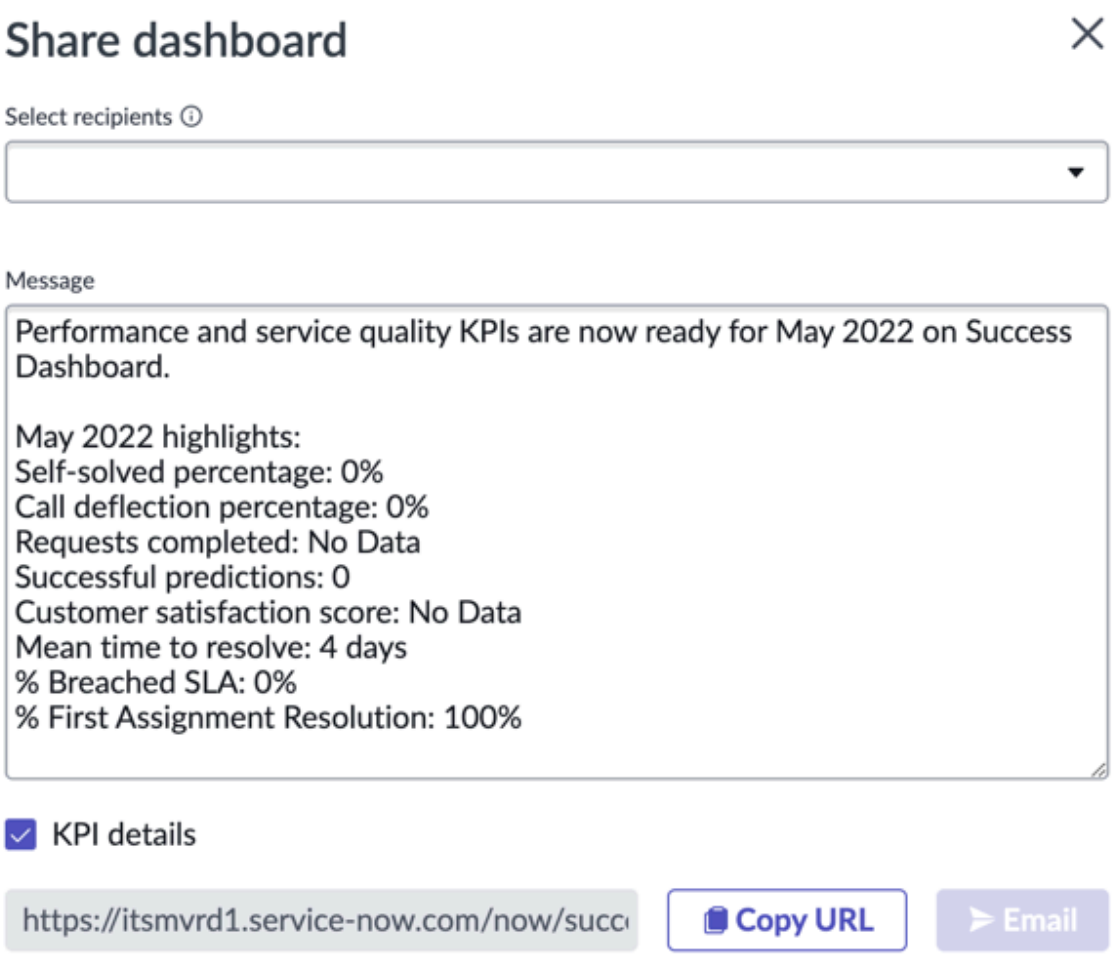
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez **Partager le tableau de bord**.
3. Dans la boîte de dialogue Partager le tableau de bord, sélectionnez les destinataires avec lesquels vous souhaitez partager le tableau de bord dans la liste **Sélectionner les destinataires**.



4. Facultatif : Modifiez le message par défaut qui est envoyé aux destinataires dans le champ **Message**.
5. Facultatif : Sélectionnez l'option **Détails des KPI** pour ajouter les informations des KPI dans le message.
6. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail aux destinataires sélectionnés.
7. Facultatif : Sélectionnez **Copier l'URL** pour copier un lien vers le tableau de bord et l'envoyer via différents canaux.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Benchmarks pour les indicateurs du tableau de bord des performances

Vous pouvez afficher le score de point de référence global pour les KPI et les tendances du tableau de bord des performances, ainsi que des observations comparatives relatives aux clients à l'aide du tableau de bord des performances.

Vous devez activer Benchmarks et être autorisé à partager les données d'indicateurs de l'organisation. Pour plus d'informations sur les KPI des tableaux de bord des performances, consultez KPI de point de référence.

Économies de coût estimées pour les indicateurs du Tableau de bord des performances

Économies de coût estimées fournit des données permettant de mesurer la réussite du produit en calculant le montant total économisé par les agents pour Agent virtuel, Knowledge et Catalogue de services.

Affichez le coût estimé total économisé et ses répartitions pour mesurer les avantages des options du produit :

- Coût estimé global économisé via des options spécifiques du produit ServiceNow®Tableau de bord des performances ITSM
- Contribution par canaux individuels tels que des conversations Agent virtuel, des articles Knowledge et des soumissions Catalogue de services
- Formules et définitions des données présentées sur le tableau de bord
- Tendances des données mensuelles, trimestrielles et annuelles

Fonctionnalités principales

Ce tableau de bord fournit les fonctionnalités suivantes :

- Vue centralisée avec KPI prescrits, calcul des économies réalisées en termes de coût global, incluant l'auto-résolution, la déviation d'appels, les tickets structurés terminés et les prédictions réussies
- Agrégation mensuelle, trimestrielle et annuelle des KPI
- Aide contextuelle expliquant un KPI sélectionné et sa formule
- Possibilité de configurer les groupes de profils, le salaire horaire de chaque groupe de profils et le gain de temps pour chaque groupe de profils par indicateur
- Possibilité d'afficher les économies réalisées pour les composants individuels sur le tableau de bord

Afficher le tableau de bord

Pour afficher le tableau de bord, vous devez disposer du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.

Afficher les mesures de la période sélectionnée dans les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM

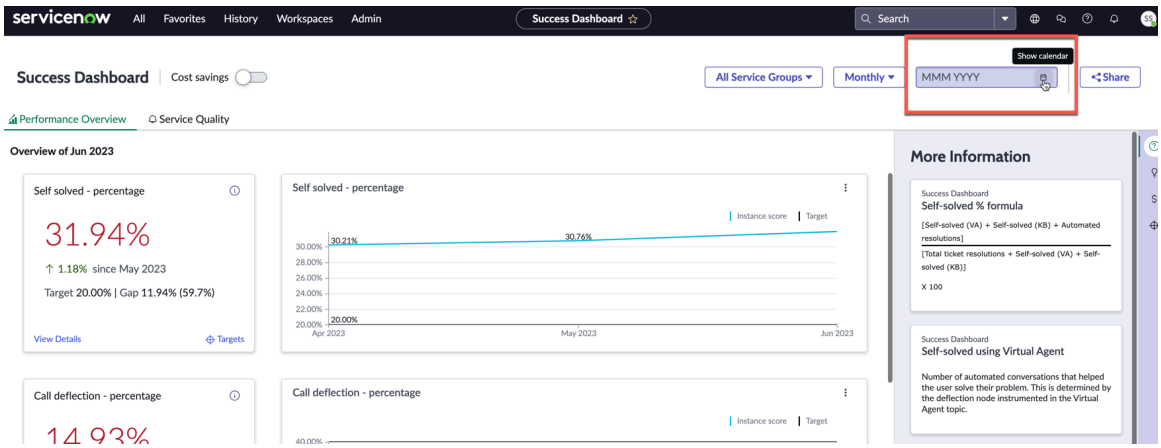
Affichez les mesures d'indicateurs clés de performance (KPI) sur le Tableau de bord des performances ITSM correspondant à une période donnée afin d'analyser les performances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Vue d'ensemble des performances**.
3. Sélectionnez **Afficher le calendrier**.



4. Sélectionnez l'année et le mois.
5. Sélectionnez **OK**.

> **Remarque :**
>
> Les valeurs de tous les KPI, y compris les KPI contribuant aux critères sélectionnés, s'affichent sur le tableau de bord. Les données sont actualisées pour chaque critère sélectionné.

Créer une cible de KPI dans le Tableau de bord des performances

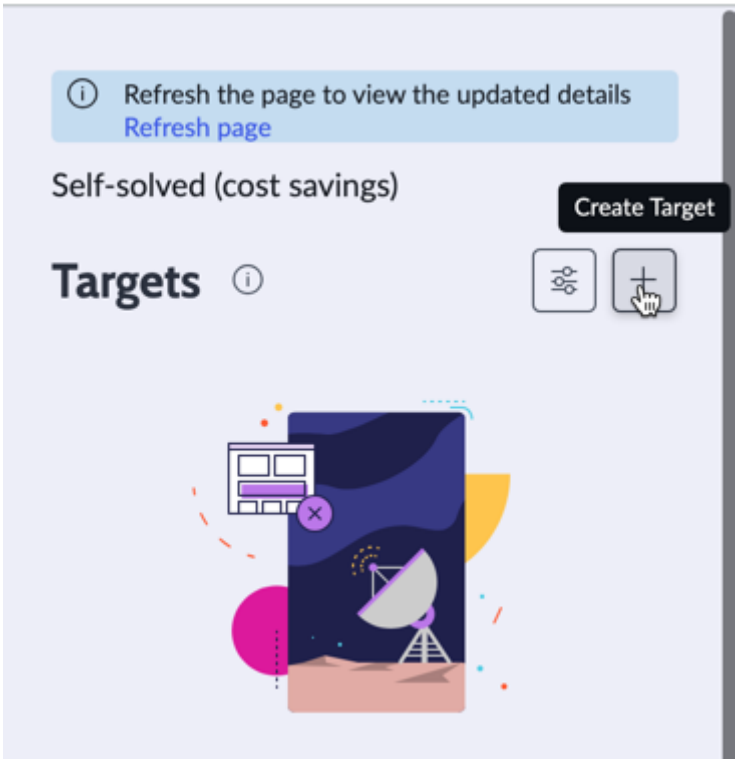
Créez une cible de KPI conforme au point de référence ou aux objectifs de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances**.
2. Sélectionnez l'onglet **Performance Quality** (Qualité des performances).
3. Sélectionnez **Cibles**.
4. Sélectionnez l'icône **Créer une cible** (+).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

Cibles KPI

Champ	Description
Nouvelle valeur	Option permettant de saisir la valeur cible de votre KPI.
Date de début de la cible	Option permettant de sélectionner la date de début de la cible.
Date d'examen cible	Option permettant de sélectionner la date de révision de la cible.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque : Sélectionnez **Actualiser** pour afficher la cible définie sur la courbe de tendance.

Indicateurs Tableau de bord des performances ITSM - Référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec les indicateurs ServiceNow Tableau de bord des performances ITSM.

Responsabilités et rôles d'utilisateur des indicateurs du tableau de bord des performances

Les leaders et les propriétaires de processus de ITSM et RH peuvent configurer et utiliser les indicateurs du tableau de bord des performances pour mesurer le succès de l'implémentation.

Les rôles et les tâches des indicateurs du tableau de bord des performances sont uniformes entre les groupes de services ; ITSM ou RH. Les rôles et responsabilités de l'utilisateur sont les suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle d'utilisateur et responsabilités	Rôle requis
En tant qu'administrateur du tableau de bord, vous pouvez : • configurer les paramètres du tableau de bord ; • gérer les KPI en ajoutant ou en supprimant un indicateur de contribution. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_admin
En tant que leader IT ou propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions à un niveau élevé ; • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_read
En tant que propriétaire de processus, vous pouvez : • afficher le tableau de bord et les KPI ; • afficher les répartitions au niveau des enregistrements. • partager le tableau de bord.	sn_sd.success_dashboard_details_read

Panne de tâche

L'indisponibilité de CI, ou panne, désigne le temps d'arrêt réel d'un CI. Chaque fois qu'une panne survient sur l'un des éléments CI, les informations de la panne sont stockées dans la table Panne [cmdb_ci_outage]. La table Tâche-Panne [task_outage] gère le mappage entre la table Tâche [task] et la table Panne [cmdb_ci_outage].

Activer Relation tâche/panne

Activez le module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage) pour suivre la durée des pannes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Relation tâche/panne crée une relation plusieurs-à-plusieurs entre la table de tâches [task] et la table de pannes [cmdb_ci_outage].

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Information associée

Liste des modules d'extension (Yokohama)

Composants installés avec Relation tâche/panne

La table de pannes de tâche est installée avec l'activation du module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage).

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Table installée

Table	Description
Panne de tâche [task_outage]	Une table plusieurs-à-plusieurs qui stocke les références aux tables de tâches [task] et de pannes [cmdb_ci_outage].

Ajouter l'action d'interface utilisateur Panne à un autre formulaire de tâche

Par défaut, l'action d'interface utilisateur *Create Outage* est disponible sur les formulaires d'incident et de problème, et peut être ajoutée à d'autres formulaires de tâche. Pour les nouvelles instances de Jakarta uniquement, cette fonctionnalité est également disponible sur le formulaire de demande de changement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Créer une panne** sur la table Tâche [task]. Par défaut, la condition est :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
current.getRecordClassName() == 'incident' ||
current.getRecordClassName() == 'problem'
```

3. Modifiez le champ **Conditions** comme indiqué dans les exemples suivants.

Option	Description
Pour ajouter cette action d'interface utilisateur à la table Ticket [ticket]	`current.getRecordClassName() == 'incident' || current.getRecordClassName() == 'problem' || current.getRecordClassName() == 'ticket'`
Pour utiliser l'action d'interface utilisateur uniquement dans la table Problème [problem]	`current.getRecordClassName() == 'problem'`

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer une tâche à une panne

Vous pouvez associer plusieurs tâches à une panne définie.

Avant de commencer
Rôle requis : itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur doit configurer le formulaire de panne pour inclure la liste connexe Tâches.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de la panne.
2. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Tâches.
   Toutes les tâches d'incident et de problème sont répertoriées. Pour les nouvelles instances dans Jakarta, les demandes de changement sont également répertoriées.
3. Utilisez le filtre ou le champ de recherche au-dessus de la case **Collection** pour localiser la tâche à associer à la panne.

   Example
   Par exemple, filtrez les tâches selon un seul élément de configuration ou service d'entreprise, ou recherchez des tâches créées le même jour que la panne.
4. Déplacez les tâches associées vers la case **Liste des tâches** sur la droite.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une panne à partir d'une tâche

Créez une panne à partir d'un enregistrement de tâche pour comprendre le temps d'indisponibilité d'un élément de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : itil ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'interface utilisateur **Créer une panne** est ajoutée pour la table Tâche [task]. Lorsque le module d'extension Relation tâche/panne (com.snc.task_outage) est activé, la liste connexe Pannes est ajoutée à la liste connexe des formulaires de tâche (Incident, Problème, Changement, etc.). Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez affecter plusieurs tâches à une panne en configurant la liste connexe Tâches pour qu'elle s'affiche sur le formulaire Pannes.

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de tâche.
2. Faites un clic droit sur le formulaire d'en-tête et sélectionnez **Créer une panne**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Entrée
Numéro	Numéro unique qui identifie la panne
ID d'élément de configuration	Recherchez l'icône pour sélectionner l'élément de configuration dans la liste.
Type	Type de la panne.
Début	Date et heure de début de la panne. Vous pouvez cliquer sur le lien connexe **Commencer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Fin	Date et heure de fin de la panne. Lorsque la panne prend fin, ouvrez l'enregistrement et saisissez manuellement la date et l'heure. Vous pouvez aussi utiliser le lien connexe **Terminer la panne maintenant** pour renseigner le champ avec la date et l'heure actuelles.
Durée	Durée de la panne en jours et en heures.
Numéro de tâche	Numéro d'enregistrement de la tâche parente à partir de laquelle vous avez créé la panne.
Description courte	Une brève description de la panne.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Séparation de domaine et panne de tâche

Les pannes de tâches prennent en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

Vue d'ensemble de la panne de tâche

La relation tâche/panne [cmdb_ci_outage] est séparée par domaine. Les pannes sont maintenant séparées par données, ce qui signifie qu'elles peuvent être communiquées aux personnes appropriées sans risque d'exposer les données. Les prestataires peuvent afficher n'importe quel enregistrement de relation tâche/panne, quel que soit le domaine auquel les enregistrements appartiennent. La table de relation tâche/panne est installée lorsque l'administrateur active le module d'extension facultatif Relation tâche/panne.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Intelligence des tâches pour ITSM

ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM utilise l'apprentissage machine pour configurer, déployer et suivre des modèles basés sur des solutions afin d'obtenir d'importants résultats commerciaux.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
Découvrez les concepts et les fonctionnalités de Intelligence des tâches pour ITSM.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Découvrez comment utiliser Intelligence des tâches pour ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller	Référence	
		
Apprenez-en davantage sur la surveillance et l'analyse des modèles Intelligence des tâches pour ITSM	Obtenez des détails sur les composants Intelligence des tâches pour ITSM tels que les rôles et les applications dépendantes.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Intelligence des tâches pour ITSM
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Intelligence des tâches pour ITSM

Grâce à Intelligence des tâches pour ITSM, vous pouvez configurer et déployer des modèles d'apprentissage machine pour prédire les recommandations au niveau des champs et identifier des enregistrements similaires pour les incidents, qui s'affichent sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.

Vue d'ensemble de Intelligence des tâches pour ITSM

Intelligence des tâches pour ITSM vous permet de créer, configurer et déployer des modèles de solutions pour prédire les informations de champ d'incident et les enregistrements similaires pour les incidents.

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les types de modèles de prédiction suivants :

- Modèle Catégorisation des incidents : prédit les informations de champ d'incident pour catégoriser les incidents dans des applications telles que Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.
- Modèle Incidents similaires : prédit les incidents similaires en reconnaissant les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.
- Modèle Demandes de changement similaires ouvertes pour les incidents : prédit les demandes de changement en reconnaissant les similitudes entre la table des incidents et la table des demandes de changement, en comparant leurs champs.
- Modèle Problèmes similaires ouverts pour les incidents : prédit les demandes de changement en reconnaissant les similitudes entre la table des incidents et la table des problèmes, en comparant leurs champs.

> **Remarque :** Pour en savoir plus sur les modèles basés sur les similitudes, consultez Créer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Grâce aux modèles de prédiction, les agents peuvent se concentrer davantage sur la résolution des incidents et passer moins de temps à renseigner les informations de champ ou à rechercher des enregistrements similaires. Ces modèles contribuent à réduire le délai moyen de résolution (MTTR) des tâches. Vous pouvez également suivre et surveiller les performances des modèles de solution, et modifier leurs paramètres en conséquence.

Intelligence des tâches pour ITSM permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Résoudre plus rapidement les problèmes afin d'offrir un meilleur service et de meilleures expériences
- Se concentrer sur le plus important
- Réduire les taux d'erreur et réduire les coûts
- Améliorer le délai de rentabilité grâce à des expériences intuitives

La console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM fournit à l'administrateur une expérience no-code pour le déploiement de modèles de solutions Intelligence des tâches. À l'aide de modèles d'apprentissage machine, l'application vous permet d'automatiser et d'optimiser la prédiction et la catégorisation des incidents. Les modèles utilisent des statistiques pour prédire les données futures en se formant avec vos données passées.

Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge le correctif 5 Utah et les versions ultérieures.

Workflow Intelligence des tâches pour ITSM

Le workflow pour Intelligence des tâches pour ITSM comprend les éléments suivants :

1. Intelligence des tâches pour ITSM : utilisez cette application pour configurer un modèle de prédiction d'incidents afin de prédire et recommander des champs d'incident sur le formulaire d'incident. Pour configurer et utiliser un modèle, vous devez effectuer les opérations suivantes :
   a. Configurer un modèle de prédiction d'incidents : configurez un modèle à l'aide du modèle par défaut disponible avec le système de base.
   b. Former votre modèle : formez le modèle avec vos données.
   c. Définir vos préférences : définissez les préférences de prédiction et le comportement du modèle.
   d. Déployer le modèle : déployez le modèle pour prédire les informations du champ d'incident.
   e. Surveiller et analyser : surveillez les performances du modèle et analysez les données des résultats des performances.
   f. Modifier votre modèle : en fonction de l'analyse des résultats des performances, modifiez votre modèle et déployez-le à nouveau.
2. Accédez à la configuration de l'application Actions recommandées avancées pour ITSM pour configurer où, comment et quand le modèle doit être implémenté dans l'application Espace de travail pour l'exploitation des services. Pour en savoir plus, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
3. Obtenez des prédictions et des recommandations relatives aux incidents dans le formulaire d'incident de Espace de travail pour l'exploitation des services.

Intelligence des tâches pour ITSM avantages

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les avantages suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de la fonctionnalité basée sur le rôle

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateur
Créez et déployez des modèles de prédiction des incidents basés sur des solutions afin de prédire les champs d'incidents correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques. Cela facilite la catégorisation des incidents	Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Créez et déployez un modèle basé sur la similarité pour prédire des enregistrements similaires pour les incidents des services IT qui apparaissent sous forme de recommandations exploitables.	Créer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur
Exportez un modèle de prédiction d'incidents d'Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.	Exporter un modèle de prédiction d'incidents	Administrateur
Surveillez les résultats des performances du modèle.	Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM	Analyste
Modifiez le modèle de prédiction d'incidents en fonction des résultats des performances et déployez-le à nouveau.	Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM	Administrateur

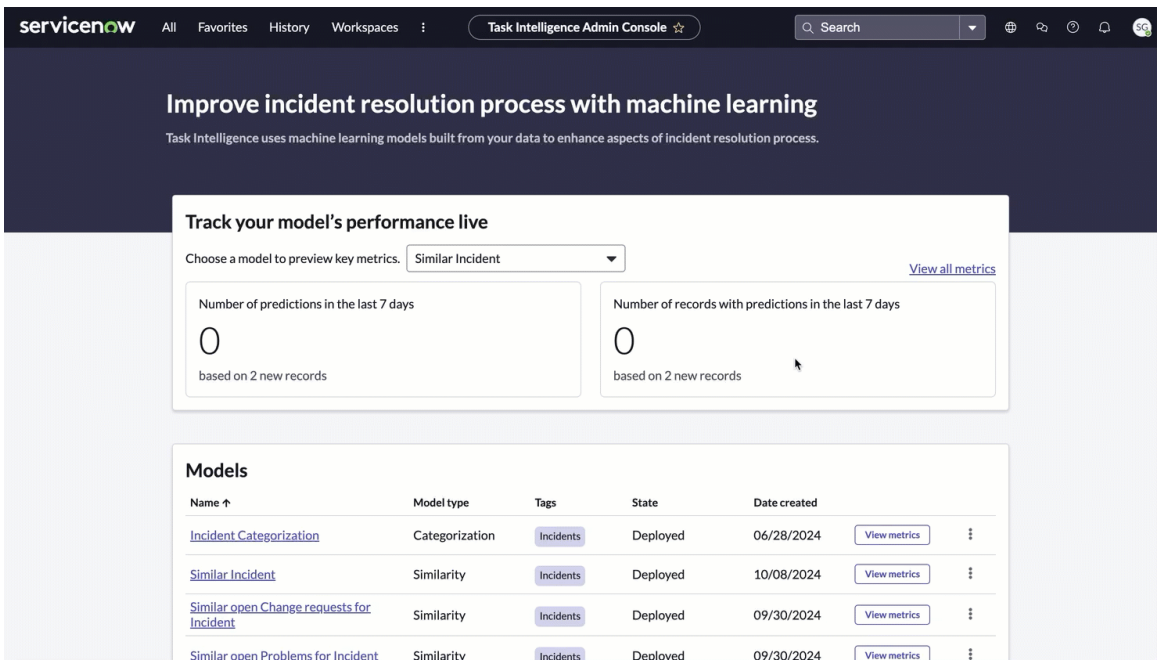
Console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM

La console d'administration Intelligence des tâches pour ITSM met à votre disposition une interface pour créer, former, accéder, définir des préférences, déployer et surveiller les modèles prédictifs utilisés pour la prédiction d'incidents et la reconnaissance de schémas similaires.

La console d'administration ServiceNow® Intelligence des tâches pour ITSM prend en charge les fonctionnalités suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formez le modèle requis avec vos données et déployez-le pour prédire les champs d'incident ou identifier des enregistrements similaires pour les incidents, qui s'afficheront sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.
- Utilisez les informations du champ d'incident pour faciliter le classement des incidents ou la reconnaissance des enregistrements similaires et réduire le temps nécessaire à leur gestion pour les agents.
- Suivi et surveillance des performances du modèle déployé.
- Modification du modèle déployé en fonction de ses performances, puis formation et redéploiement de ce modèle.



Configurer Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez Intelligence des tâches pour ITSM de manière à ce que les agents puissent utiliser l'application pour obtenir les prédictions au niveau des champs et des enregistrements similaires sur les incidents sous forme de recommandations exploitables dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer Intelligence des tâches pour ITSM, l'application doit être installée à partir de ServiceNow® Store.

Installer Intelligence des tâches pour ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Passez en revue la liste des applications Intelligence des tâches pour ITSM dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences et les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Pour installer Intelligence des tâches pour ITSM, vous devez disposer du package d'abonnement ITSM Pro.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

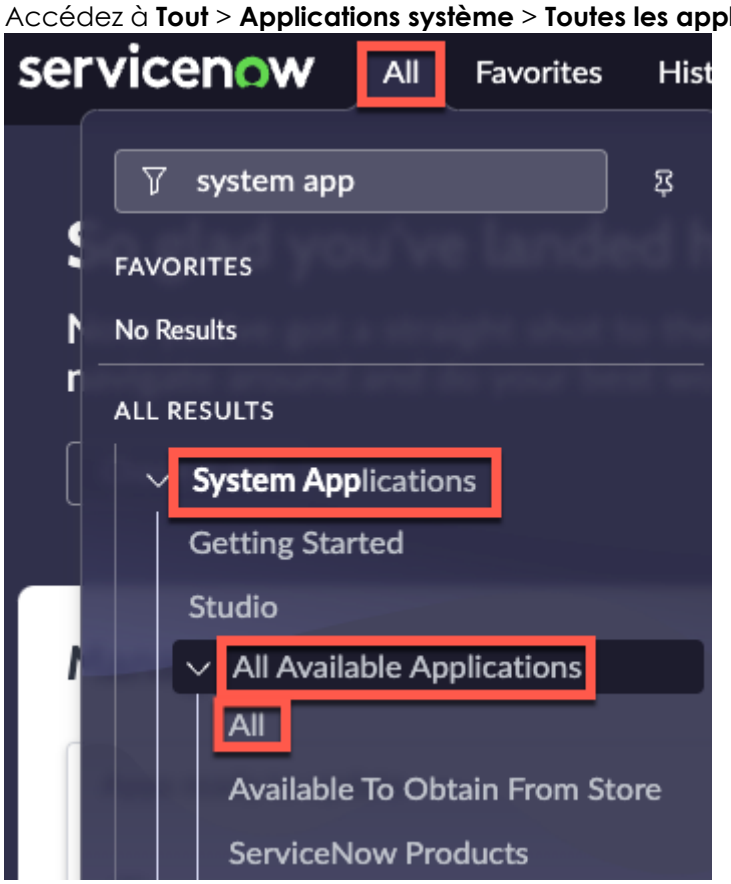
Les éléments suivants sont installés avec Intelligence des tâches pour ITSM :

- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus sur ce qui est installé, consultez Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM

Utilisez les options d'apprentissage machine de Intelligence des tâches pour ITSM pour prédire les recommandations au niveau des champs et les enregistrements similaires sur les incidents qui s'affichent sous forme de recommandations exploitables dans le panneau latéral.

La gestion de Intelligence des tâches pour ITSM implique les tâches suivantes.

Créer un modèle de prédiction

Vous pouvez créer et déployer des modèles de prédiction basés sur des solutions pour prédire les champs d'incidents et les recommandations en temps réel exploitables en fonction des similitudes entre deux types de tables, en comparant leurs champs pour les incidents du service IT.

Intelligence des tâches pour ITSM fournit les types de modèles de prédiction suivants :

- **Modèle Catégorisation des incidents** : ce modèle prédit les champs d'incidents pour les nouveaux incidents du service IT.
- **Modèle Incidents similaires** : ce modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs d'entraînement d'une table d'entraînement. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires pour les incidents.
- **Demandes de changement similaires ouvertes pour les incidents** : ce modèle examine les champs d'incident d'une table d'incident et les champs de demande de changement d'une table de demande de changement. Il utilise les similitudes entre ces champs afin de prédire les demandes de changement similaires pour les incidents.
- **Problèmes similaires ouverts pour les incidents** : ce modèle examine les champs d'incident d'une table d'incident et les champs de problème d'une table de problème. Il utilise les similitudes entre ces champs afin de prédire les problèmes similaires pour les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'un modèle implique les étapes suivantes :

- Configurer un modèle : créez un modèle de prédiction à l'aide d'un modèle disponible dans le système de base.
- Définir un modèle : spécifiez l'objectif du modèle en sélectionnant la table d'entraînement et la table de prédiction qui seront utilisées pour poursuivre l'entraînement du modèle.
- Former un modèle : formez un modèle pour effectuer des prédictions à l'aide de vos données.
- Évaluer le modèle : évaluez les résultats de l'entraînement du modèle, affichez les exemples de résultats pour les prédictions, puis sélectionnez les préférences de prédiction et le comportement de votre modèle.
- Déployer le modèle : déployez votre modèle pour prédire les champs d'incident sur les formulaires d'incident.

Modifier un modèle de prédiction

Modifiez un modèle de prédiction qui a déjà été entraîné et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

Exporter un modèle de prédiction

Exportez un modèle de prédiction d'Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser ce modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.

Créer un modèle de prédiction des incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM

Créez et déployez des modèles de prédiction de catégorisation d'incidents basés sur des solutions afin de prédire les champs d'incidents correspondant aux nouveaux incidents liés aux services informatiques.

Un modèle de prédiction de champs d'incidents vous permet de choisir ce qui doit être utilisé pour prédire les informations. Si vous êtes administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez que le modèle fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions. Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de sortie, ou champs prédits par le modèle
- Champs d'entrée, ou champs utilisés pour prédire les champs de sortie
- Conditions de sélection de l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle
- Comportement de prédiction : remplissage automatique, recommandation ou surveillance uniquement (exécuter en arrière-plan) ou désactivation des prédictions.

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise de précédents enregistrements de tickets pour sa formation. Vous pouvez voir comment le modèle aurait prédit les champs pour les tickets antérieurs, ce qui vous donne une estimation des performances de ce modèle une fois déployé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est fourni avec un système de base dont les modèles suivants sont basés sur la similarité :

- Modèle **Incidents similaires** dédié à la prédiction des incidents similaires pour la table des incidents
- Modèle **Demandes de changement similaires ouvertes pour les incidents** dédié à la prédiction des demandes de changement similaires pour la table des incidents
- Modèle **Problèmes similaires ouverts pour les incidents** dédié à la prédiction des problèmes similaires pour la table des incidents

Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM dans votre instance de production, le modèle est installé et il se forme automatiquement à partir de vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucun impact sur le formulaire Incident.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services. Vous pouvez configurer le modèle pour qu'il utilise les prédictions afin de renseigner automatiquement les champs de sortie d'un formulaire d'incident ou de donner des recommandations à ce sujet.

Pour modifier et redéployer le modèle du système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez le modèle de similarité requis (par exemple, Incidents similaires) et modifiez-le. Pour en savoir plus sur la modification du modèle, consultez Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la configuration de Actions recommandées pour ITSM. Un administrateur n'a pas besoin d'accéder à l'application Actions recommandées pour ITSM pour configurer des règles pour ce modèle.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle, consultez Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Configurer votre modèle de prédiction d'incident

Utilisez Intelligence des tâches pour ITSM pour configurer votre modèle de prédiction d'incident et le former avec vos données afin d'effectuer des prédictions. Accédez aux résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

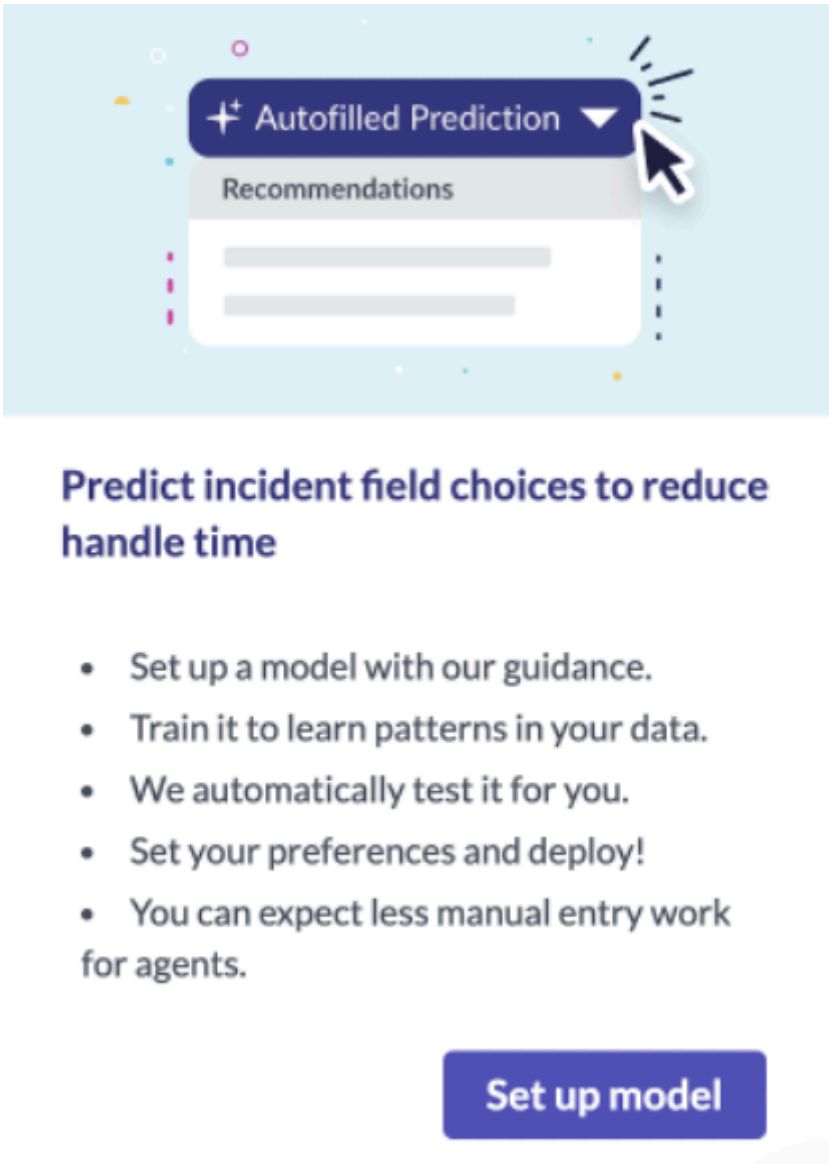
Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration** pour accéder à Console d'administration d'intelligence des tâches.
2. Dans la carte **Prédire les choix de champs de l'incident pour réduire le temps de traitement**, sélectionnez **Configurer le modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Former votre modèle

Formez votre modèle de prédiction d'incidents avec des données pour prédire les champs d'incident.

Avant de commencer

Vous pouvez configurer un modèle d'intelligence des tâches ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'un nouveau modèle, consultez la rubrique Configurer votre modèle de prédiction d'incident.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous formez un modèle d'apprentissage machine, ce modèle intègre certaines tendances des données passées afin de pouvoir effectuer des prédictions sur de nouvelles données. Les modèles sont formés à l'aide de grandes quantités de données afin qu'ils puissent apprendre des modèles. Avec un vaste ensemble de données, les modèles formés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont statistiquement significatifs. Lorsque vous répondez à des questions sur vos systèmes d'information, votre processus business et vos exploitations des services, le système exploite pleinement vos réponses.

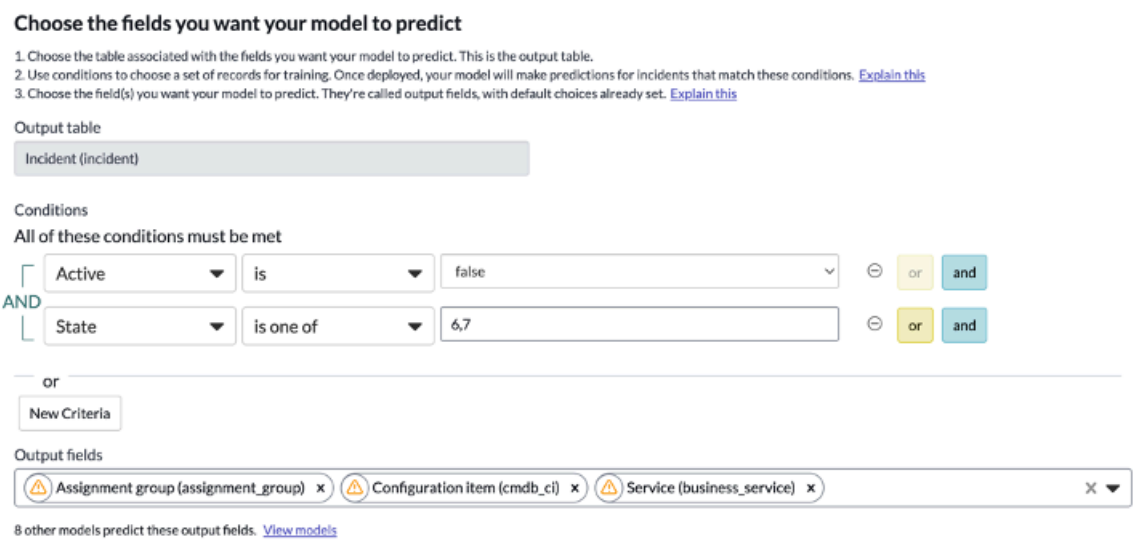
Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table de sortie et les champs de sortie. Vous pouvez également sélectionner les tables et les champs que le modèle doit utiliser pour prédire les informations sur l'incident, notamment la table d'entrée et les champs d'entrée.

Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant la formation.

Remarque : Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

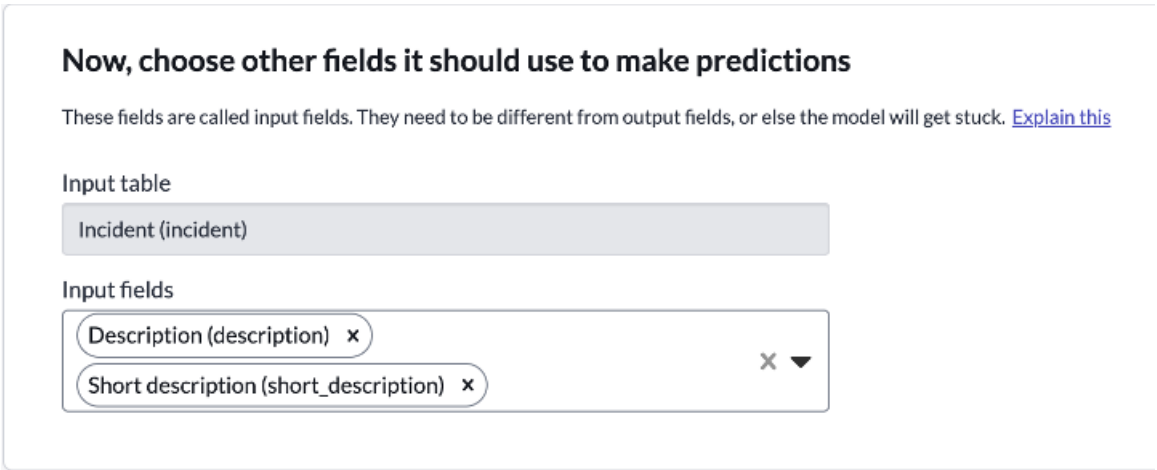
Procédure

1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation.
   Les conditions sélectionnées déterminent le mode de formation du modèle. Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.
4. Sélectionnez les **champs de sortie** que vous souhaitez que le modèle prédise.



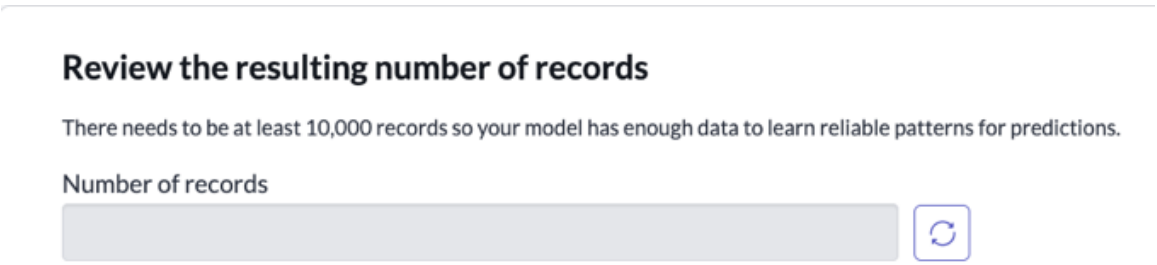
5. Sélectionnez la **table d'entrée** dans les données de formation que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
6. Sélectionnez les **champs d'entrée** que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données de formation en fonction des conditions sélectionnées.

   Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser cette valeur.



8. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Résultats
Si vous formez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail au terme de la formation.

Évaluer votre modèle

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les exemples de résultats pour les champs prédits. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des exemples de résultats, sélectionnez la préférence de prédiction et le comportement de chaque champ.

Avant de commencer
Vous devez former votre modèle à l'aide de différentes données. Pour en savoir plus sur la formation de votre modèle, consultez Former votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident du formulaire Incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

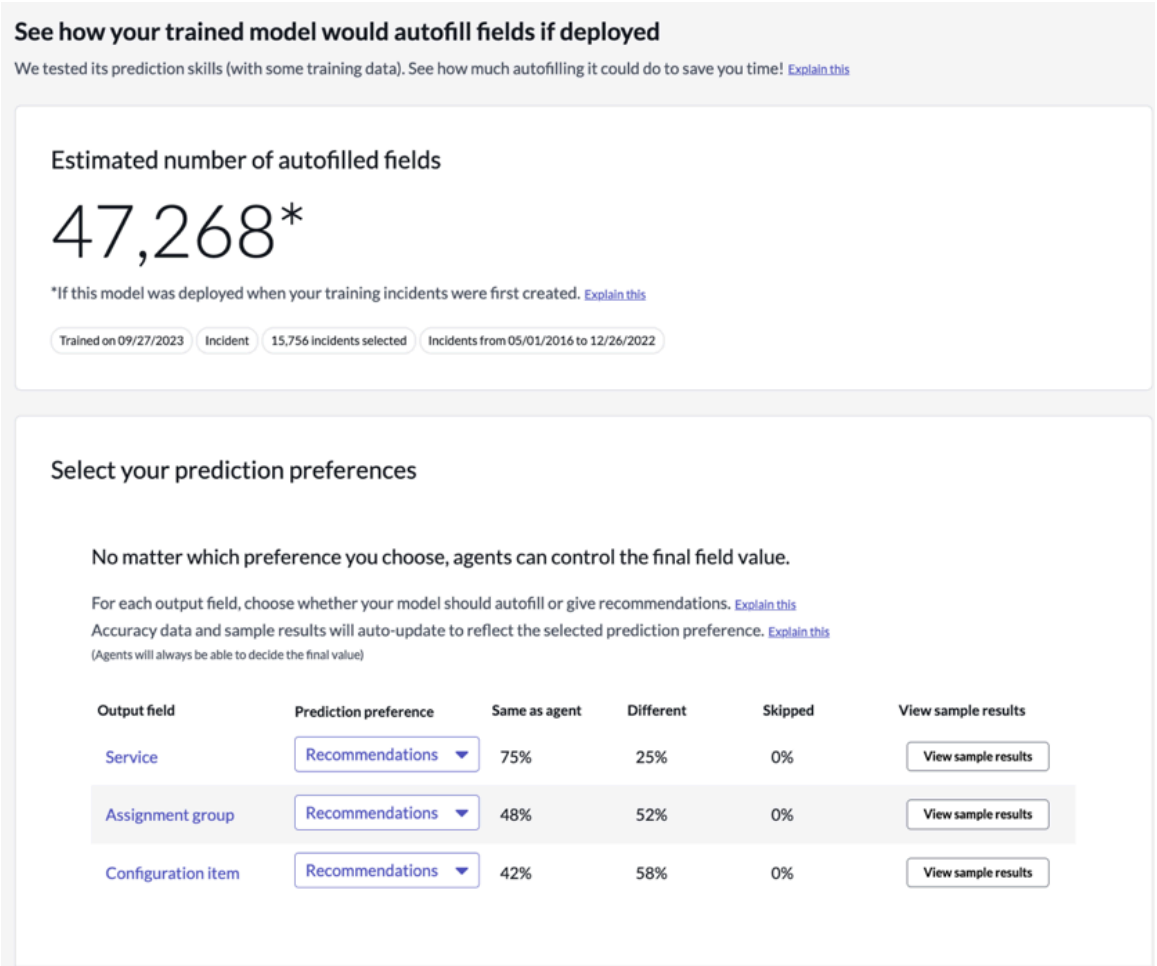
- Renseignez automatiquement la valeur prédite dans le champ Incident.
- Recommandez la valeur prédite dans le champ Incident.
- Surveillez et exécutez le modèle de prédiction pour le champ Incident en arrière-plan uniquement.
- Désactivez les prédictions pour le champ Incident.

Procédure

1. Affichez la valeur du nombre dans la section **Nombre estimé de champs renseignés automatiquement**.
   Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** afin d'afficher les résultats d'échantillon pour chaque champ prédit.
3. Sélectionnez le bouton **Comparaison** pour afficher les détails d'un résultat sélectionné.
4. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.

Options	Description
Remplissage automatique	Ajoute la meilleure valeur prédite au champ du formulaire Incident.
Recommandations	Affiche les valeurs les plus recommandées pour un champ. Les agents peuvent choisir d'accepter ou de rejeter cette recommandation. Vous pouvez configurer le nombre de valeurs recommandées à l'aide de Actions recommandées avancées pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Désactiver les prédictions	Empêche le modèle d'effectuer des prédictions.
Surveiller uniquement	Surveille et exécute le modèle en arrière-plan uniquement, sans faire de prédictions sur le formulaire Incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer votre modèle

Déployez le modèle de prédiction d'incident pour prédire les informations du champ Incident.

Avant de commencer

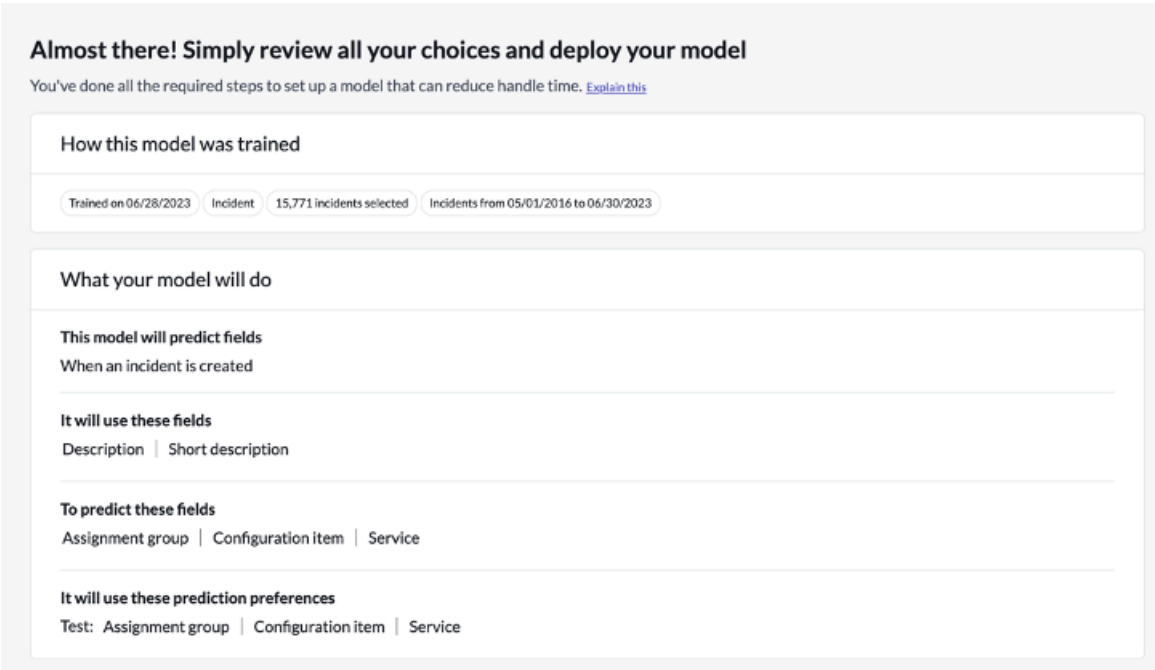
Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour en savoir plus sur la définition des préférences de modèle, consultez Évaluer votre modèle.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.

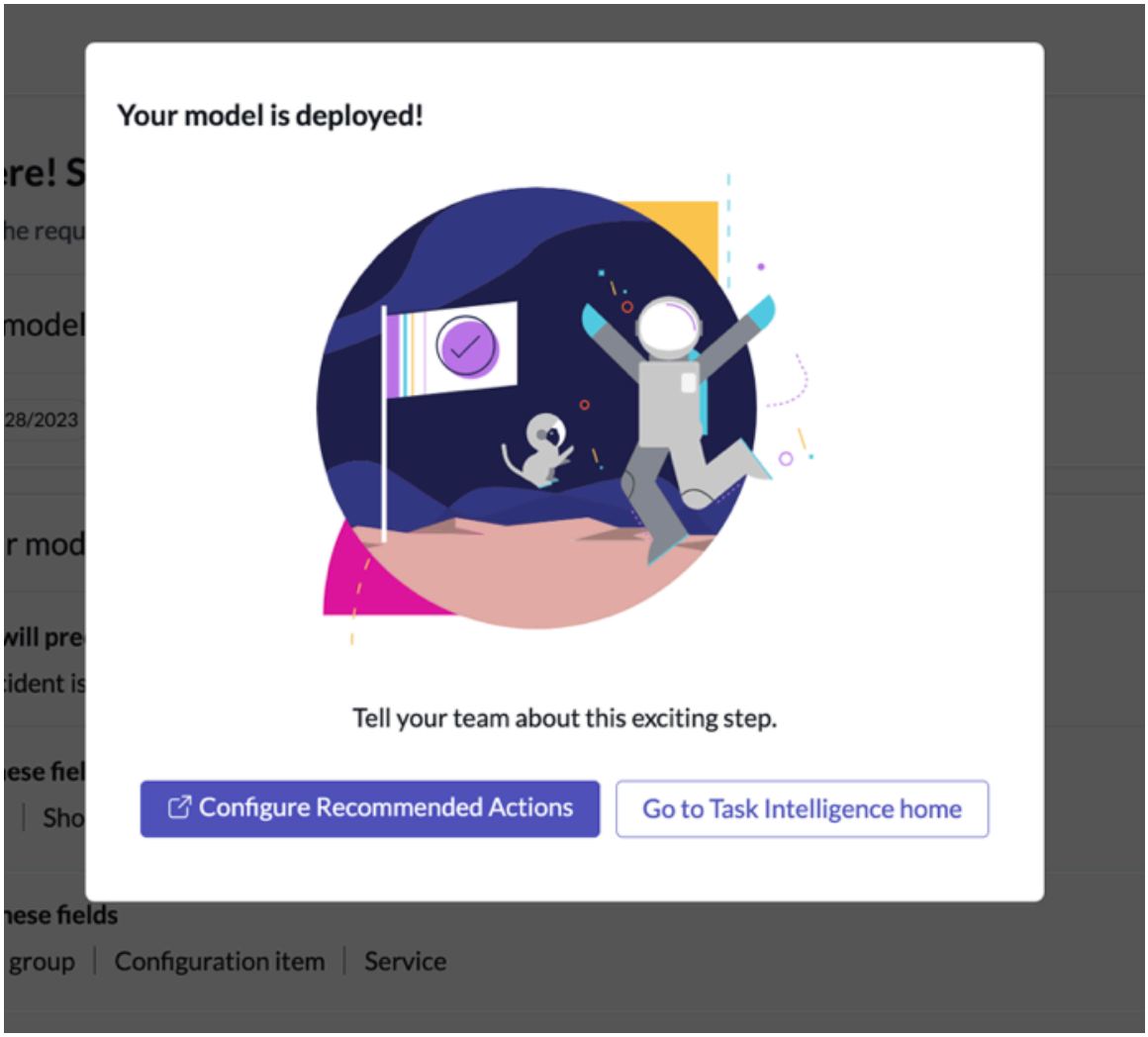


2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Résultats

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Que faire ensuite
Sélectionnez **Configurer Actions recommandées** pour configurer l'implémentation du modèle de prédiction d'incident dans les champs Incident. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Créer un modèle de prédiction d'enregistrements similaires dans Intelligence des tâches pour ITSM

Configurez un modèle de formation pour l'aider à identifier les similitudes entre deux types de tables en comparant leurs champs.

Le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs de formation d'une table de formation. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Par exemple, les champs de prédiction peuvent être la brève description et la description d'un enregistrement d'incident, tandis que les champs de formation peuvent être la brève description et le titre d'un article de la base de connaissances.

Le modèle compare ces champs pour rechercher des articles de la base de connaissances similaires à l'incident actuel. Cela permet aux agents de trouver plus facilement les informations pertinentes et de résoudre rapidement les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes administrateur, vous pouvez décider quand vous souhaitez que le modèle fasse des prédictions, ce que vous voulez qu'il prédise et quelles données utiliser pour ces prédictions.

Vous pouvez sélectionner les informations suivantes :

- Champs de prédiction à l'aide desquels des enregistrements similaires sont prédits pour le modèle.
- Champs de formation à l'aide desquels les similarités sont comparées aux champs de prédiction pour prédire des enregistrements similaires.
- Conditions utilisées pour sélectionner l'ensemble d'enregistrements pour former le modèle.
- Comportement de prédiction : **Recommandation**, **Surveiller uniquement** (exécuter en arrière-plan) ou **Désactiver les prédictions**.

Après avoir personnalisé votre modèle, vous pouvez afficher les résultats des tests et déployer le modèle.

Le modèle utilise de précédents enregistrements de tickets pour sa formation. Vous pouvez déterminer la façon dont le modèle aurait prédit des enregistrements similaires pour les tickets antérieurs pour évaluer les performances de ce modèle une fois déployé.

Modèle de système de base

Intelligence des tâches pour ITSM est fourni avec un système de base dont les modèles suivants sont basés sur la similarité :

- Modèle **Incidents similaires** dédié à la prédiction des incidents similaires pour la table des incidents
- Modèle **Demandes de changement similaires ouvertes pour les incidents** dédié à la prédiction des demandes de changement similaires pour la table des incidents
- Modèle **Problèmes similaires ouverts pour les incidents** dédié à la prédiction des problèmes similaires pour la table des incidents

Lorsque vous installez le module d'extension Intelligence des tâches pour ITSM dans votre instance de production, le modèle est installé et il se forme automatiquement à partir de vos données. Ce modèle est déployé automatiquement. Le modèle commence à prédire les données en arrière-plan et n'a aucun impact sur le formulaire Incident.

Remarque : En tant qu'utilisateur administrateur, vous devez recevoir un e-mail contenant un lien vers votre tableau de bord d'analyse dans un délai de quatre semaines.

Les données de prédiction sont ensuite stockées dans les tables de prédiction. Vous pouvez accéder à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Surveillance** pour afficher les résultats de performances de ce modèle. En fonction de ces résultats, vous pouvez modifier le modèle pour afficher les prédictions dans l'Espace de travail pour l'exploitation des services.

Pour modifier et redéployer le modèle du système de base, vous pouvez accéder à la page Configuration. Dans la liste des modèles, sélectionnez le modèle de similarité requis (par exemple, Incidents similaires) et modifiez-le. Pour en savoir plus sur la modification du modèle, consultez Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Ce modèle est lié à une règle du système de base dans la configuration de Actions recommandées pour ITSM. Un administrateur n'a pas besoin d'accéder à l'application Actions recommandées pour ITSM pour configurer des règles pour ce modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle, consultez Configurer le modèle de prédiction d'enregistrements similaires.

Configurer le modèle de prédiction d'enregistrements similaires

Utilisez Intelligence des tâches pour ITSM pour configurer le modèle de prédiction d'enregistrements similaires, définir l'objectif du modèle et l'entraîner avec vos données afin d'effectuer des prédictions. Accédez aux résultats de performance de votre modèle, définissez les préférences et le comportement de prédiction, puis déployez votre modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

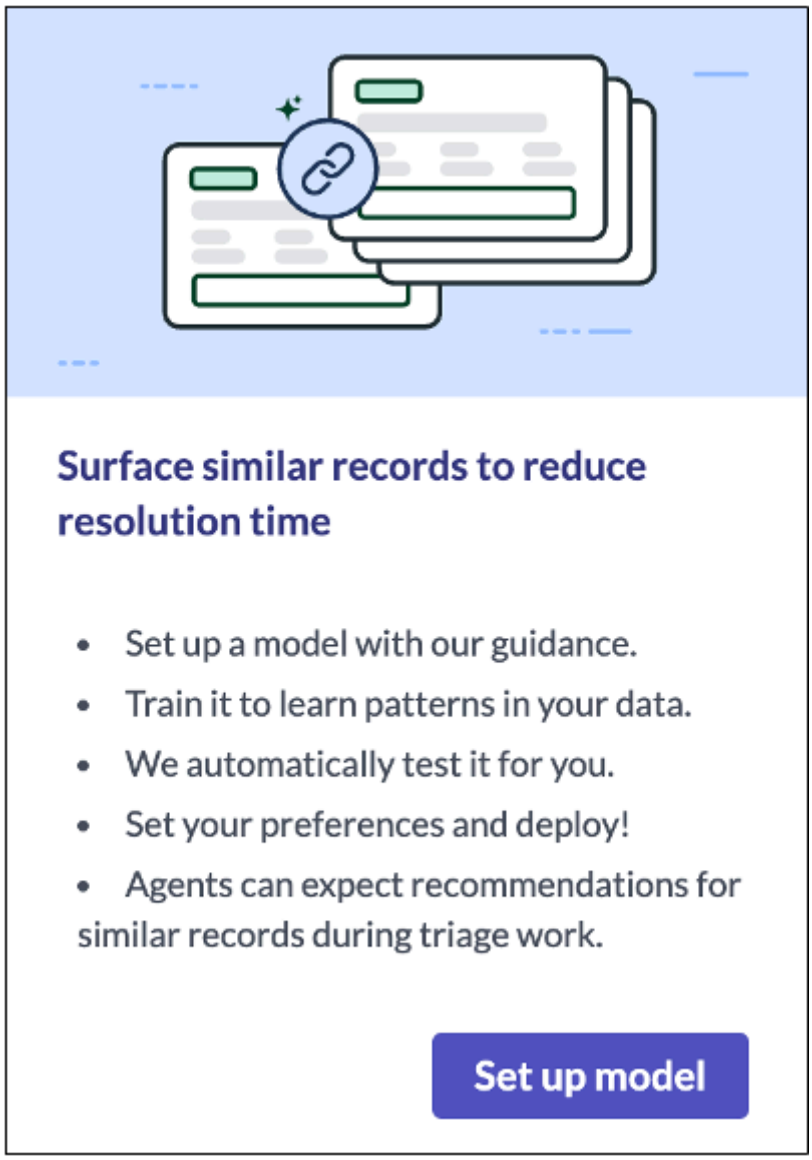
Vous pouvez configurer le modèle de votre choix parmi les modèles basés sur les similitudes suivants :

- Modèle **Incidents similaires** dédié à la prédiction des incidents similaires pour la table des incidents
- Modèle **Demandes de changement similaires ouvertes pour les incidents** dédié à la prédiction des demandes de changement similaires pour la table des incidents
- Modèle **Problèmes similaires ouverts pour les incidents** dédié à la prédiction des problèmes similaires pour la table des incidents

Procédure

1. Sélectionnez **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration** pour accéder à Console d'administration d'intelligence des tâches.
2. Sur la carte **Mettre en évidence des enregistrements similaires pour réduire le délai de résolution**, sélectionnez **Configurer le modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cette action ouvre le modèle et affiche les pages d'introduction. Chaque page du modèle vous pose des questions et vous aide à sélectionner les informations nécessaires pour créer un modèle efficace.

Définir l'objectif

Spécifiez l'objectif du modèle d'enregistrements similaires. Vous pouvez sélectionner la table de prédiction pour laquelle les prédictions seront générées. Sélectionnez ensuite la table d'entraînement (Incidents, Problèmes ou Demandes de changement) qui apparaîtra sous forme de prédictions basées sur les similitudes entre les champs sélectionnés.

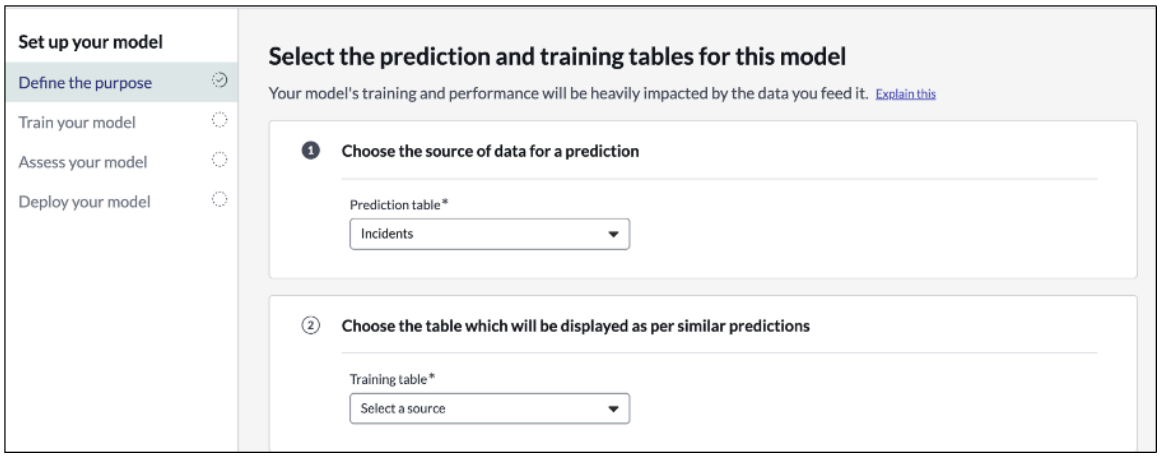
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez la table de prédiction.
2. Sélectionnez l'une des tables d'entraînement suivantes.
   - Incident
   - Problème
   - Demande de changement

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Résultats
Maintenant que l'objectif du modèle est défini, vous pouvez commencer à l'entraîner. Pour plus d'informations, consultez Entraîner le modèle de similarité.

Entraîner le modèle de similarité

Entraînez vos modèles d'enregistrements similaires avec des données d'entraînement pour prédire les enregistrements similaires en reconnaissant les similitudes entre les champs de la table des incidents et des tables d'entraînement.

Avant de commencer
Vous pouvez configurer un modèle d'intelligence des tâches ou utiliser le modèle de système de base fourni avec Intelligence des tâches pour ITSM. Pour plus d'informations sur la configuration d'un nouveau modèle, voir Configurer le modèle de prédiction d'enregistrements similaires.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous entraînez un modèle d'entraînement machine, le modèle examine les champs de prédiction d'une table de prédiction et les champs d'entraînement d'une table d'entraînement. Il utilise les similarités dans ces champs pour prédire des enregistrements similaires.

Vous pouvez sélectionner la table et les champs que vous souhaitez prédire, notamment la table Prédiction et les champs Prédictions. En outre, vous pouvez sélectionner les tables et les champs que vous souhaitez que le modèle utilise pour prédire les enregistrements similaires, tels que la table entraînement et les champs entraînement. Sélectionnez ces informations pour indiquer au modèle ce qu'il faut rechercher pendant l'entraînement.

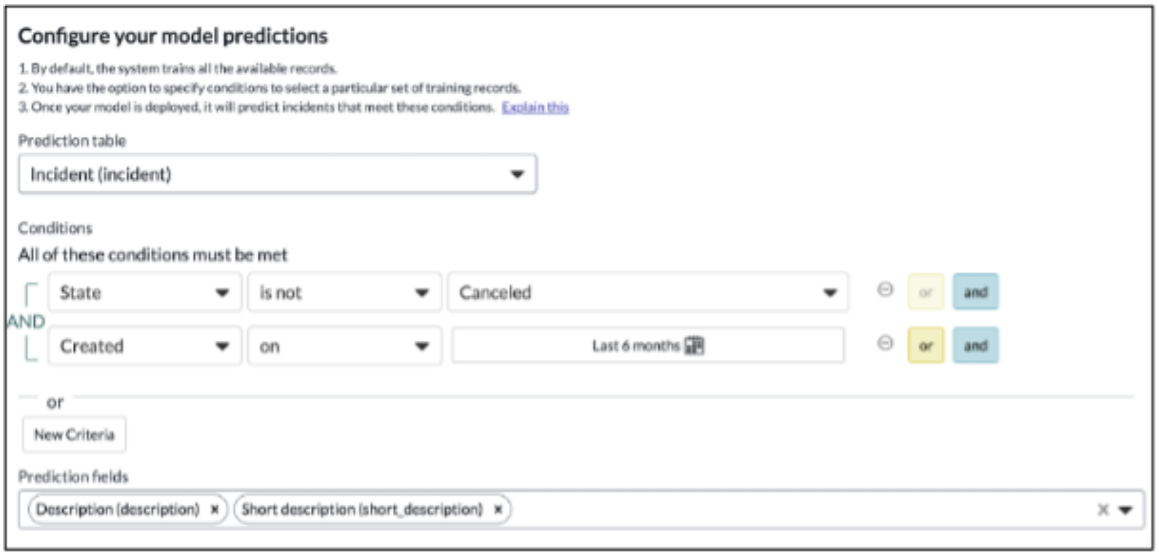
Remarque : Vous pouvez utiliser les paramètres recommandés ou personnaliser les paramètres en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Donnez un nom au modèle.
2. Sélectionnez la **table Prédiction** que vous souhaitez que le modèle prédise.
3. Sélectionnez les **conditions** pour choisir un ensemble d'enregistrements à utiliser lors de la formation.
   Les conditions sélectionnées déterminent le mode de formation du modèle. Ces conditions déterminent les exigences qu'un enregistrement doit remplir pour effectuer des prédictions.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez les **champs de prédiction** qui seront utilisés pour prédire des enregistrements similaires.

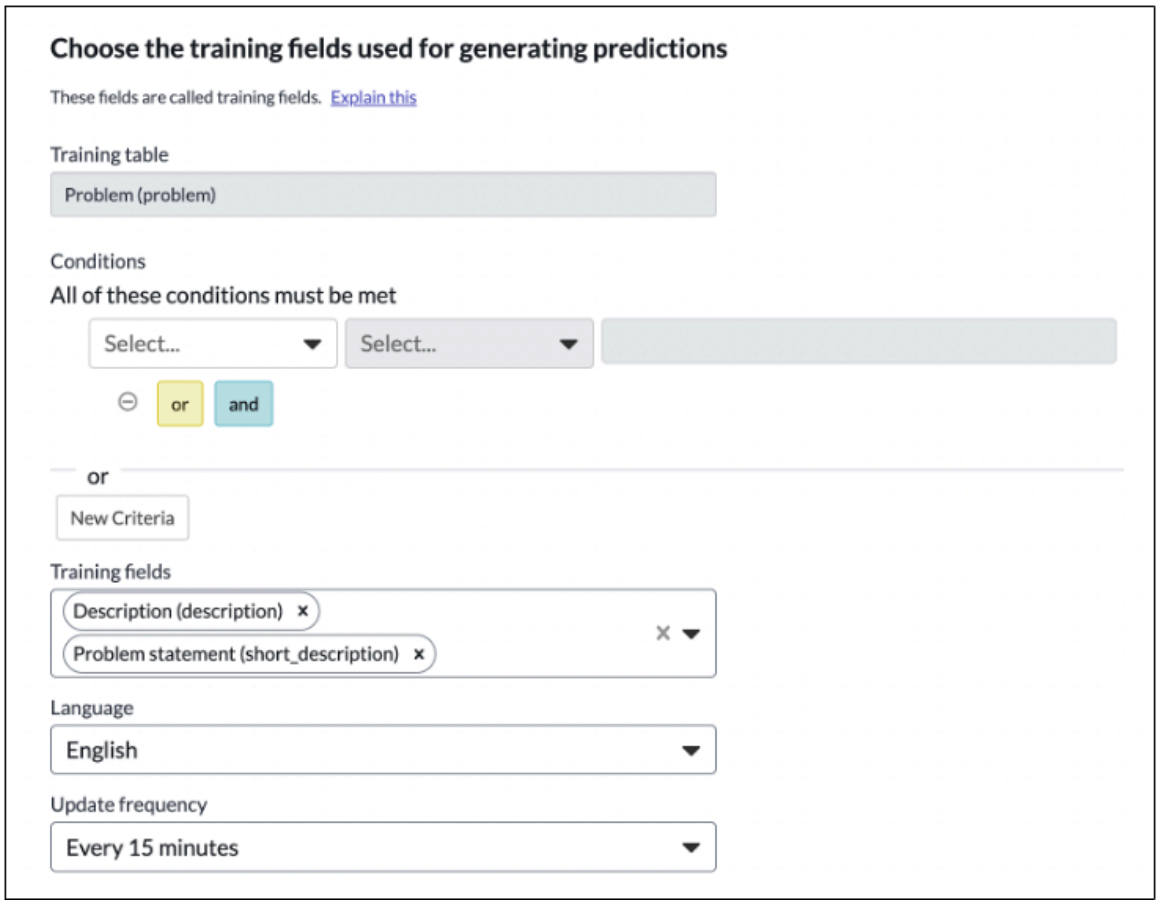


5. Choisissez l'ensemble d'enregistrements utilisé pour l'entraînement du modèle d'enregistrements similaires en sélectionnant les conditions sur les tables et champs dédiés à l'entraînement des modèles basés sur les similitudes.

   Remarque : Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez la table d'entraînement **Problème** ou **Demandes de changement** sur la page **Définir votre objectif**. Si la table de prédiction et la table d'entraînement sont toutes deux définies sur Incident, les conditions sélectionnées à l'étape 3 sont appliquées aux deux tables (dans ce cas, les deux sont des tables d'ncidents) afin de générer des enregistrements d'entraînement nécessaires à la prédiction.

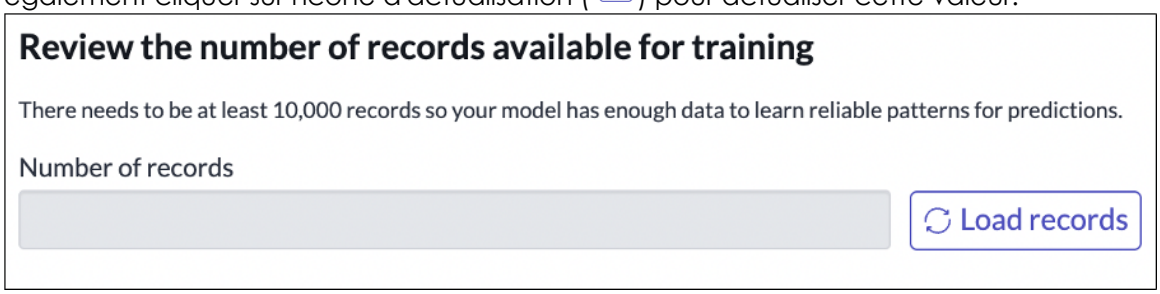
6. Sélectionnez la **table d'entraînement** dans les données d'entraînement que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
7. Sélectionnez les champs d'**entraînement** que le modèle doit utiliser pour faire des prédictions.
8. Sélectionnez la **langue** dans laquelle l'entraînement a lieu.
9. Sélectionnez la **fréquence de mise à jour** pour déterminer la fréquence à laquelle l'entraînement doit avoir lieu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



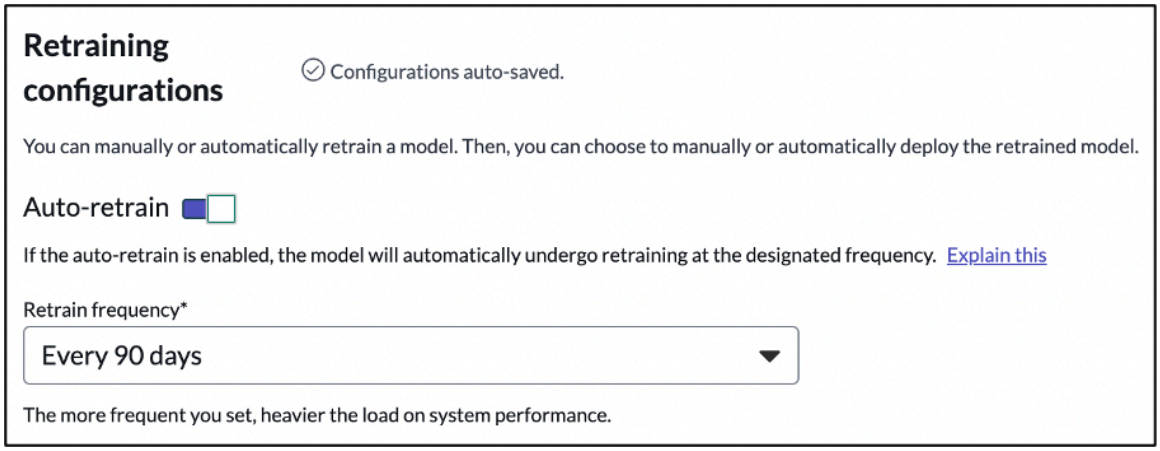
10. Examinez le **nombre d'enregistrements** dans les données d'entraînement en fonction des conditions sélectionnées.

    Les enregistrements qui sont pris en compte comprennent le nombre de champs, de paramètres et de données que le modèle utilise pour la formation. En fonction des informations fournies et des conditions définies, le nombre d'enregistrements est mis à jour automatiquement. Le modèle a besoin d'un minimum de 10 000 enregistrements pour un entraînement efficace. Si ce nombre minimal n'est pas atteint, essayez de sélectionner différentes conditions. Vous pouvez également cliquer sur l'icône d'actualisation ( ) pour actualiser cette valeur.



11. Configurez la **Fréquence d'entraînement** pour définir la fréquence de réentraînement automatique du modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



12. Sélectionnez **Lancer la formation**.

Résultats
Si vous formez le modèle sur une grande quantité de données, la formation peut prendre un certain temps. Vous pouvez demander au système de vous envoyer un e-mail au terme de la formation.

Évaluer le modèle de similarité

Évaluez les résultats de formation du modèle et affichez les résultats de l'échantillon pour afficher les enregistrements similaires prédits pour les incidents. L'examen des résultats vous donne un aperçu des performances qu'atteindra votre modèle après le déploiement. En fonction des résultats de l'échantillon, sélectionnez la préférence de prédiction.

Avant de commencer
Vous devez former votre modèle à l'aide de différentes données. Pour en savoir plus sur la formation de votre modèle, consultez Entraîner le modèle de similarité.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le modèle dispose d'options flexibles. En fonction de la sensibilité et des exigences de chaque champ d'incident, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

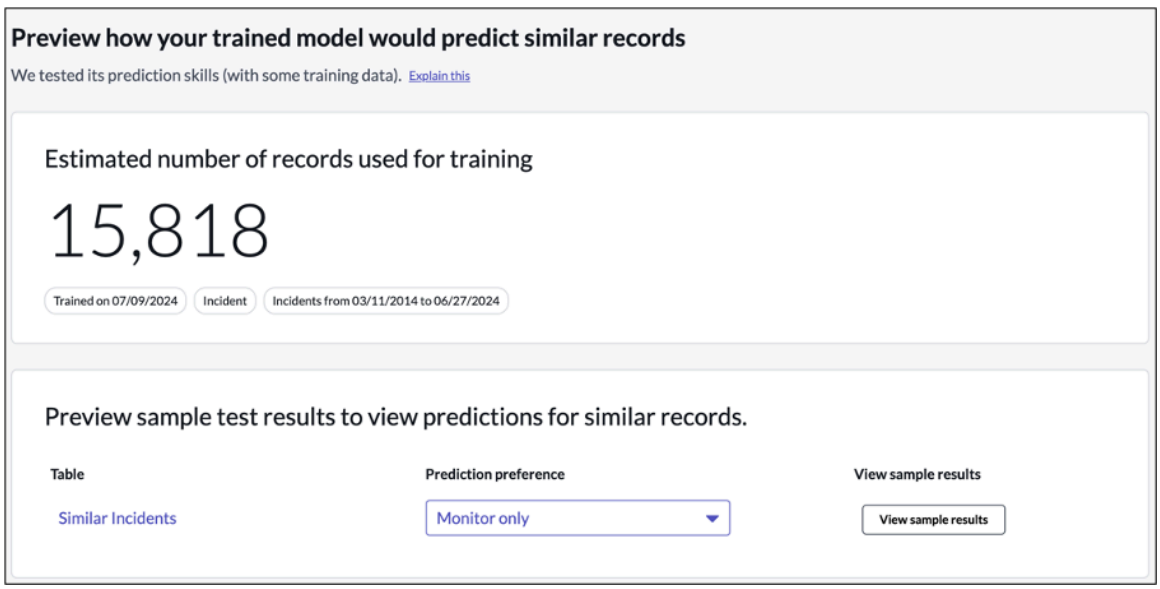
- Recommander des enregistrements similaires pour les incidents.
- Surveiller et exécuter le modèle de prédiction pour les incidents en arrière-plan uniquement.
- Désactiver les prédictions pour les incidents.

Procédure

1. Affichez la valeur numérique dans la section **Nombre estimé d'enregistrements pour la formation**.
   Ce nombre vous aide à prédire les performances de votre modèle lors du déploiement.
2. Sélectionnez **Afficher les résultats d'échantillon** afin d'afficher les enregistrements similaires prédits pour chaque champ incident.
3. Choisissez l'une des options suivantes dans la liste déroulante **Préférence de prédiction** pour chaque champ.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options	Description
Recommandations	Procédures de définition des recommandations principales basées sur les modèles de similarité. Les agents peuvent choisir d'accepter ou de rejeter cette recommandation. Vous pouvez configurer le nombre de valeurs recommandées à l'aide de Actions recommandées avancées pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Actions recommandées pour ITSM dans Espace de travail pour l'exploitation des services.
Désactiver les prédictions	Empêche le modèle d'effectuer des prédictions.
Surveiller uniquement	Surveille et exécute le modèle en arrière-plan uniquement, sans faire de prédictions sur le formulaire Incident.



4. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.

Déployer le modèle de similarité

Déployez le modèle d'incidents similaires pour prédire les enregistrements similaires pour les incidents.

Avant de commencer

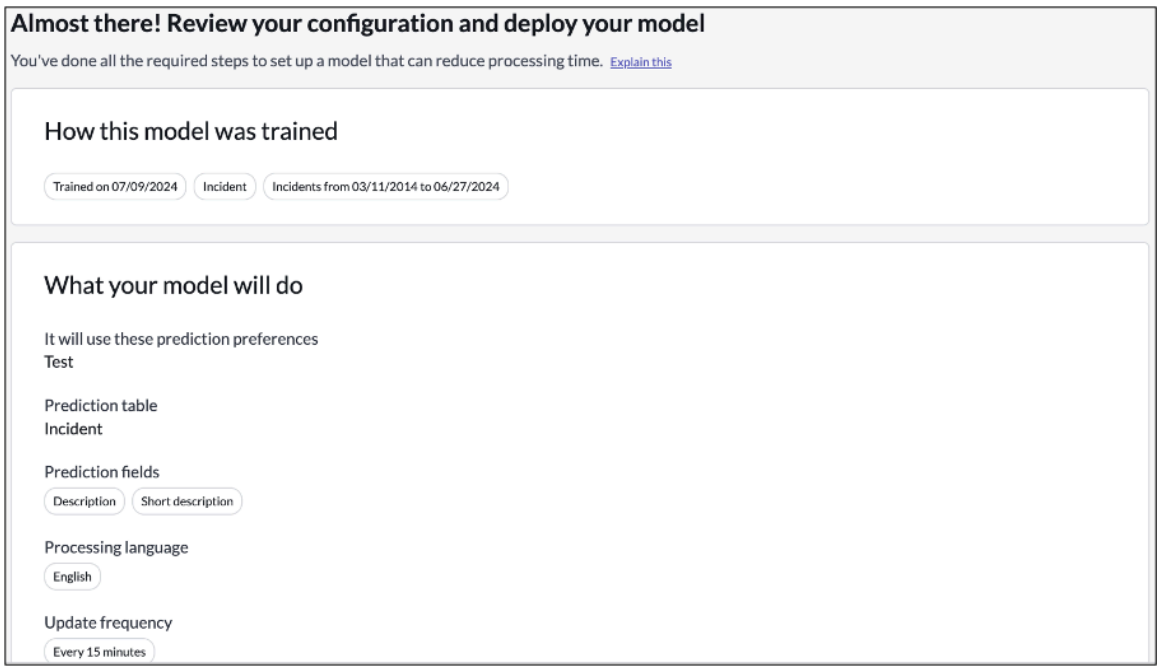
Vous devez accéder au modèle et définir ses préférences. Pour en savoir plus sur la définition des préférences de modèle, consultez Évaluer le modèle de similarité.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou administrateur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

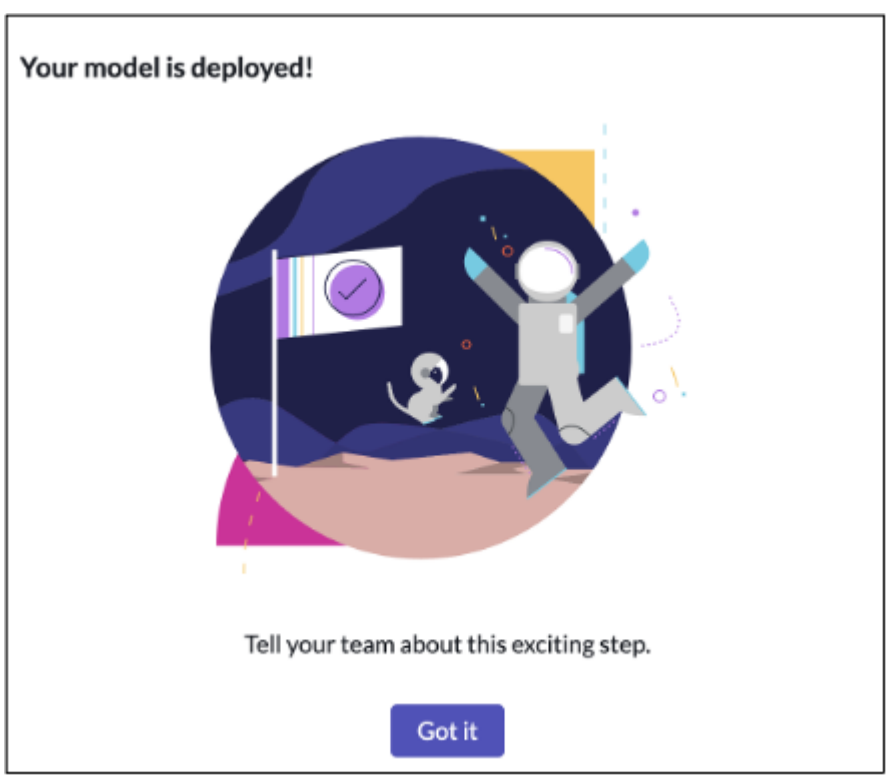
1. Passez en revue vos choix à partir des pages précédentes et des informations sur la façon dont le modèle a été entraîné.



2. Sélectionnez **Déployer** pour déployer le modèle.

Résultats

Une fenêtre contextuelle s'affiche pour confirmer le déploiement de votre modèle.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM

Modifiez le modèle Incidents similaires ou Catégorisation des incidents qui a déjà été entraîné et déployé. Modifiez les configurations du modèle, affichez les résultats de formation mis à jour et redéployez le modèle.

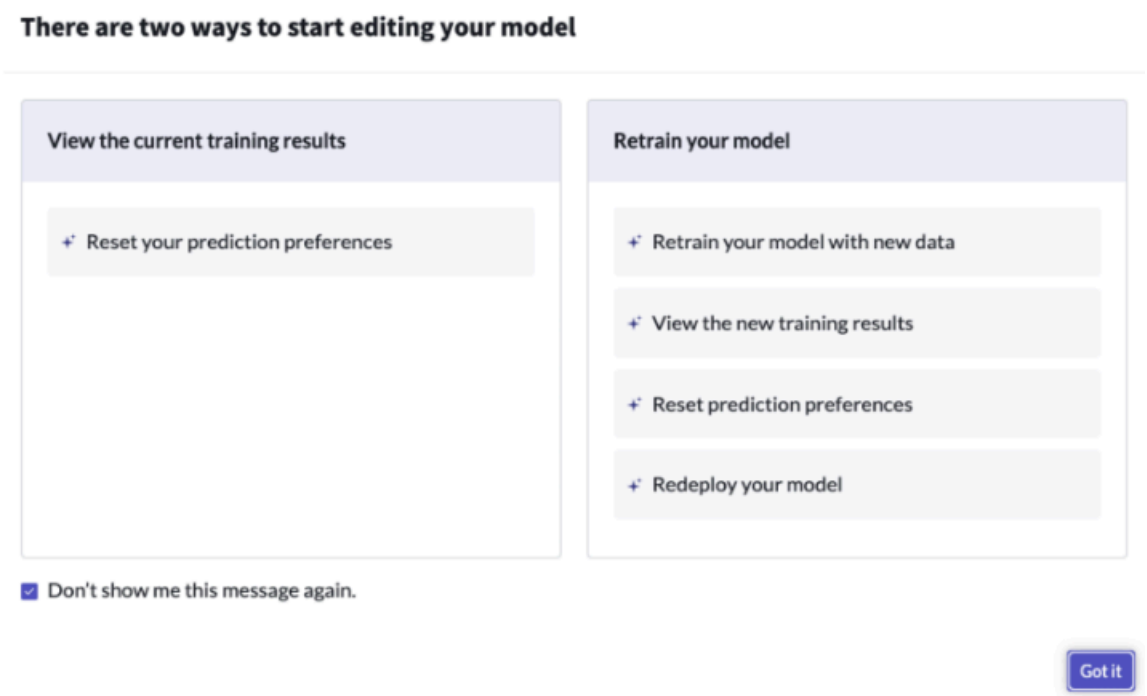
Avant de commencer

Vous devez avoir créé, entraîné et déployé un modèle de prédiction. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle, consultez Gérer les modèles Intelligence des tâches pour ITSM.

Rôle requis : sn_ti_admin.tia_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier votre modèle, deux options s'offrent à vous : afficher les résultats de formation actuels ou reformer le modèle. La première fois que vous modifiez un modèle, une fenêtre contextuelle apparaît pour vous demander l'option souhaitée.



La réinitialisation des préférences de prédiction vous permet de modifier la visibilité des prédictions pour les agents. La reformation de votre modèle vous permet de sélectionner de nouvelles données de formation, ce qui modifie les capacités de prédiction du modèle.

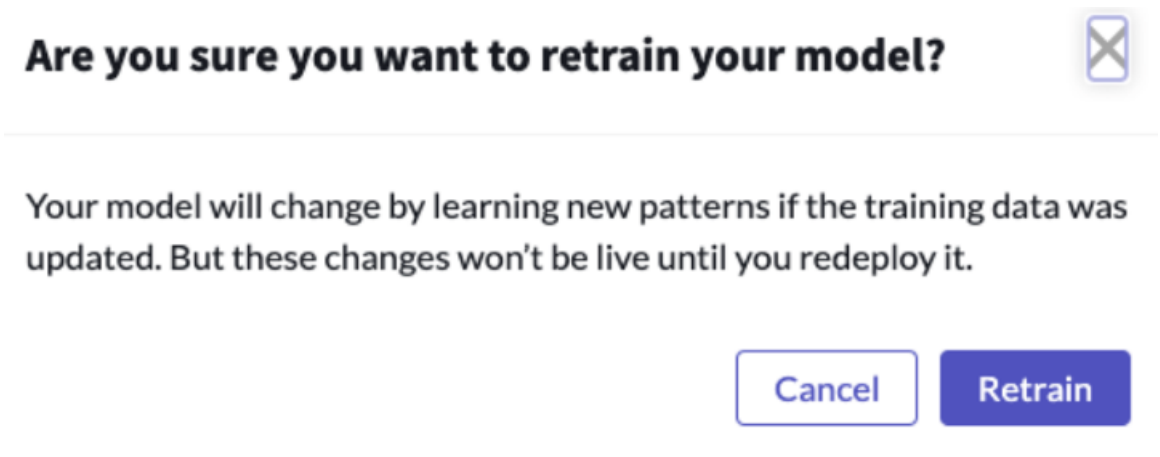
Bien qu'il vous soit possible de tester à nouveau votre modèle de prédiction, cela ne modifie pas les compétences de prédiction. Modifiez votre modèle de prédiction pour réinitialiser vos préférences de prédiction. Modifiez vos modèles de prédiction pour entraîner à nouveau les modèles avec de nouvelles données, prédire différents champs ou modifier les préférences de prédiction.

Les changements ne sont pas enregistrés tant que vous n'avez pas redéployé le modèle. Le modèle mis à jour remplace le modèle précédent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

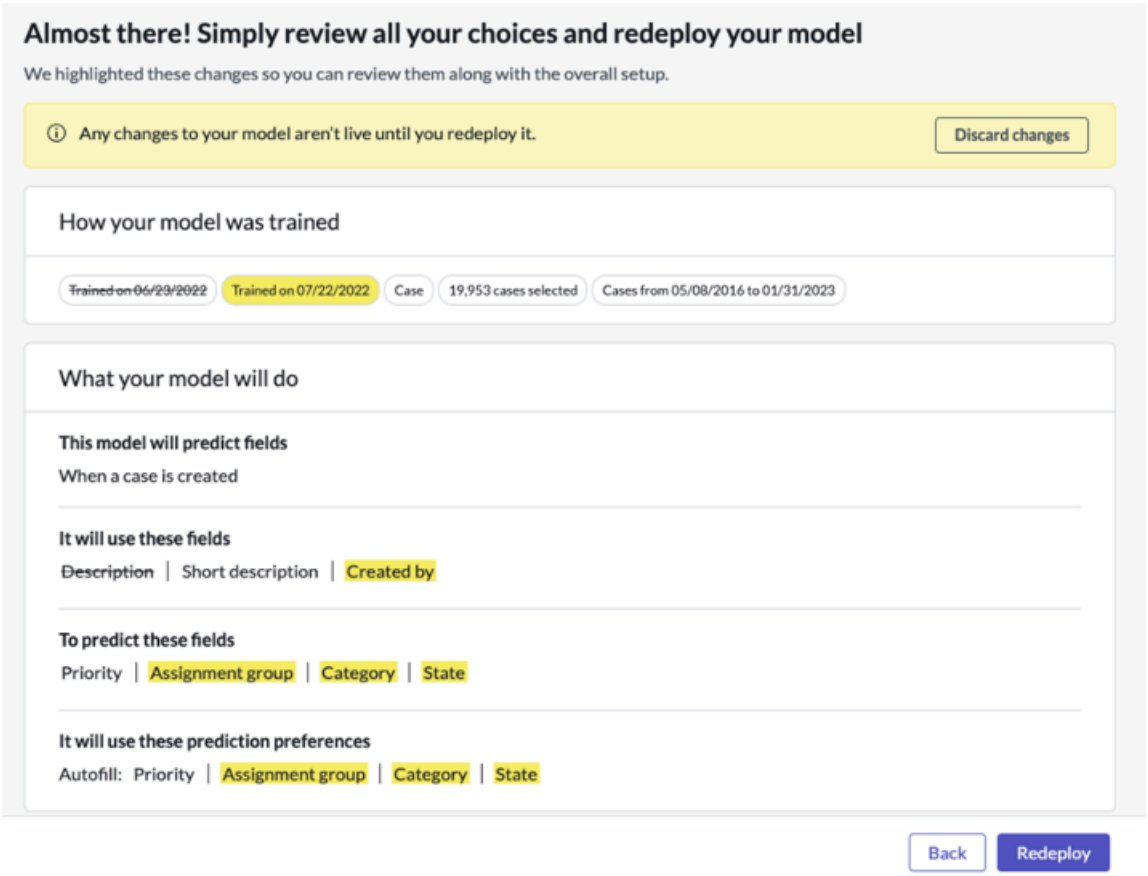
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste **Modèles**, sélectionnez l'icône de menu (⋮) du modèle à modifier, puis sélectionnez **Modifier le modèle**.
3. Modifiez les champs pour obtenir les prédictions requises.
4. Sélectionnez **Lancer la formation**.
   Un message d'avertissement s'affiche.



5. Sélectionnez **Reformer**.
   La nouvelle page de résultats de formation se charge.
6. Sélectionnez le bouton **Comparer les résultats des modèles** pour afficher les résultats précédents et les nouveaux résultats.
7. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
8. Définissez vos préférences pour l'affichage des prédictions ou leur exécution en arrière-plan.
9. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
   L'écran **Déployer votre modèle** se charge et affiche les changements que vous avez apportés en jaune. Si vous ne souhaitez pas déployer ces changements, sélectionnez **Annuler les changements**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Examinez le modèle et sélectionnez **Redéployer**.

Résultats
Votre modèle mis à jour est déployé.

Exporter un modèle de prédiction d'incidents

Exportez le modèle Incidents similaires ou Catégorisation des incidents de Intelligence des tâches pour ITSM vers une autre instance afin de pouvoir utiliser le modèle dans l'autre instance sans avoir à le recréer entièrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Configuration**.
2. Dans la liste Modèles, sélectionnez l'icône de menu (⋮) du modèle à exporter, puis sélectionnez **Export model** (Exporter le modèle).
   Un nouvel onglet s'ouvre avec les étapes d'authentification.
3. Sélectionner **Autoriser**.

Résultats
Le fichier XML de votre modèle est téléchargé dans votre navigateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le fichier XML pour transférer le modèle vers une autre instance à l'aide d'ensembles de mise à jour. Pour en savoir plus sur les ensembles de mises à jour, consultez Ensembles de mises à jour système.

Surveillance et analyse pour Intelligence des tâches pour ITSM

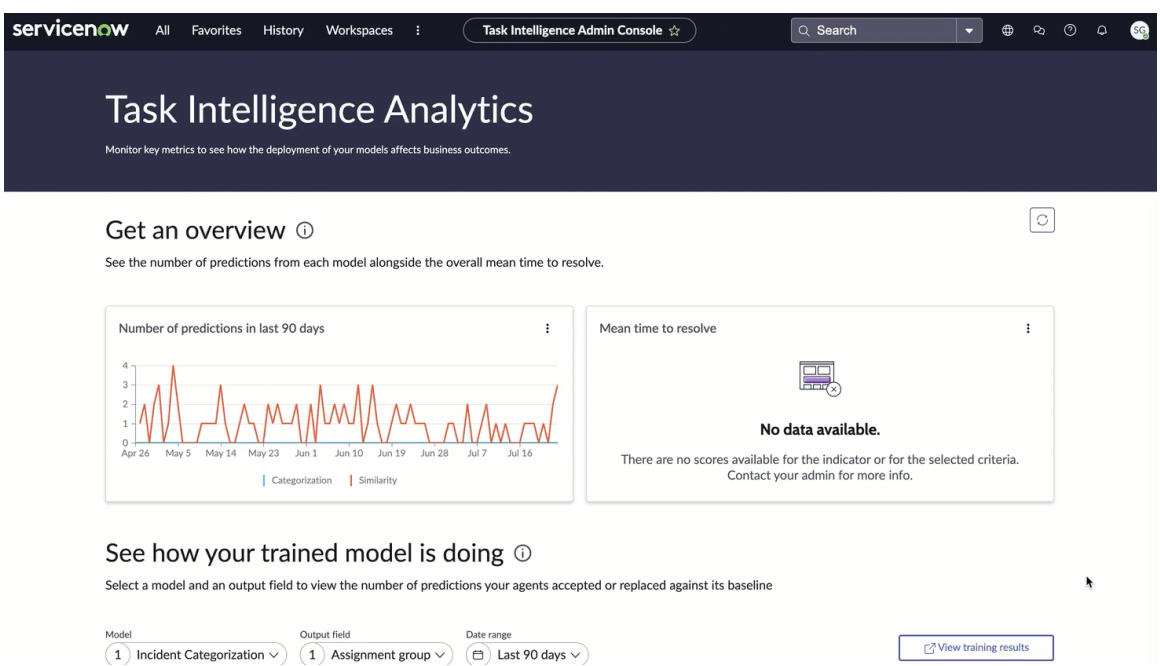
Vous pouvez afficher les impacts de vos modèles de prédiction d'incidents formés. Contrôlez les heures supplémentaires de performance du modèle, suivez la valeur commerciale et affichez les prédictions que vos agents ont utilisées et n'ont pas utilisées.

Pour ouvrir le tableau de bord d'analyse Intelligence des tâches, accédez à **Tout** > **Intelligence des tâches pour ITSM** > **Surveillance**.

Utilisez la liste déroulante **Modèle** pour sélectionner un modèle. Sélectionnez **Appliquer** pour ouvrir la configuration du modèle.

Le tableau de bord d'analyse contient les sections suivantes :

- Obtenir une vue d'ensemble
- Voyez comment fonctionne votre modèle formé



Obtenir une vue d'ensemble

Le tableau de bord d'analyse utilise des visuels pour représenter la vue d'ensemble des performances du modèle.

Nombre de prédictions

Le graphique linéaire indique le nombre de champs que les modèles Catégorisation des incidents et Incidents similaires ont prédits au fil du temps. À mesure que le modèle continue d'apprendre, il peut augmenter le nombre de prédictions.

Délai moyen de résolution des incidents (MTTR)

Le graphique linéaire indique la durée moyenne nécessaire pour résoudre les incidents au fil du temps. Plus le modèle fait de prédictions, plus le MTTR doit diminuer, car les prédictions facilitent le travail des agents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voyez comment fonctionne votre modèle formé

Le tableau de bord d'analyse utilise des visuels pour suivre la façon dont le modèle a utilisé les prédictions au fil du temps.

Prédictions acceptées par les agents

Le widget affiche les prédictions correctes que vos agents ont utilisées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la baisse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions remplacées par les agents

Le widget affiche les prédictions incorrectes que vos agents ont supprimées au fil du temps au cours de la gestion des tickets. Si ce nombre est à la hausse, envisagez d'entraîner à nouveau votre modèle. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Prédictions ignorées par le modèle

Le widget affiche le nombre de prédictions qui ont été ignorées par le modèle en fonction du modèle, du champ de sortie et de la sélection de la plage de dates. Pour plus d'informations sur la modification d'un modèle formé, consultez la rubrique Modifier un modèle de prédiction d'incidents dans Intelligence des tâches pour ITSM.

Vue d'ensemble des performances

La table Vue d'ensemble des performances affiche les valeurs moyennes, en pourcentage, pour les données correctes, incorrectes et ignorées pour chaque combinaison de modèle et de champ de sortie.

Suivre l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps

Le graphique à barres suit l'utilisation des prédictions de champ individuelles au fil du temps. Chaque barre du graphique affiche trois composants, à savoir les prédictions acceptées, les prédictions remplacées et les prédictions qui ont été ignorées par le modèle. Un cadre rouge autour de chaque barre représente le nombre total d'enregistrements pour chaque jour. Pour comparer des composants spécifiques, accédez aux légendes et désélectionnez celles que vous ne souhaitez pas inclure afin d'avoir une comparaison plus personnalisée et ciblée en fonction des préférences utilisateur. Par défaut, la vue affiche le nombre de prédictions. Toutefois, vous avez la possibilité de passer à la vue en pourcentage en activant l'option Afficher le pourcentage. Dans la vue en pourcentage, vous pouvez également accéder aux informations sur la base de référence qui a été remplacée et acceptée et qui est dérivée des données de formation. Cette option vous permet d'obtenir des aperçus des performances du modèle avec la base de référence.

Référence Intelligence des tâches pour ITSM

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM.

Composants installés avec Intelligence des tâches pour ITSM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task), y compris les tables, les rôles d'utilisateur et les applications ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Description du rôle

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Intelligence des tâches [sn_itsm_ml_task.ti_admin]	Utilisateur administrateur disposant de droits sur toutes les actions de l'application. Crée, modifie et surveille tous les modèles Intelligence des tâches.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_admin
Analyste Intelligence des tâches [sn_itsm_ml_task.ti_analyst]	Affiche et surveille les modèles Intelligence des tâches via le tableau de bord d'analyse.	• sn_incident_read • sn_ti_admin.tia_analyst

Tables installées

Description de la table

Table	Description
Modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_template]	Contient des enregistrements de modèles, insérés par d'autres applications, qui spécifient les valeurs par défaut des paramètres de formation des modèles, les plans d'implémentation et les informations d'affichage de l'interface utilisateur.
Aide de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_help]	Contient des enregistrements d'aide qui s'affichent dans un panneau réductible à l'intérieur de l'application. Le contenu est filtré en fonction du modèle choisi et de la page de configuration.
Fonctionnalité de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_feature]	Fonctionnalité d'unité business de haut niveau pour la catégorisation des incidents et la détection du champ d'incident.
Statistique de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_statistic]	Regroupe les cartes de statistiques dans un modèle et une page d'interface utilisateur.
Page d'administration Intelligence des tâches [sn_ti_admin_page]	Enregistrements des fragments de page d'URL référencés dans la table d'aide.
Carte de statistique de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_statistic_card]	Stocke le contenu scriptable sur trois lignes de la carte de statistique et sa description de carte utilisée dans un retournement de carte ou une info-bulle.
Solution de l'administrateur Intelligence des tâches	Stocke la façon dont l'état de chaque ensemble de modèles ML progresse pour les types de solutions,

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description de la table (suite)

Table	Description
[sn_ti_admin_solution]	tels que la catégorisation et la classification des incidents.
Prévision du modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_model_prediction]	Stocke la prédiction de test de modèle pour les modèles prédéfinis.
Balise de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_tag]	Contient les balises fournies par d'autres unités business et une solution créée par un administrateur. Les balises aident les partenaires des unités business à rechercher les modèles.
Détail de l'implémentation de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_implementation_detail]	Contient des options d'implémentation spécifiées par les unités business, répertoriées en tant qu'options pour un modèle choisi. Lorsqu'un rôle d'utilisateur de la console d'administration choisit un plan d'implémentation, l'unité business décide de la manière d'afficher les résultats du modèle pour les utilisateurs finaux.
Modèle de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_model]	Stocke la vue de configuration d'instantané des modèles intermédiaires et de production d'une solution.
Contexte de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_context]	Contient des données spécifiques au contexte provenant de graphiques de surveillance qui montrent différentes performances du modèle.
Page de l'application de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_application_page]	Contient des données relatives à la page d'application, aux champs et aux formulaires.
Carte de destination de l'administrateur Intelligence des tâches [sn_ti_admin_landing_card]	Contient des données relatives aux cartes d'informations affichées sur la page de destination de Intelligence des tâches pour ITSM.
Page de destination de l'administrateur Task Intelligence [sn_ti_admin_landing_page]	Contient des informations relatives à la page de destination de la console d'administration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications de stockage installées

Description de l'application de stockage

Application de stockage	Description
Actions recommandées avancées pour ITSM [com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced]	Vous permet de configurer et d'afficher les actions pertinentes pour les agents en fonction du contexte de l'enregistrement. Les agents peuvent suivre les actions pour aider les clients et résoudre les problèmes.
Console d'administration d'intelligence des tâches [com.sn_ti_admin]	Vous permet de configurer, de gérer et de surveiller les modèles de prédiction d'incidents pour en faciliter la catégorisation.

Services de collaboration

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements de tâches et comme canal dans les plans de communication.

Compatibilité

Compatible avec toutes les versions à partir de la version Madrid.

Fonctionnalités principales

- Slack
  - Créez des canaux Slack dynamiques pour des tâches et réimportez-les.
  - Utilisez des commandes à barre oblique pour obtenir les détails de l'incident directement à partir de Slack et effectuer des opérations de base sur cet incident.
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les utilisateurs/canaux Slack directement à partir des incidents.
  - Archivez le canal Slack lorsque la tâche est fermée.
- ServiceNow pour Microsoft Teams
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Microsoft Teams directement à partir des tâches.
  - Importez manuellement ou automatiquement l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Microsoft Teams.
  - Envoyez une notification individuelle et collaborez sur les incidents majeurs et le plan de communication des incidents à l'aide de Slack ou de Microsoft Teams.
  - Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Microsoft Teams, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams.
- ServiceNow for Zoom
  - Lancez une conversation de messagerie instantanée à l'aide de Zoom Team Chat directement à partir des tâches.
  - Importez l'historique des messages dans un enregistrement de tâche à partir de Zoom Team Chat.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour en savoir plus sur les intégrations ServiceNow for Zoom, consultez ServiceNow for Zoom.
- Accédez au Centre des employés ServiceNow dans l'application Zoom. Pour plus d'informations sur le Centre des employés ServiceNow dans Zoom, consultez Mettre à disposition les options du Centre des employés dans Zoom.

Installer Services de collaboration

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook).

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.
- Services de collaboration nécessite les applications ServiceNow Store suivantes. Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Services de collaboration.

  Applications ServiceNow Store requises

  Spoke Slack pour Centre d'intégration ServiceNow [com.sn.slack.ahv2]

  Si vous souhaitez l'intégration de Slack pour des tâches ou Gestion des tâches de communication, installez l'application Spoke Slack pour Centre d'intégration ServiceNow. L'application fournit des actions que vous pouvez utiliser lors de la conception des flux. Ces actions vous permettent de communiquer avec les API Slack.

  ServiceNow pour Microsoft Teams

  Si vous souhaitez intégrer ServiceNow pour Microsoft Teams, installez l'application Intégration de la gestion des services IT à Microsoft Teams ou l'intégration de Prestation de services RH pour Microsoft Teams. Pour en savoir plus sur l'intégration, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams.

  ServiceNow for Zoom

  Si vous souhaitez intégrer une instance ServiceNow à Zoom, reportez-vous à ServiceNow for Zoom pour obtenir des informations complètes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

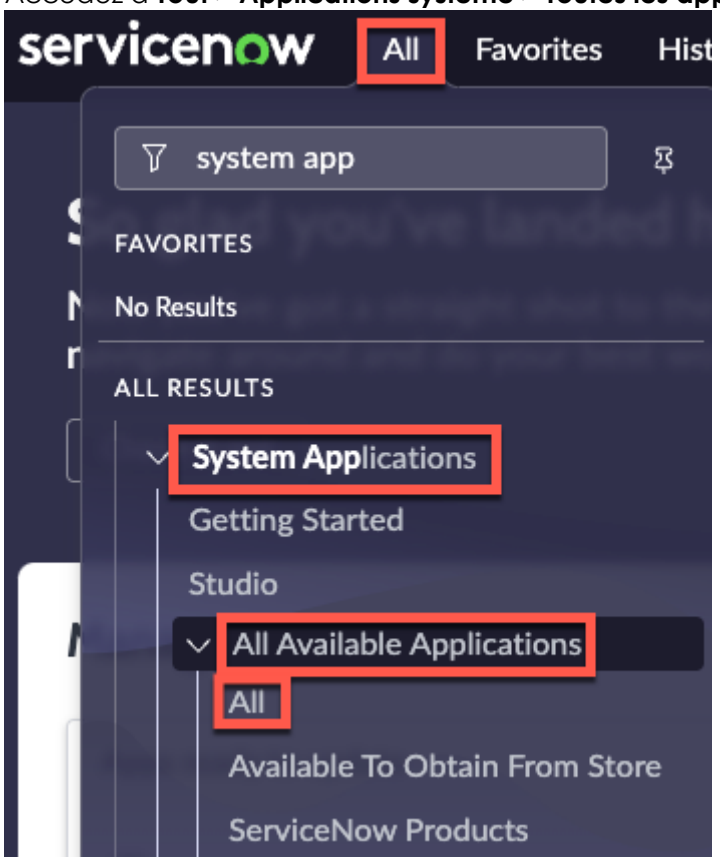
Pour les tables installées avec Services de collaboration, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Services de collaboration

.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ().

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Services de collaboration

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Services de collaboration.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Tables installées

Remarque : les tables sont installées lorsque vous activez le module d'extension Task Communications Management (com.snc.task_communication_management).

Table	Description
Définition des canaux de communication : Slack [comm_channel_def_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Canal de communication : Slack [comm_channel_slack]	Étend la table Définition des canaux de communication [comm_channel_definition].
Plan de communication : données de service de collaboration [comm_plan_collab_data]	Stocke les données associées au service de collaboration.

Configuration de Slack pour la communication

Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un spoke Slack.

Configurer Slack comme canal de communication pour une tâche de communication

Configurez Slack comme mode de communication pour une tâche de communication afin d'envoyer des messages directs aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Définitions de plan de communication**.
2. Ouvrez le plan de communication auquel vous souhaitez ajouter Slack comme canal de communication pour une tâche de communication.
3. Ouvrez la définition de la tâche de communication à laquelle vous souhaitez ajouter Slack comme mode de communication.
4. Cliquez sur les liens connexes **Ajouter un canal – Slack**.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Slack est ajouté comme canal de communication pour la tâche de communication.

Importer des messages à partir d'un incident

Vous pouvez importer des messages à partir d'un canal Slack pour un incident et les ajouter dans les **commentaires** afin de stocker tous les messages importants dans l'instance ServiceNow®.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Vous devez être membre du canal Slack privé pour importer des messages à partir du canal privé.
- Votre ID d'e-mail ServiceNow® doit être associé à votre compte Slack.
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Services de collaboration, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des messages aide les agents à consulter l'historique de l'incident et permet au demandeur de voir toutes les discussions sur son incident au même endroit. Les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue sont ainsi capturées plus facilement.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez l'incident à partir duquel vous souhaitez importer les messages.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

   Le formulaire Afficher les canaux Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les canaux Slack disponibles pour cet incident.

4. Cliquez sur **Importer des messages** pour le canal à partir duquel vous souhaitez importer les messages.

   Le formulaire Importer des messages à partir de Slack s'affiche. Le formulaire affiche tous les messages sur ce canal triés par date.

5. Renseignez les champs du formulaire.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Importer des messages à partir de Slack

Champ	Description
Rechercher	Champ pour entrer un mot clé et rechercher un message spécifique.
Inclure les threads de réponse dans la recherche	Option permettant d'inclure des threads dans la recherche.
Filtrer par	◦ **Partagé par** : les messages sont filtrés en fonction des utilisateurs sélectionnés. ◦ **Date** : les messages sont filtrés en fonction des dates de **début** et de **fin** que vous sélectionnez.
Importer des messages en tant que	◦ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ◦ **Notes de travail** : les messages sont ajoutés sous Notes de travail.
Inclure les pièces jointes	Option permettant d'inclure les pièces jointes lors de l'importation de messages.

6. Cliquez sur **Importer des messages**.

Flux de processus pour la communication Slack

Collaborez avec les personnes concernées de la console de gestion des incidents majeurs en utilisant Slack pour permettre une communication ouverte et transparente.

Définissez un plan de communication pour gérer le processus de communication. Le plan comprend les tâches à effectuer pour atteindre l'objectif du plan et les personnes concernées que vous devez contacter dans le processus.

Lorsque vous créez des tâches de communication pour un plan, sélectionnez Slack comme mode de communication. Pour savoir comment définir un canal pour une tâche de communication, consultez Définir un canal de communication. En gardant à l'esprit le fait qu'il n'est pas toujours possible de planifier un plan de communication ou une tâche à l'avance, vous pouvez créer un plan de communication et ses tâches ad hoc à partir d'un incident. Lorsqu'un enregistrement de tâche est conforme aux conditions du plan de communication, le plan est joint à l'enregistrement de tâche. Si, pour un incident majeur, un plan de communication est joint à l'incident qui dispose de Slack comme canal de communication pour l'une de ses tâches, vous pouvez envoyer des notifications Slack depuis la console de l'incident majeur.

Remarque : La communication Slack est une ServiceNowcommunication à sens unique de l'application vers Slack. Les contacts du canal Slack ne peuvent pas répondre à la personne qui a initié la communication Slack. En outre, les utilisateurs du canal Slack doivent être des employés de l'organisation. Par exemple, l'adresse e-mail qu'ils partagent pour prendre part à une collaboration Slack doit être leur adresse e-mail dans cette organisation.

La communication Slack utilise les flux secondaires suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- TCM Slack – Ajouter des utilisateurs au canal
- TCM Slack – Archiver un canal
- TCM Slack – Créer un canal
- TCM Slack – Envoyer un message
- TCM Slack – Supprimer l'utilisateur du canal

Communication Slack via la console

- Dans la console des incidents majeurs, sous l'onglet **Communiquer**, vous pouvez trouver toutes les tâches de communication du plan.
- Pour la tâche pour laquelle vous avez sélectionné Slack comme canal, vous pouvez cliquer sur **Composer** pour démarrer une communication Slack. Pour en savoir plus sur la création d'un plan de communication, reportez-vous à Ajouter un plan de communication à partir de la console des incidents majeurs.
- Dans la boîte de dialogue, le champ **À** inclut les contacts que vous avez ajoutés lors de la création du contact de communication pour le plan.
- Le champ **Message** comprend le message que vous souhaitez transmettre aux destinataires.

Ajouter une tâche de communication collaborative

Dans une console d'incident majeur, vous pouvez ajouter une tâche de communication collaborative pour collaborer et comprendre l'évolution du plan de communication et de ses tâches connexes.

Avant de commencer

- Rôle requis : major_incident_manager
- Cette fonctionnalité est compatible avec :
  - Application de l'App Store Services de collaboration, version minimum 3.04
  - Application de l'App Store Black, version minimum 1.4.x

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident Incident majeur** > **Ouvrir**.
2. Sélectionnez l'incident auquel vous souhaitez ajouter une tâche de communication collaborative.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section Tâches de communication collaborative.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plan de tâches de communication collaborative s'affiche.

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canal	Option pour sélectionner **Messagerie instantanée Slack** comme canal de collaboration.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance dans (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs qui doivent être impliqués dans la tâche de communication collaborative d'incident majeur, puis cliquez sur **Ajouter**.

Créer un canal Slack pour une tâche de communication collaborative

Créez un canal Slack pour une tâche de communication collaborative afin de collaborer et de discuter des détails de la tâche de communication.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Incident majeur Ouvrir** .
2. Sélectionnez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
   La section Tâches de communication collaborative s'affiche.
5. Cliquez sur **Lancer** pour la tâche pour laquelle vous souhaitez créer un canal Slack.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de lancement

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un canal Slack est créé, et les boutons **Afficher le canal** et **Importer des messages** s'affichent en regard de la tâche.
8. Pour afficher le canal sur Slack, cliquez sur **Afficher le canal**.
9. Pour importer des messages, cliquez sur **Importer des messages**.
   Pour en savoir plus sur l'importation des messages, consultez import-messages-from-incident.

Intégration de Slack : Gestion des incidents

Avec l'intégration de Slack, vous pouvez créer un canal dédié pour que les répondeurs d'incident collaborent au cours d'un incident, permettant ainsi une intégration bidirectionnelle avec Slack. Vous pouvez créer et mettre à jour un incident, afficher des informations telles que les personnes d'astreinte pour un groupe ou afficher la liste des incidents qui vous sont affectés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Compatibilité

L'application de l'App Store Services de collaboration version 2.0.x est compatible avec toutes les versions à partir de la version Paris Patch 3.

Fonctionnalités principales

- Envoyer un message direct à l'appelant
- Affecter l'incident à un utilisateur
- Créer un canal de collaboration pour un incident
- Afficher et joindre un canal à partir d'un incident
- Créer et mettre à jour un incident à l'aide d'une commande à barre oblique
- Afficher les personnes d'astreinte pour un groupe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration requise

- Gestion des incidents (com.snc.incident)
- Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
- Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow IntegrationHub (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x et la licence Hub d'intégration nécessaire pour utiliser Slack comme canal de collaboration.

> **Remarque :** Le spoke Slack nécessite la création d'une application personnalisée sur votre compte Slack pour générer des jetons OAuth 2.0 pour le spoke Slack. Pour en savoir plus, consultez Configurer un spoke Slack.

Créer un canal Slack pour un incident

Créez un canal Slack privé ou public pour collaborer avec les équipes d'assistance ou envoyer une communication pour tenir les personnes concernées informées des événements.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x
- Assurez-vous d'avoir configuré l'interactivité et les raccourcis pour Slack. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'application Slack.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

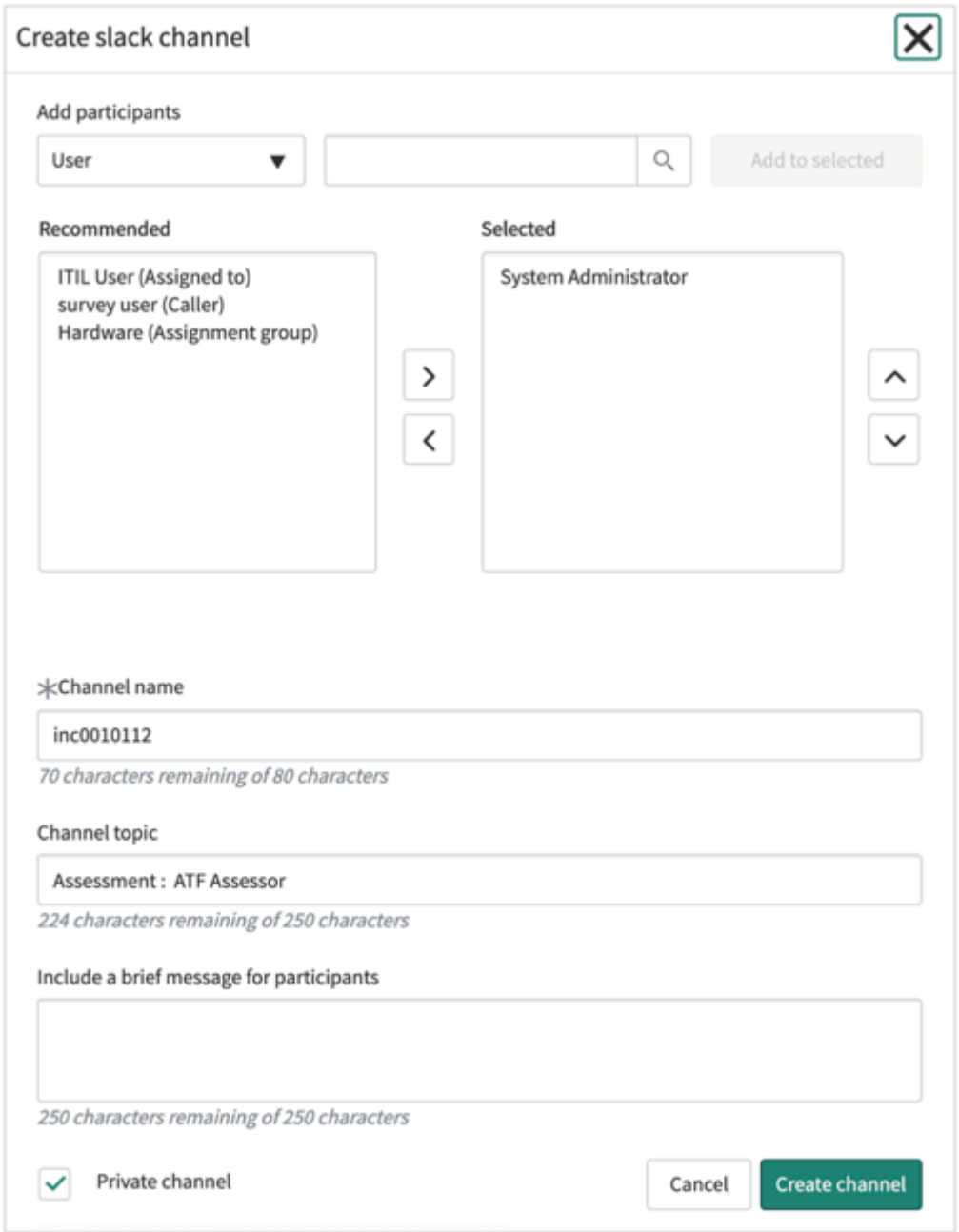
La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Créer un canal Slack**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un canal Slack



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un canal Slack

Champs	Description
Ajouter des participants	Utilisateurs ou groupes individuels que vous souhaitez voir participer au canal.
Recommandé et Sélectionné	Colonnes pour personnaliser votre liste. Sélectionnez les éléments de la colonne **Recommandé** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Nom du canal	Nom unique du canal qui le différencie du reste des canaux dans Slack.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Inclure un bref message pour les participants	Bref message que vous souhaitez envoyer aux participants.
Canal privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public. Si vous cochez la case, le canal est créé en tant que canal privé. Dans le cas contraire, il est créé en tant que canal public.

5. Cliquez sur **Créer un canal**.
   Un canal Slack est créé et une invitation est envoyée aux participants. Tout utilisateur en double est supprimé de la liste des participants sélectionnés avant l'envoi de la notification. Les participants peuvent cliquer sur **Ignorer** ou **Rejoindre le canal** pour ignorer ou rejoindre un canal Slack.

Afficher et rejoindre un canal Slack à partir d'un incident

Affichez tous les canaux Slack associés à un incident pour savoir si un canal Slack requis existe déjà avant d'en créer un autre. Vous pouvez également importer des messages à partir d'un canal Slack.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_incident_write, itil ou admin
- Modules d'extension requis :
  - Module d'extension Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook) version 2.0.x
  - Module d'extension Slack Spoke for ServiceNow Hub d'intégration (com.sn.slack.ahv2) version 1.3.x

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

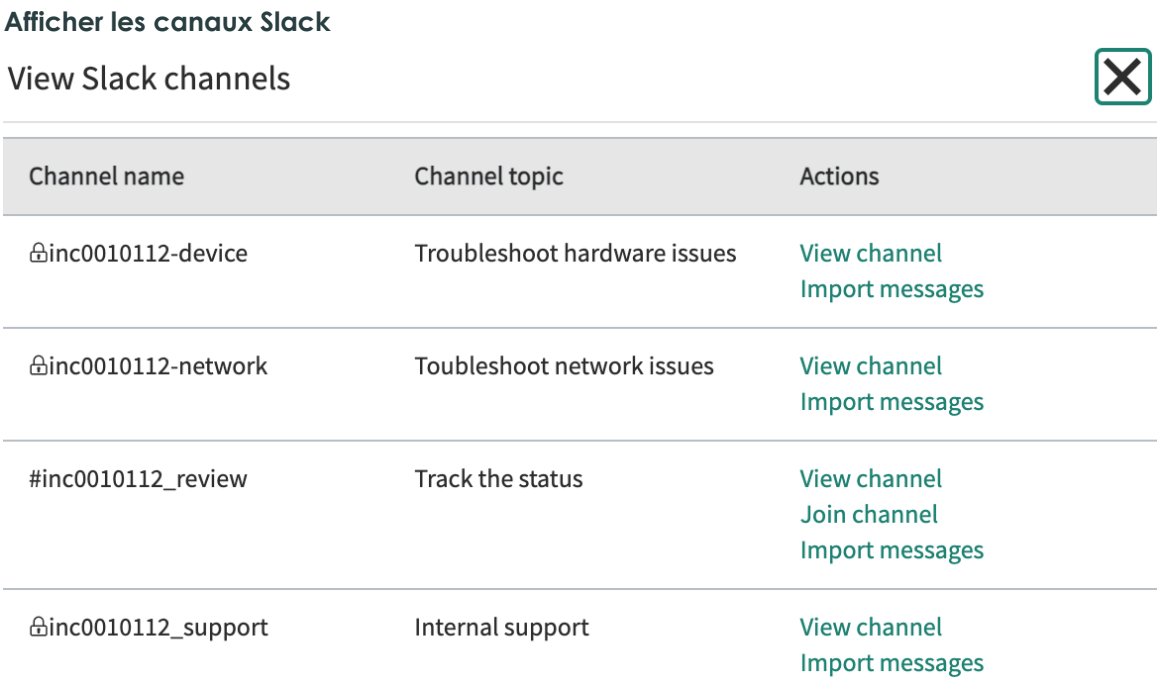
La propriété système *sn_tcm_collab_hook.slack_on_task* active la fonctionnalité Slack sur une table de tâches. Par défaut, la valeur est incident. Si vous souhaitez activer la fonctionnalité Slack sur d'autres tables de tâches telles que problem ou change_request, ajoutez les noms de tables dans le champ **Valeur**.

Remarque : lorsqu'un incident devient inactif, les canaux Slack associés sont archivés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les canaux Slack**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tous les canaux Slack dédiés pour l'incident sont affichés.

Remarque : L'option **Rejoindre le canal** s'affiche uniquement pour les canaux publics.

4. Facultatif : Cliquez sur **Afficher le canal** pour ouvrir le canal Slack.
5. Cliquez sur **Rejoindre le canal** pour rejoindre n'importe quel canal Slack.
6. Pour importer des messages à partir d'un canal Slack, cliquez sur **Importer des messages**.

Ajouter une section de formulaire pour afficher les canaux Slack

Affichez les canaux Slack non archivés à un incident dans la section de formulaire. La section de formulaire vous évite de devoir ouvrir la liste des canaux disponibles manuellement à partir de la liste connexe.

Avant de commencer

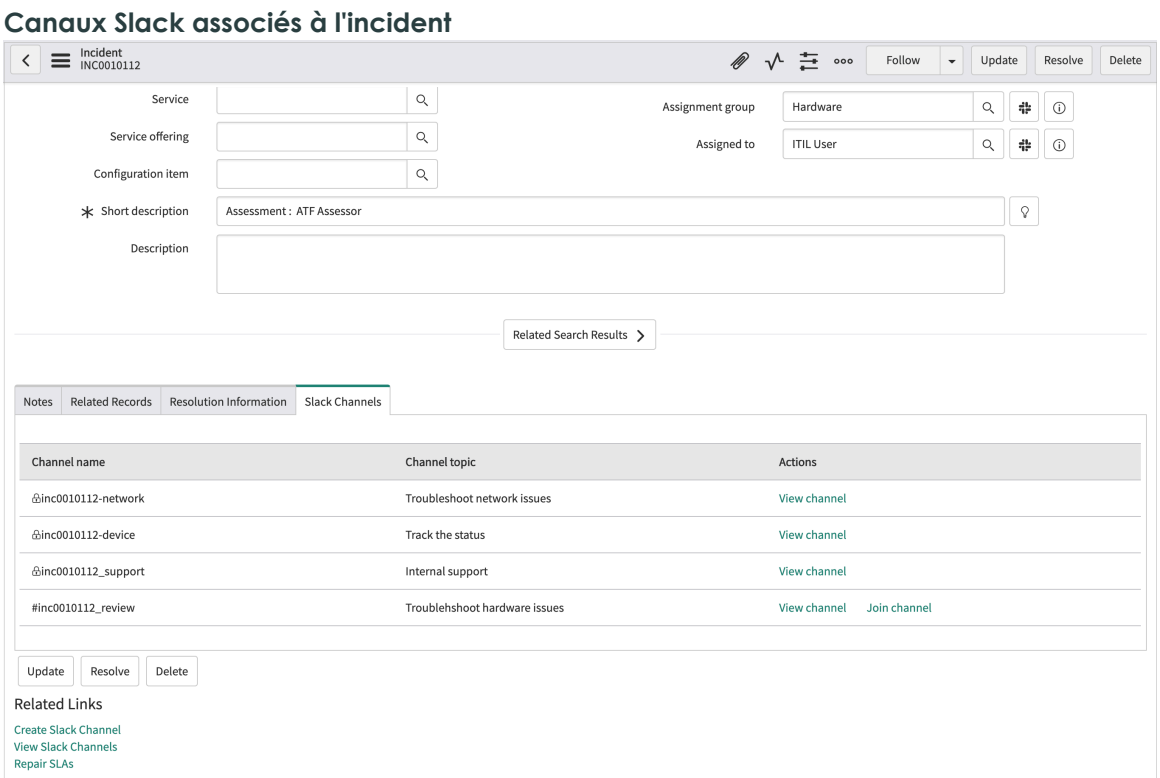
Rôle requis : personalize_form ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer la mise en page de formulaire.
4. Sous **Vue et section de formulaire**, dans le champ **Section**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Légende de section**, saisissez un nom pour la section comme Canaux Slack et cliquez sur **OK**.
6. Dans la colonne **Disponible**, sélectionnez **Afficher les canaux Slack** et déplacez-les vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de l'icône de flèche droite).
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La nouvelle section affiche tous les canaux Slack actifs.



Configurer Slack pour un utilisateur ou un groupe

Configurez Slack à partir d'un incident pour communiquer et collaborer dans les canaux avec un utilisateur ou un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer Slack pour le champ **Groupe d'affectation**, assurez-vous d'avoir installé un canal Slack pour ce groupe. Pour plus d'informations, consultez la section Associer un canal Slack existant à un groupe.

Procédure

1. Téléchargez l'ensemble de mises à jour `Fix script to add Slack field decorators` afin d'obtenir les scripts correctifs de l'application ServiceNow Store.
2. Importez le fichier de l'ensemble de mises à jour.
   Pour en savoir plus, consultez Importer un ensemble de mises à jour.
3. Accédez à **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
4. Ouvrez le script correctif *`Add Slack Field Decorator`*.
5. Facultatif : Dans le champ **Scripts**, modifiez le script pour indiquer la table et le champ pour lequel vous souhaitez activer la communication Slack.
6. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

   L'icône Slack ( ) apparaît en regard des champs suivants mentionnés dans le script.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Appelant**
- **Groupe d'affectation**
- **Affecté à**

Cliquez sur l'icône pour accéder au message direct avec l'utilisateur sur Slack ou le canal Slack d'un groupe d'affectation.

Information associée

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Associer un canal Slack existant à un groupe

Associez un canal Slack existant pour rejoindre un groupe d'affectation à partir d'un incident. Les groupes d'affectation sont un excellent moyen de contacter toutes vos personnes concernées simultanément.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_slack_ah_v2.slack_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Slack** > **Cache du canal Slack** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom du canal	Nom du canal Slack existant.
ID de canal	ID unique donné par Slack pour un canal.
Rubrique de canal	Description du but du canal.
Lien de canal	Schéma de l'URI pour le lien profond vers le client Slack natif de l'utilisateur. Exemple : slack://channel?team={TEAM_ID}&id={CHANNEL_ID}, où <TEAM_ID> est l'ID de l'espace de travail Slack et <CHANNEL_ID> est l'ID unique pour le canal Slack. **Remarque :** pour en savoir plus, reportez-vous à Lien profond dans Slack.
ID de documents	Enregistrement de groupe pour lequel le canal est destiné à être utilisé. ◦ Table : Groupe [sys_user_group] ◦ Document : <Référence à un groupe>
Est archivé	Option pour indiquer si le canal Slack est actif ou inactif.
Est privé	Option pour indiquer si le canal Slack est privé ou public.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : il est fortement recommandé d'associer un canal Slack public. Si le canal est privé, et que vous n'en êtes pas membre, le lien de navigation peut ne pas fonctionner.
Créateur	Utilisateur qui crée l'enregistrement de cache du canal Slack.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Ouvrir Slack à partir d'un incident

Ouvrez Slack à partir d'un incident et envoyez un message à un utilisateur ou à un groupe d'affectation pour échanger des informations sur un incident. Vous n'avez pas besoin de rechercher manuellement un utilisateur dans Slack pour envoyer un message.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_incident_read, sn_incident_write, itil ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'icône Slack ( ) apparaît pour les champs que vous incluez dans le script correctif. Par exemple, si l'incident du script correctif comprend les champs **Appelant**, **Affecté à** et **Groupe d'affectation**, l'icône s'affiche pour ces champs.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Incident** > **Ouvrir**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident actif.
3. Cliquez sur l'icône Slack ( ) qui apparaît en regard des champs **Appelant**, **Affecté à** ou **Groupe d'affectation**.
4. Dans la boîte de dialogue Ouvrir Slack, cliquez sur **Ouvrir Slack**.
   Un message direct avec l'utilisateur sur Slack ou sur un canal Slack s'ouvre pour le groupe.

Commandes à barre oblique Slack

Les commandes à barre oblique permettent d'appeler rapidement votre application afin d'effectuer des actions spécifiques à partir de Slack.

Vous devez configurer les commandes à barre oblique pour les exécuter. Seul un utilisateur ayant le rôle sn_incident_write, itil ou admin peut exécuter les commandes.

Commandes à barre oblique

Commandes	Description
/now help	Fournit une liste des commandes ServiceNow disponibles avec description.
/now create incident	Crée un incident avec les entrées fournies par l'utilisateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commandes à barre oblique (suite)

Commandes	Description
/now list incidents	Répertorie tous les incidents actifs affectés à l'utilisateur.
/now oncall [group name]	Affiche les équipes et les membres qui sont actuellement d'astreinte pour un groupe. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle itil ou admin peut exécuter cette commande.
Commandes à barre oblique qui ne peuvent être exécutées qu'à partir des canaux associés à ServiceNow	
/now comment [comment]	Publie un commentaire dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l'incident associé.
/now note [note]	Publie une note dans le champ **Notes de travail** de l'incident associé.
/now assigntome	Affecte l'incident associé à l'utilisateur Slack.
/now assign [@slack_user]	Affecte l'incident associé à un utilisateur spécifique.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les performances des fournisseurs de votre entreprise et gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs avec ServiceNow® Espace de travail de gestion des fournisseurs. Évaluez les performances de vos fournisseurs à l'aide d'indicateurs clés de performance (KPI) que vous pouvez configurer pour créer des mesures de fournisseur.

Premiers pas

Suivez et analysez la façon dont vos fournisseurs exécutent leurs objectifs et quels domaines nécessitent votre attention depuis un emplacement central unifié. Intégrez les données des applications Gestion des portefeuilles de services (SPM), Gestion des contrats, Assets, SLA Contracts, Gestion des risques du fournisseur et Gestion de l'amélioration continue (CIM).

Explorer	Configurer
	
Surveillez les mesures et analysez l'intégrité de votre fournisseur à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Planifiez et configurez votre implémentation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer



Gérez toutes les informations relatives aux fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Référencer



Consultez les rôles, les tables, les propriétés et les indicateurs utilisés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Dépannage et demande d'aide

- ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez Espace de travail de gestion des fournisseurs pour surveiller les mesures et analyser l'intégrité de votre fournisseur depuis une interface utilisateur unique. Obtenez des renseignements lorsque vous comparez les fournisseurs les plus performants et suivez les indemnisations que les fournisseurs vous doivent lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service.

Vue d'ensemble de Espace de travail de gestion des fournisseurs

La vidéo donne une vue d'ensemble de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

https://player.vimeo.com/video/1014361687?h=6ef117ba57&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- Organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs et analyser leurs performances.
- Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation.
- Suivre les indemnisations pour violation des accords de service dues par vos fournisseurs.

Espace de travail de gestion des fournisseurs utilisateurs

Utilisateurs

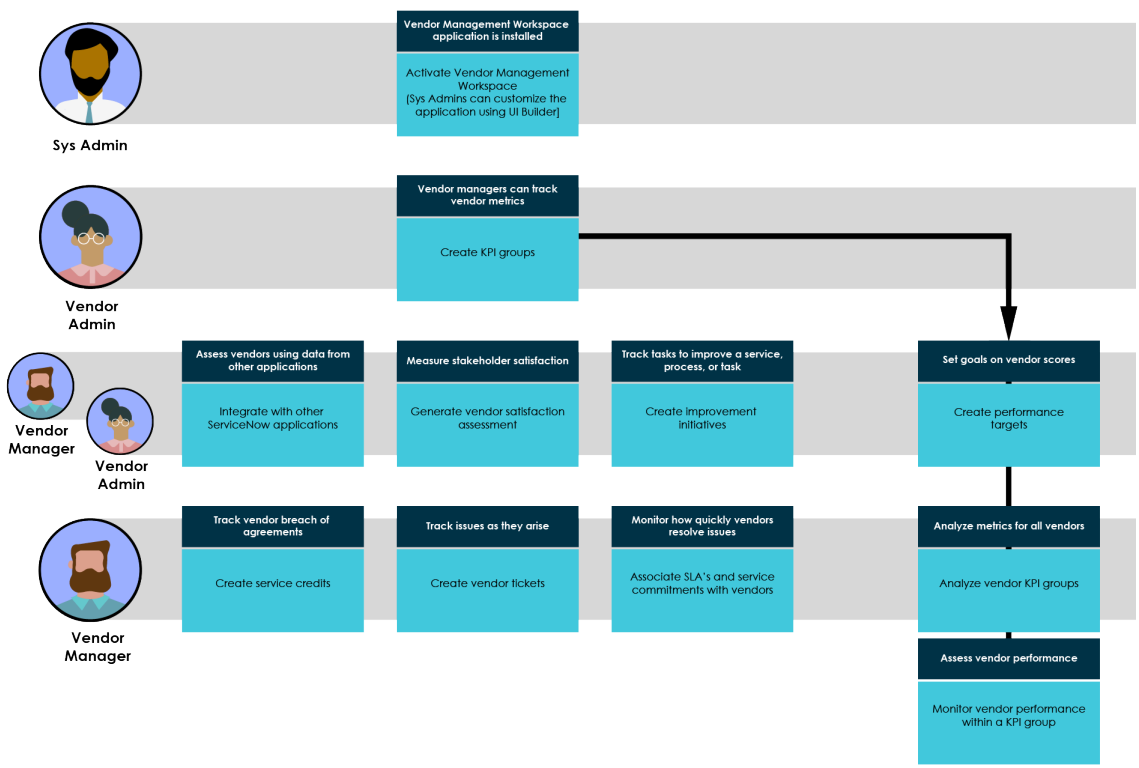
Utilisateur	Description
Administrateur des fournisseurs	Les administrateurs des fournisseurs peuvent ajouter des fournisseurs et configurer des mesures de fournisseur.
Gestionnaire des fournisseurs	Les gestionnaires des fournisseurs utilisent Espace de travail de gestion des fournisseurs pour évaluer l'intégrité des fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs (suite)

Utilisateur	Description
Administrateur du générateur d'IU	À l'aide du générateur d'IU, les administrateurs du générateur d'IU peuvent personnaliser Espace de travail de gestion des fournisseurs en fonction des besoins des utilisateurs.

Workflow Espace de travail de gestion des fournisseurs



Dans ce workflow :

1. Les administrateurs activent Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'application est installée après l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor). Les administrateurs des fournisseurs peuvent ensuite configurer l'application pour permettre aux gestionnaires des fournisseurs de l'utiliser.

   Remarque : Après avoir activé Espace de travail de gestion des fournisseurs, les administrateurs peuvent également personnaliser Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU.

2. Les administrateurs des fournisseurs peuvent créer des groupes de KPI pour permettre à leurs gestionnaires de suivre les mesures des fournisseurs.
3. Les administrateurs et gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Effectuer une intégration à d'autres applications ServiceNow pour évaluer les fournisseurs qui utilisent des données provenant d'autres applications.
- Générer une évaluation de la satisfaction du fournisseur afin de mesurer la satisfaction des personnes concernées.
- Créer des initiatives d'amélioration pour suivre les tâches visant à améliorer un service, un processus ou une tâche.
- Créer des cibles de performances afin de définir des objectifs visant à atteindre les scores souhaités des fournisseurs.

4. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créer des crédits de service pour suivre les violations des accords des fournisseurs.
- Créer des tickets du fournisseur pour suivre les problèmes à mesure qu'ils surviennent.
- Associer les SLA et les engagements de service aux fournisseurs pour surveiller la rapidité avec laquelle ces fournisseurs résolvent les problèmes.
- Analyser les mesures des fournisseurs à l'aide des données des groupes de KPI des fournisseurs.
- Surveiller les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI et les évaluer.

Espace de travail de gestion des fournisseurs avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ajoutez des fournisseurs et définissez des mesures des fournisseurs correspondantes pour analyser leurs objectifs de performance.	Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs	Administrateur des fournisseurs
Surveillez les mesures des fournisseurs et évaluez l'intégrité de ces derniers à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs	Gestionnaire des fournisseurs
Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.	Intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec d'autres applications ServiceNow	Administrateur des fournisseurs
Créez une expérience Web personnalisée dans Espace de travail de gestion des fournisseurs en fonction de vos besoins.	Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU	Administrateur, administrateur d'espace de travail ou administrateur Générateur d'IU

Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment organiser vos fournisseurs en groupes de KPI de fournisseurs. Vous pouvez ensuite définir les indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les fournisseurs au sein de ce groupe de KPI de fournisseurs. Explorez les mesures d'un fournisseur, d'un KPI ou d'un groupe de KPI, le tout à partir d'un emplacement central.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer un groupe de KPI de fournisseurs pour un ensemble d'indicateurs (KPI) commun que vous utilisez pour mesurer les performances de tous les fournisseurs dans ce groupe ;
- ajouter des KPI au groupe de KPI de fournisseurs ;
- ajouter des fournisseurs que vous souhaitez mesurer à l'aide des KPI ;
- définir des seuils supérieurs et inférieurs pour surveiller l'état de l'indicateur.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

- analyser les mesures de performance pour les fournisseurs, ainsi que les performances pour les offres de services connexes, les contrats, les initiatives d'amélioration et les définitions de SLA ;
- explorer les fournisseurs, un groupe de KPI ou un KPI afin d'afficher les tendances et les performances historiques.

Comprendre la configuration et l'utilisation de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment organiser vos fournisseurs dans Groupes KPI fournisseur. Comprenez comment configurer Groupes KPI fournisseur et comment les scores des fournisseurs sont calculés et affichés dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Configurez et utilisez l'interface configurable Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide du générateur d'interface utilisateur (UIB, User Interface Builder) en cinq étapes simples :

1. Organisez des types similaires de fournisseurs en catégories de groupes de KPI de fournisseurs.
2. Ajoutez un ensemble commun de KPI qui compte le plus pour ce type de fournisseurs.
3. Définissez des seuils supérieurs et inférieurs pour chaque groupe de KPI de fournisseurs afin de surveiller l'état des KPI.
4. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

   Pour en savoir plus sur la configuration des groupes de KPI, consultez Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs.

5. Analysez l'intégrité des fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Pour en savoir plus sur l'utilisation de Espace de travail de gestion des fournisseurs, consultez Utiliser Espace de travail de gestion des fournisseurs dans l'espace de travail UIB.

Information associée

Exemple : configuration de l'espace de travail de gestion des fournisseurs

Exemple de configuration de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Découvrez comment créer des groupes de KPI avec Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide d'un exemple.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Supposons qu'un gestionnaire des fournisseurs souhaite créer un groupe de KPI de fournisseurs pour tous ses fournisseurs de logiciels. Le gestionnaire souhaite associer des KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour mesurer les performances de tous les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Créez un groupe de KPI de fournisseurs pour les fournisseurs de logiciels.
      i. Dans le champ **Nom**, saisissez `Logiciel`.
      ii. Dans le champ **Description**, saisissez une description. Par exemple : « Ce groupe de KPI est destiné aux fournisseurs de logiciels ».
      iii. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Fournisseurs**.
      iv. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
2. Associez trois KPI au groupe de KPI de fournisseurs pour évaluer les fournisseurs de logiciels de ce groupe.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI**, cliquez sur l'icône de recherche, sélectionnez chacun des indicateurs énumérés ci-dessous, puis cliquez sur **Envoyer** pour ajouter les KPI au groupe.
      - Satisfaction du fournisseur avec l'agrégat d'affichage réglé sur Moyen.
      - Éléments de demande du fournisseur.
      - Nombre total d'incidents créés avec l'agrégat d'affichage réglé sur Somme.
3. Ajoutez une valeur de poids, qui représente l'ordre relatif d'importance, pour chaque KPI qui contribue au score du fournisseur.
   - Pour la Satisfaction du fournisseur, définissez la valeur de poids sur `60`.
   - Pour Éléments de demande de stabilité moyenne, définissez la valeur de pondération sur `40`.
   - Pour le Nombre total d'incidents créés, définissez la valeur de poids sur `0`. Cela signifie que cet indicateur ne contribue pas au calcul du score du fournisseur.

   Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100, les indicateurs doivent être ajustés de manière proportionnelle pour atteindre un total de 100.
4. Associez des seuils au groupe de KPI.
   Définissez une plage pour les valeurs de seuil et attribuez un état à chaque plage. Par exemple, vous pouvez définir le seuil inférieur sur `0` et le seuil supérieur sur `60` et définir l'état comme critique.

   Une couleur est associée par défaut à chaque plage. Lorsque le score du fournisseur est calculé pour les fournisseurs du groupe de KPI de fournisseurs, le score affiche la couleur de surlignage associée à la plage du seuil dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

   Par exemple :

   a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.
      - Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez `0`.
      - Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez `60`.
      - Dans le menu **État**, sélectionnez **Critique**.
      - Dans le champ **Ordre**, saisissez `200`.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici un autre exemple qui montre que si les valeurs de seuil se chevauchent entre deux plages différentes, la préférence sera donnée à celle ayant un numéro d'ordre inférieur.

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez `50`.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez `80`.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez `300`.

b. Cliquez sur **Envoyer**.
Étant donné que la valeur de seuil du groupe de KPI de `60` chevauche les deux ensembles de seuils fixés ci-dessus, la préférence est donnée au seuil du groupe de KPI avec l'état Critique, car il dispose d'un numéro d'ordre inférieur. Par conséquent, si le seuil de KPI a une valeur de `60`, la couleur de surlignage pour cette valeur est celle définie pour l'état Critique dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

5. Ajoutez des seuils pour les KPI individuels.

Une fois les seuils fixés, vous pouvez afficher les valeurs de KPI dans des couleurs de surlignage qui correspondent à chaque plage de seuil pour le KPI dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

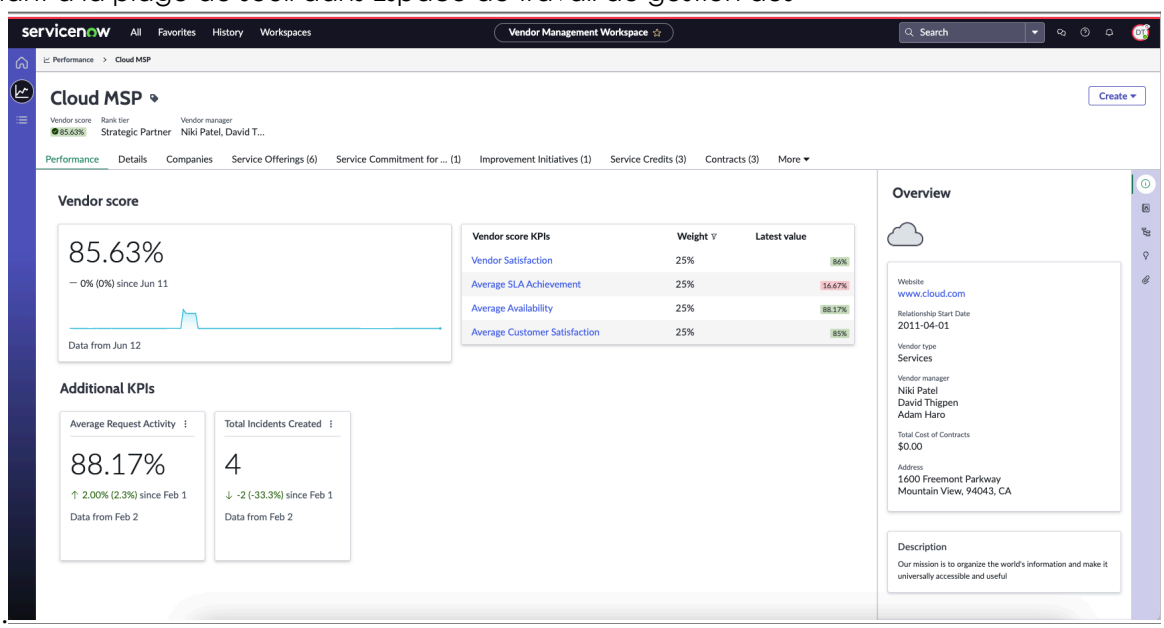
a. Dans la liste connexe des KPI, cliquez sur l'icône d'aperçu à côté du KPI pour lequel vous souhaitez définir le seuil, puis cliquez sur **Enregistrement ouvert**.

b. Dans la liste connexe Seuils KPI, cliquez sur **Nouveau**.

- Dans le champ **Seuil inférieur**, saisissez `60`.
- Dans le champ **Seuil supérieur**, saisissez `80`.
- Dans le menu **État**, sélectionnez **Modéré**.
- Dans le champ **Ordre**, saisissez `300`.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Les valeurs de seuil pour le KPI sont surlignées avec la couleur correspondant à la plage de seuil dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajoutez des fournisseurs au groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.
   b. Ajoutez les fournisseurs que vous souhaitez ajouter au groupe de KPI, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Pour en savoir plus sur les résultats de vos fournisseurs, comparez-les à d'autres fournisseurs de votre organisation. À l'aide du test Chi carré, découvrez quels attributs contribuent à la réussite de vos fournisseurs.

Important : Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vous pouvez également découvrir quelles caractéristiques communes contribuent aux performances élevées. Identifiez les écarts qui pourraient améliorer les performances de vos fournisseurs et créez des initiatives d'amélioration en fonction de ces connaissances. L'application Indicateurs de la réussite des fournisseurs comprend les cinq modules suivants :

Nom du module	Description
Attributs	Identifiez et définissez les attributs qui peuvent avoir une corrélation avec le succès des performances du fournisseur. Les attributs sont des points de données clés tels que l'emplacement géographique ou les coûts des contrats. Pour les attributs disponibles par défaut avec votre application, consultez la rubrique Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs.
Exécutions	Affiche la table et les conditions de filtre en fonction de la tâche planifiée qui est exécutée pour collecter les données de comparaison.
Entrées	Collecte les données dérivées des attributs spécifiques d'un fournisseur lorsque la tâche planifiée est exécutée.
Résultats	Affiche des attributs performants en fonction des entrées à l'aide de la Intelligence prédictive.
Propriétés	Propriétés pour collecter des données de comparaison. Pour plus d'informations sur les propriétés de Indicateurs de la réussite des fournisseurs, consultez la rubrique Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

En tant qu'administrateur des fournisseurs, vous pouvez :

- configurer les attributs pour les indicateurs de la réussite des fournisseurs afin de comparer les caractéristiques communes aux fournisseurs les plus performants ;
- exécuter une tâche prévue pour collecter des données d'attribut et générer des résultats qui peuvent être consultés sur Espace de travail de gestion des fournisseurs.

En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- comprendre les attributs utilisés pour comparer les fournisseurs ;
- analyser le classement de vos fournisseurs par rapport aux mêmes attributs, en comparaison avec tous les autres fournisseurs de votre organisation ;
- obtenir un aperçu des attributs qui contribuent au succès des fournisseurs performants.

Information associée

Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants

Crédits de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.

Important : Cette application ne sera bientôt plus disponible. Elle sera masquée et ne pourra plus être activée, mais sera toujours prise en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184].

À l'aide des crédits de service, vous pouvez :

- suivre les indemnisations pour chaque violation de l'accord de service commise par le fournisseur ;
- analyser l'effet cumulatif de plusieurs violations commises par le même fournisseur à partir d'un seul emplacement ;
- déterminer les crédits que les fournisseurs vous doivent en fonction du nombre de violations ou de la durée de chaque violation ;
- supprimer les crédits que vous avez récupérés, ce qui calcule automatiquement le montant que le fournisseur a remboursé et le montant restant dû à votre organisation, le cas échéant ;
- associer les violations de l'accord de service en fonction d'une panne, d'un incident, d'une disponibilité du service ou pour le fournisseur ;
- créer des tickets de fournisseur pour surveiller et résoudre les problèmes liés à vos produits et services. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Information associée

Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Planifiez et configurez votre implémentation Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Utilisez Espace de travail de gestion des fournisseurs pour créer des fournisseurs, des crédits de service ou des tickets du fournisseur, ainsi que pour configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Recherchez les tâches à accomplir pour configurer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Tâche
Activez Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs
Clonez une page Espace de travail de gestion des fournisseurs existante et personnalisez-la.	Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU
Ajoutez un fournisseur à Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer un fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Générez l'**Évaluation de la satisfaction du fournisseur** pour évaluer la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent.	Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Créez des groupes de KPI pour le suivi des mesures relatives aux fournisseurs.	Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs
Créez des initiatives d'amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer une amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Créez un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs
Intégrez à Gestion des risques liés aux tiers.	Configurer Gestion des risques liés aux tiers

Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) est disponible avec le package d'abonnement ITSM Pro. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modules d'extension de Espace de travail de gestion des fournisseurs

Module d'extension	Description
Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor) **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active le module d'extension Analyse des performances Premium pour Gestion des services (com.snc.pa.premium.service_management) qui ajoute les fonctionnalités suivantes à Espace de travail de gestion des fournisseurs : • Créer des indicateurs, des répartitions et d'autres enregistrements. • Créer des widgets d'analyse de texte. • Utiliser Analyse des performances avec des données externes. • Préserver les scores de performance au-delà de 180 jours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension de Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Module d'extension	Description
	Active le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim). Ce module d'extension vous permet de surveiller les initiatives d'amélioration continue entreprises par vos fournisseurs.
Indicateurs de la réussite des fournisseurs (com.snc.vendor.insights) **Important :** Il est prévu que ce module d'extension ne soit plus disponible après le 1er août 2024. Ce module sera masqué et ne pourra plus être activé ; il sera toujours pris en charge pour les clients existants et les nouveaux clients pourront poursuivre leur travail sans interruption. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184].	Active les indicateurs de réussite et ajoute les fonctionnalités suivantes pour avoir un aperçu des résultats de vos fournisseurs par rapport à ceux d'autres fournisseurs de votre organisation.
Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile) **Important :** Ce module d'extension ne sera bientôt plus disponible. Il sera masqué et ne pourra plus être activé, mais sera toujours pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184]. **Remarque :** il s'agit d'un module d'extension ServiceNow Store. Vous devez installer ce module d'extension séparément de ServiceNow Store.	Active l'application Vendor Agent mobile.

Important : À partir de la version Yokohama, les applications suivantes dans Espace de travail de gestion des fournisseurs ne seront plus disponibles. Elles seront masquées et ne pourront plus être activées, mais seront toujours prises en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

- Pack de contenu pour l'analyse des performances - Espace de travail de gestion des fournisseurs
- Composants de l'interface utilisateur Espace de travail de gestion des fournisseurs
- Données de démonstration Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs
- Crédits de service
- Vendor Management Mobile

Vous pouvez également intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec l'application Gestion des risques fournisseur lorsque vous activez le module d'extension Gestion des risques fournisseur (app-vendor-risk-management).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez téléchargé l'application Gestion des risques fournisseur disponible dans le ServiceNow Store, vous pouvez afficher l'évaluation du risque pour vos fournisseurs. Pour plus d'informations sur le téléchargement de l'application Gestion des risques fournisseur, consultez Télécharger une GRC application à partir de ServiceNow Store pour la première fois.

Lorsque vous activez le module d'extension GRC : Espace de travail de Gestion des risques du fournisseur (sn_vrm_ws) à partir du ServiceNow Store, vous pouvez afficher Espace de travail Risque fournisseur dans l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Personnaliser une page Espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide de Générateur d'IU

Clonez une variante de page Espace de travail de gestion des fournisseurs existante et personnalisez-la en fonction de vos besoins à l'aide de Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les pages et variantes de page Générateur d'IU sont en lecture seule. Vous pouvez copier une variante de page, puis la personnaliser. Vous pouvez créer votre propre variante de page ou utiliser un modèle de page. Pour en savoir plus, consultez Créer une variante de page.

Remarque : une fois que vous avez copié et personnalisé une variante de page, les mises à jour automatiques appliquées à la variante de page en lecture seule d'origine ne sont pas appliquées à la variante de page que vous avez personnalisée.

Pour ouvrir votre expérience d'espace de travail configurable dans Générateur d'IU, consultez Ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable dans le générateur d'IU.

Pour obtenir la liste de tous les espaces de travail proposés par ServiceNow pour cibler des utilisateurs spécifiques, consultez Liste des espaces de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Générateur d'IU**.
2. Dans l'écran Générateur d'IU, sélectionnez **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
3. Dans le menu **Page**, sélectionnez la page que vous souhaitez modifier.
4. Dans la section **Variantes**, sélectionnez l'icône de menu (⋮) de la variante que vous souhaitez copier, puis sélectionnez **Dupliquer**.
5. Dans la variante que vous avez dupliquée, sélectionnez l'icône de menu (⋮), puis **Modifier les paramètres de la variante de page**.
6. Dans la fenêtre contextuelle Modifier les paramètres, procédez comme suit :
   - Dans le champ **Nom de la variante**, donnez un nom unique à la variante.
   - Si vous souhaitez utiliser un modèle de page différent, sélectionnez-le dans le champ **Modèle de page**.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour conserver les modifications.

     Si vous ne souhaitez effectuer aucune mise à jour, sélectionnez **Annuler** ; sélectionnez **Supprimer** pour supprimer la variante.
7. Sélectionnez l'icône de menu (⋮), puis sélectionnez **Modifier les conditions**.
   - Pour ajouter ou modifier des conditions de variante, dans le champ **Conditions de variante**, ajoutez les conditions de votre choix pour la variante.
   - Pour afficher la variante dans Espace de travail de gestion des fournisseurs, dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre de votre choix.
8. Sélectionnez **Terminé**.

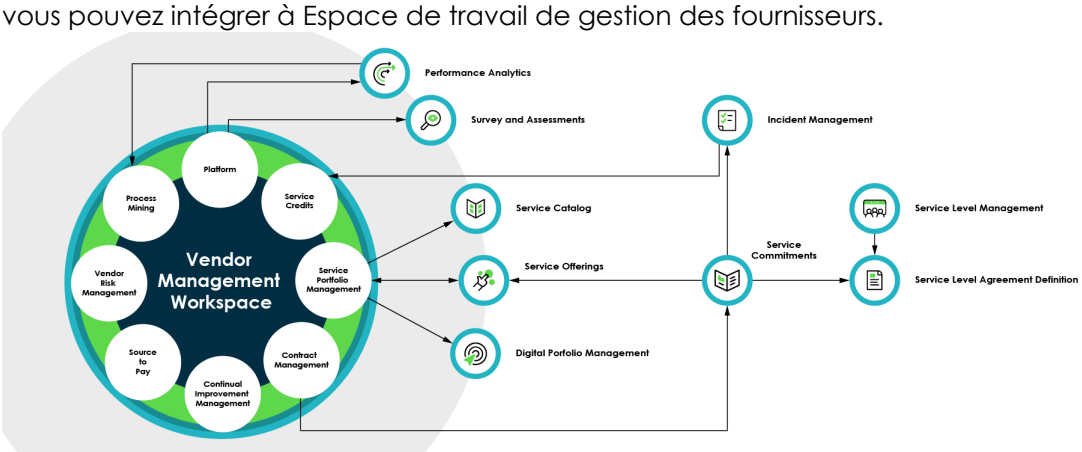
Information associée

Configuration de l'interface Next Experience utilisateur

Intégrer Espace de travail de gestion des fournisseurs avec d'autres applications ServiceNow

Importez des données provenant d'autres applications ServiceNow pour évaluer la relation avec vos fournisseurs.

L'image montre une vue complète de toutes les applications que vous pouvez intégrer à Espace de travail de gestion des fournisseurs.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette table fournit une description de chaque application pouvant être intégrée à Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Applications d'intégration à l'Espace de travail de gestion des fournisseurs

Application	Description
Gestion de l'amélioration continue	Surveillez, planifiez et mesurez les processus et fonctions des fournisseurs de votre organisation. Pour suivre les améliorations de performance ou les initiatives d'optimisation, affichez les initiatives d'amélioration continue auxquelles un fournisseur s'est engagé.
Gestion des contrats	Gérez les accords de fournisseur contraignants entre deux parties. Découvrez le nombre de contrats actifs qu'un fournisseur détient afin d'évaluer son impact financier sur votre société.
Opérations Source-to-Pay	Intégrez les fournisseurs à l'aide de la référence de table de fournisseur sur la table core_company.
Gestion des risques fournisseur	Surveillez les risques associés aux relations avec les fournisseurs et les tiers. Utilisez un processus centralisé pour visualiser et gérer les risques associés à votre portefeuille de fournisseurs, et terminer l'évaluation et le cycle de vie des rattrapages.
Exploration de processus	Découvrez les inefficacités de vos processus business et optimisez-les.
Crédits de service	Suivez et gérez les indemnisations que les fournisseurs doivent à votre organisation lorsqu'ils ne respectent pas l'accord de service conclu avec vous.
Gestion des portefeuilles de services	Documentez et gérez les services des fournisseurs à l'aide d'un format structuré et normalisé.
Évaluations et Enquêtes	Évaluez la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec qui elles collaborent.
Analyse des performances	Gérez les mesures des principaux fournisseurs à l'aide d'un tableau de bord.
Gestion des incidents	Restaurez les opérations normales des services offerts par les fournisseurs tout en minimisant l'impact sur l'entreprise.
Catalogue de services	Demandez des éléments de catalogue au fournisseur à l'aide du libre-service.
Offres de service	Affinez les services du fournisseur en fonction d'un besoin professionnel spécifique. Identifiez les offres de services actives et les fournisseurs de services uniques associés à

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications d'intégration à l'Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Application	Description
	vos fournisseurs. Utilisez ces informations pour évaluer l'impact d'un fournisseur sur votre entreprise.
Gestion de portefeuille digitale (DPM)	Gérez les solutions telles que le service et les offres de service à partir d'un seul emplacement.
Engagement de service	Services d'un fournisseur spécifique qui définissent les caractéristiques uniques d'une offre de service.
Gestion des niveaux de service	Gérez les exigences des fournisseurs sur les SLA convenus. Découvrez le nombre de définitions de SLA actives qu'un fournisseur possède pour surveiller ses accords sur les niveaux de service avec votre société.
Définition des accords sur les niveaux de service	Gérez les définitions de SLA des fournisseurs.

Prise en charge du navigateur pour les espaces de travail

Important : En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Créer un fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Ajoutez des fournisseurs à votre liste existante ou modifiez les informations actuelles relatives aux fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin ou sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les informations à inclure dans un enregistrement de fournisseur. Par exemple, les informations de contact et de contrat, le gestionnaire des fournisseurs affecté et les critères d'évaluation.

Remarque : seuls les utilisateurs disposant du rôle admin peuvent créer un enregistrement de fournisseur. Les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager peuvent modifier les enregistrements de fournisseur existants.

Pour les administrateurs, la création d'un enregistrement de fournisseur implique simplement l'ajout d'informations générales le concernant dans un nouvel enregistrement (par ex. ses nom et adresse), ou la mise à jour de la liste. Les gestionnaires des fournisseurs peuvent ensuite définir l'enregistrement en ajoutant des détails plus spécifiques sur le fournisseur, tels que le nom de son gestionnaire, l'état dans lequel le fournisseur se trouve, des contacts internes et externes, etc.

Avant de définir l'enregistrement du fournisseur, les gestionnaires peuvent examiner le formulaire de société, ainsi que planifier et collecter toutes les informations pertinentes sur le fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour créer un nouveau fournisseur, les administrateurs accèdent à **Vendor Management** > **Tous les fournisseurs** et cliquent sur **Nouveau**.
   De même, pour modifier l'enregistrement d'un fournisseur existant, les gestionnaires cliquent sur son nom pour ouvrir le formulaire de société. Ajoutez ou modifiez les données de champ du formulaire en fonction de vos besoins. Pour supprimer un fournisseur existant, cliquez sur le bouton **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.
2. Renseignez les champs de formulaire comme il convient.

Formulaire de société

Champ	Description
Nom	Fournisseur assurant ce service. En général, il s'agit du nom de la société.
État du fournisseur	État du fournisseur.
Site web	URL du site Web du fournisseur.
Niveau de rang	Classement qui représente l'opinion de l'organisation concernant les produits de ce fournisseur.
Gestionnaire des fournisseurs	Personne qui gère le fournisseur. Ajoutez-vous en tant que gestionnaire ou cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter un ou plusieurs utilisateurs en tant que gestionnaires des fournisseurs. **Remarque :** sélectionnez uniquement les utilisateurs disposant du rôle sn_vlm.vendor_manager.
Propriétaire de l'entreprise	Personne propriétaire de la société du fournisseur.
Société parente	Société parente du fournisseur.
Notes	Informations supplémentaires sur le fournisseur.
Onglet Général	
Type de fournisseur	Type d'activité qui s'applique au fournisseur, par exemple, service, matériel ou logiciel.
Fournisseur	Case à cocher sélectionnée par défaut afin que cette société soit reconnue comme fournisseur dans le système.
Fabricant	Cochez cette case pour indiquer si cette société est un fabricant.
Nbre d'employés	Nombre d'employés du fournisseur.
Date de début de la relation	Date à laquelle vous avez commencé à travailler avec le fournisseur.
Image de bannière	Image à afficher dans l'en-tête du tableau de résultats du fournisseur. Il s'agit généralement du logo de sa société.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L'image doit avoir une résolution d'environ 60 à 70 pixels et présenter l'un des formats de fichier suivants : .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg ou .ico.
Texte de la bannière	Texte du tableau de résultats du fournisseur, par exemple le slogan de la société.
Abonnés uniques	Nombre total d'abonnés au produit proposé par le fournisseur.
Onglet Emplacement	
Rue	Nom de la rue où se trouve le fournisseur.
Ville	Nom de la ville où se trouve le fournisseur.
État / Province	Nom de l'état ou de la province où se trouve le fournisseur.
Code postal	Code postal de la ville du fournisseur.
Pays	Pays où se trouve le fournisseur.
Téléphone	Numéro de contact principal du fournisseur.
Télécopie	Numéro de fax du fournisseur.
Latitude	Coordonnées géographiques latitudinales de l'emplacement du fournisseur.
Longitude	Coordonnées géographiques longitudinales de l'emplacement du fournisseur.
Onglet Finances	
Coté en bourse	Cochez la case indiquant si le fournisseur est une société cotée en bourse.
Code mnémonique	Code mnémonique du fournisseur.
Cotation	Cotation du fournisseur.
Coût total des contrats	Coût de tous les contrats.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel généré par le fournisseur.
Capitalisation boursière	Capitalisation boursière du fournisseur.
Profit	Marge bénéficiaire du fournisseur.
Exercice fiscal	Date à laquelle l'exercice du fournisseur prend fin. Cliquez sur l'icône de calendrier pour sélectionner la date.

3. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris dans l'en-tête pour sauvegarder le nouvel enregistrement de fournisseur.
   Les listes et liens connexes suivants s'affichent.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liens connexes	
Créer un crédit de service	Crédit que le fournisseur doit à votre organisation en raison d'une violation de contrat de service d'entreprise. Cliquez ici pour créer un crédit de service si nécessaire.
Afficher le profil du fournisseur	Informations générales, y compris les mesures de performance, sur le fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Sociétés	Nom des sociétés que vous souhaitez associer au fournisseur.
Offres de service	Services aux entreprises proposés par ce fournisseur.
Engagement de service pour le fournisseur	Engagements de service négociés avec le fournisseur. Par exemple, un fournisseur de services dans le cloud s'engage à offrir une durée d'activité de 95 %.
Initiatives d'amélioration	Initiatives d'amélioration associées au fournisseur.
Crédits de service	Crédits de service associés au fournisseur.
Contrats	Contrats établis avec le fournisseur et statut du contrat.
Définitions de SLA	Définitions de SLA associées au fournisseur.
Éléments de catalogue du fournisseur	Éléments de catalogue du fournisseur que les utilisateurs peuvent commander.
Parties prenantes fournisseur	Personnes concernées associées au fournisseur via l'application Enquêtes et évaluations.
Modèles de produits	Modèles de produits liés au fournisseur, pour les fournisseurs désignés comme fabricants.
Actifs	Actifs achetés auprès du fournisseur qui sont disponibles pour être affectés et utilisés.

4. Cliquez sur un onglet de liste connexe pour afficher les informations existantes ou sur **Nouveau** dans une liste connexe pour créer un enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour sauvegarder votre enregistrement de fournisseur ou cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié un enregistrement fournisseur.

Générer l'évaluation de la satisfaction du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez Évaluations et Enquêtes pour évaluer la satisfaction des personnes concernées à l'égard des fournisseurs avec lesquels elles collaborent. Générez des évaluations à l'aide du type de mesure Évaluation de satisfaction du fournisseur fournit avec l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : assessment_admin ou sn_vlm.vendor_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de mesure **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur) permet de mesurer le degré de satisfaction des personnes qui collaborent avec vos fournisseurs. Ce type de mesure utilise la catégorie de mesure **Vendor Satisfaction** (Satisfaction à l'égard du fournisseur) pour déterminer le score de satisfaction du fournisseur qui s'affiche dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. Toutes les nouvelles catégories ajoutées au type de mesure ne contribuent pas au calcul du score de satisfaction du fournisseur.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Administration de l'évaluation** > **Types**.
2. Définissez les conditions souhaitées pour la table Société [core_company].
   a. Sélectionnez **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).
   Pour obtenir des descriptions des champs relatifs aux types de mesures d'évaluation, consultez Configurer une évaluation.
   b. Sélectionnez l'onglet **Conditions**.
   c. Ajoutez les conditions de filtre souhaitées pour la table Société [core_company].
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Associez des utilisateurs aux catégories de mesures associées à l'évaluation.
   a. Dans l'onglet **Catégories de mesures**, sélectionnez **Vendor Satisfaction** (Satisfaction à l'égard du fournisseur).
   b. Dans l'onglet **Utilisateurs**, sélectionnez **Modifier**.
   c. Ajoutez tous les utilisateurs que vous souhaitez associer aux fournisseurs dans la liste Utilisateurs de la catégorie Vendor Satisfaction (Satisfaction à l'égard du fournisseur).
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Associez des utilisateurs à des fournisseurs.
   a. Accédez à **Vendor Management** > **Administration de l'évaluation** > **Personnes concernées**.
   b. Sélectionnez le type de mesure de Vendor Satisfaction Assessment (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).
   c. Sélectionnez un utilisateur dans la **Category Users** (Utilisateurs associés à la catégorie).
   d. Sélectionnez le fournisseur auquel vous souhaitez associer l'utilisateur à partir de **Enregistrements évaluables**.
   e. Sélectionnez **Associer**.
   f. Facultatif : Associez d'autres utilisateurs aux fournisseurs.
5. Facultatif : Vérifiez l'association des utilisateurs aux fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à **Tout** > **Évaluations** > **Advanced (Avancées)** > **Personnes concernées par l'évaluation**.

b. Vérifiez l'association entre l'utilisateur et le fournisseur.

> **Remarque :** Le champ **Category Users** (Utilisateurs associés à la catégorie) répertorie tous les utilisateurs et le champ **Enregistrements évaluables** affiche les fournisseurs associés.

6. Générez l'évaluation.
   a. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Administration de l'évaluation** > **Types**.
   b. Dans l'enregistrement **Assessment Metric Types** (Types de mesures d'évaluation), sélectionnez **Vendor Satisfaction Assessment** (Évaluation de la satisfaction à l'égard du fournisseur).
   c. Sélectionnez **Générer des évaluations**.

Information associée

Configurer une évaluation

Gestion des enquêtes

Mesures d'évaluation

Ajouter un indicateur de formule pour suivre le score du fournisseur

Créez un indicateur de formule personnalisé à ajouter à votre calcul du score du fournisseur. Ajoutez l'indicateur à votre groupe de KPI pour analyser le score.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user ou pa_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs de formule**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'indicateur de formule.
   b. Renseignez la section **Propriétés des indicateurs**.

Nom	Description
Direction	▪ Sélectionnez **Augmenter** si une hausse du score est souhaitée. ▪ Sélectionnez **Réduire** si une diminution du score est souhaitée.
Unité	Sélectionnez la valeur de pourcentage (%).
Précision	Arrondi des résultats fractionnaires.

   c. Dans la section **Formule**, sélectionnez **Parcourir pour rechercher un indicateur**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'option **Ajouter un indicateur à une formule** s'affiche.

d. Dans le champ **Indicateur**, sélectionnez l'indicateur que vous souhaitez ajouter à la formule.

e. Cliquez sur **Sélectionner**.

f. Ajoutez des opérateurs mathématiques tels que +, -, * ou %.

g. Si vous avez besoin d'ajouter d'autres indicateurs, sélectionnez le lien **Parcourir pour rechercher un indicateur** et ajoutez d'autres indicateurs à la formule en fonction du score que vous souhaitez calculer.

4. Sélectionnez et maintenez enfoncé (ou cliquez avec le bouton droit de la souris) l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Ajoutez une répartition de fournisseur pour l'indicateur.
   a. Dans la liste connexe Répartitions, sélectionnez **Modifier**.
   b. Sélectionnez **Fournisseurs** dans la liste Collection et ajoutez la répartition à la liste Répartitions.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Ajoutez l'indicateur au groupe de KPI de fournisseurs.
   a. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
   b. Sélectionnez le groupe de KPI auquel vous souhaitez ajouter l'indicateur de formule.
   c. Dans la liste connexe KPI, sélectionnez **Nouveau**.

      Le formulaire KPI s'affiche.

   d. Dans le champ **KPI**, sélectionnez l'indicateur de formule que vous avez créé.
   e. Dans le champ **Ordre**, définissez le numéro d'ordre.
   f. Sélectionnez **Envoyer**.

      Remarque : dans le formulaire Groupe de KPI, assurez-vous que la pondération combinée de tous les KPI de la liste connexe KPI est égale à 100. Si la pondération combinée est supérieure à 100, la pondération est réajustée proportionnellement à 100.

Résultats

L'indicateur de formule est ajouté au groupe de KPI et permet de calculer le score du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour en savoir plus sur la création d'un indicateur de formule, consultez Créer un indicateur de formule.

Créer des groupes de KPI pour suivre les mesures de vos fournisseurs

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) et incluez les KPI qui comptent le plus pour vos fournisseurs. Associez les groupes de KPI à vos fournisseurs, définissez des seuils pour surveiller l'état des indicateurs et analysez les performances des fournisseurs.

Avant de commencer

Configurez les indicateurs d'analyse des performances que vous souhaitez ajouter à chaque groupe de KPI de fournisseur. Pour obtenir la liste des indicateurs disponibles par défaut, consultez Indicateurs installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs doivent être répartis par fournisseur dans la table Société [core_company] avec des fournisseurs associés.

Vous pouvez configurer et suivre jusqu'à six KPI avec une valeur en pourcentage et qui contribuent au score du fournisseur. Ajoutez 15 autres KPI avec n'importe quelle valeur d'unité afin d'analyser des données supplémentaires.

Pour chaque indicateur, configurez les éléments suivants :

- Valeur de pondération : valeur numérique qui indique le pourcentage de la contribution au score du fournisseur. Cette valeur représente l'importance de cet indicateur par rapport à d'autres indicateurs de ce groupe de KPI. Chaque indicateur est pondéré par rapport à 100 % du poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI. Si le poids combiné est supérieur ou inférieur à 100 %, le poids des indicateurs est réajusté proportionnellement à 100.
- Ordre de priorité : vous pouvez également établir l'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que ces indicateurs apparaissent sur le profil du fournisseur.
- Seuils : définissez la valeur limite supérieure et inférieure pour évaluer les performances du fournisseur pour chaque indicateur.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
2. Créez un groupe de KPI.

   Remarque : Vous pouvez également ouvrir un groupe de KPI existant, en créer une copie et le modifier en fonction de vos besoins.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   c. Dans le menu Type, sélectionnez **Fournisseurs**.
   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
3. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe KPI, cliquez sur **Nouveau**.

Champ	Description
Indicateur	Nom qui décrit l'indicateur.
Nom d'affichage de l'indicateur	Nom convivial de l'indicateur pour l'entreprise. Ce nom s'affiche dans le widget Groupes de KPI de fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Poids	Le pourcentage du score total que vous souhaitez attribuer à cet indicateur. Le poids combiné de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI doit être égal à 100.
Ordre	L'ordre de priorité dans lequel vous souhaitez que cet indicateur s'affiche dans le widget Mesures du score du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil inférieur	Limite inférieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans le profil du fournisseur Espace de travail de gestion des fournisseurs.
Seuil supérieur	Limite supérieure définie pour cet indicateur. Vous pouvez afficher la valeur mise en évidence disponible dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

b. Dans le champ **KPI**, sélectionnez le KPI à appliquer pour ce fournisseur.

> **Remarque :** Les KPI peuvent également avoir des KPI enfants que vous pouvez explorer.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

4. Définissez des seuils de KPI pour un groupe de KPI.

a. Dans la liste connexe Seuils de groupes de KPI, cliquez sur **Nouveau**.

b. Dans le champ **Seuil inférieur**, entrez la limite de seuil inférieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.

c. Dans le champ **Seuil supérieur**, entrez la limite de seuil supérieure à utiliser pour l'état défini pour le groupe de KPI.

d. Dans le champ **Ordre**, entrez un nombre pour les limites de seuil définies. Ce nombre doit être unique pour chaque ensemble de limites.

e. Dans le champ **État**, sélectionnez l'état du seuil défini (Critique, Positif ou Avertissement).

> **Remarque :** L'icône correspondant à chaque état s'affiche dans Manager Workspace lorsque la case **Afficher l'icône** est cochée pour l'état. Cette option est activée par défaut pour l'état Critique.

5. Ajoutez des fournisseurs aux groupes de KPI.

a. Dans la liste connexe Fournisseurs, cliquez sur **Modifier**.

b. Déplacez les fournisseurs souhaités de la collection vers la liste Fournisseurs.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Associez le groupe de KPI aux fournisseurs.

Créer une amélioration dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez une initiative d'amélioration pour un fournisseur pour suivre et gérer les tâches visant à améliorer un service, un processus ou les tâches associées aux fournisseurs.

Avant de commencer

Le module d'extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) doit être activé. Pour en savoir plus sur l'activation du module d'extension, consultez Demander Continual Improvement Management.

Vous pouvez afficher vos initiatives de fournisseurs en accédant à **Vendor Management** > **Initiatives d'amélioration**.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager, sn_vlm.vendor_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Dans la liste, accédez à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez un fournisseur pour créer l'initiative d'amélioration.
5. Créez une initiative d'amélioration.

Pour créer une initiative	Effectuez cette action
À partir du profil de fournisseur	**a.** Sélectionnez l'onglet **Initiatives d'amélioration**. **b.** Cliquez sur **Nouveau**.
À partir d'un indicateur	**a.** Sur l'écran du profil du fournisseur, cliquez sur l'indicateur pour lequel vous souhaitez créer l'initiative. **b.** Sur l'écran de l'indicateur, cliquez sur l'icône des ellipses, puis sélectionnez **Créer une initiative CIM**. Le champ KPI d'amélioration est automatiquement rempli avec le nom de l'indicateur sélectionné.
À partir d'un indicateur de la réussite des sous-traitants	**a.** Cliquez sur l'icône Indicateurs de la réussite ( ). **b.** Sélectionnez un indicateur. **c.** Cliquez sur **Créer une initiative CIM**.

6. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur pour lequel vous souhaitez créer l'initiative.
7. Dans le champ **Offre de service**, sélectionnez l'offre de service pour laquelle vous souhaitez définir des objectifs d'amélioration.
8. Renseignez tous les champs requis pour terminer les initiatives.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Descriptions des champs des améliorations.
9. Facultatif : Si vous souhaitez ajouter des documents de support, cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un crédit de service dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez un enregistrement de crédit de service chaque fois que le fournisseur ne respecte pas l'accord. Les violations sont généralement associées à des pannes, des incidents ou des violations de SLA.

Avant de commencer

Depuis Espace de travail de gestion des fournisseurs, vous pouvez créer des crédits de service à partir d'un enregistrement d'incident, de panne ou de disponibilité du service en fonction des conditions énumérées dans la table ci-dessous.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement	Conditions de création d'un crédit de service
Incident	• L'état de l'incident est **En suspens**. • Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Vous devez avoir le rôle sn_incident_read pour afficher les rapports de crédit de service.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Accueil du fournisseur.
3. Créez un crédit de service à partir d'un fournisseur, d'un incident, d'une panne ou d'une offre de service.

Créer un crédit de service	Effectuez cette action
À partir d'un fournisseur	**a.** Cliquez sur l'onglet **Listes**. **b.** Cliquez sur Tous les fournisseurs. **c.** Sélectionnez un fournisseur pour créer le crédit de service. **d.** Cliquez sur l'onglet **Crédit de service**.
À partir d'un incident, d'une panne ou d'une disponibilité de service	**a.** Cliquez sur l'onglet **Listes**. **b.** Sélectionnez la liste d'incidents, de pannes ou de disponibilité du service pour créer le crédit de service. **c.** Sélectionnez un enregistrement pour lequel vous souhaitez créer un crédit de service. **d.** Cliquez sur l'icône de débordement et sélectionnez **Créer un crédit de service**.

4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs suivants, selon vos besoins :

Champ	Description
Numéro	Numéro de référence généré par le système pour cet enregistrement de crédit.
Fournisseur	Nom du fournisseur.
Offre de service	Offre de service liée à ce fournisseur.
Engagement de service	Engagement de service spécifique qui affecte ce crédit fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Disponibilité du service	Engagement de disponibilité du service d'entreprise qui affecte ce crédit fournisseur.
Incident connexe	Nombre d'incidents liés aux produits de ces fournisseurs.
Panne connexe	Panne réelle qui a entraîné la création du crédit fournisseur. La valeur de ce champ provient de la **Brève description** saisie dans l'enregistrement de la panne.
Contrat de fournisseur	Contrat pour ce fournisseur, le cas échéant. Choisissez un contrat pour le fournisseur spécifié. Ces contrats peuvent être dans n'importe quel état.
Numéro de référence	Toute référence relative à ce crédit, par exemple, un numéro de confirmation du fournisseur ou le nom d'un contact.
Durée de pénalité pour violation	Durée de la violation. Cette valeur est héritée de l'**Engagement de service** sélectionné et désigne le temps écoulé de l'événement générateur de crédit.
Montant de pénalité pour violation	Montant total du crédit dû découlant de cet événement, hérité de l'**Engagement de service** sélectionné.
Par	Unité utilisée pour calculer le montant de la pénalité pour violation, héritée de l'**Engagement de service** sélectionné.
Crédit utilisé	Cochez la case pour indiquer que le crédit de ce fournisseur a été récupéré.
Notes	Notes relatives à cet enregistrement de crédit, par exemple, pour garder une trace du crédit récupéré.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un ticket du fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Créez des tickets du fournisseur pour contrôler la rapidité avec laquelle vos fournisseurs résolvent les problèmes liés à vos produits et services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Sélectionnez la liste d'incidents, de pannes ou de disponibilité du service pour créer un ticket du fournisseur.
4. Créez un ticket du fournisseur à partir d'un incident, d'une panne ou d'un problème de disponibilité du service.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement	Conditions qui doivent être réunies pour créer un ticket du fournisseur
Incident	◦ L'état de l'incident est **En suspens**. ◦ Le motif de la mise en suspens est **En attente du fournisseur**.
Panne	Le champ d'élément de configuration dans l'enregistrement de panne doit être configuré sur une offre de service.
Disponibilité du service	L'offre de service doit être configurée dans l'enregistrement de disponibilité du service.

5. Dans le champ **Fournisseur**, sélectionnez le fournisseur associé à l'incident.
6. Dans le champ **Vendor Ticket** (Ticket du fournisseur), saisissez un numéro de ticket ou d'incident fourni par le fournisseur.
   Ce ticket est le numéro d'identification du problème en cours de résolution par le fournisseur.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez des attributs qui peuvent vous fournir des aperçus utiles lors de la comparaison des fournisseurs les plus performants.

Important : Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Pour définir des attributs, vous pouvez configurer des tables ou des indicateurs. La table d'évaluation de base de l'indicateur de la réussite des sous-traitants est la table Société [core_company].

Utilisez les propriétés pour configurer les Indicateurs de la réussite des fournisseurs. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Configurer des attributs de table dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez les attributs d'une table pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les champs d'une table sélectionnée affichent tous les types de données chaîne et numérique pris en charge. Les types de données autorisés sont définis dans la propriété système *sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list*. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Indicateurs de la réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Table**.
5. Configurez les attributs de champ.

Pour configurer les attributs pour	Effectuez cette action
La table Enterprise [core_company]	Dans la section **Configuration**, sélectionnez Société [core_company] dans la liste Table. Cette table est identique à la table d'évaluation de base. ◦ Pour configurer un champ qui a un type de données de chaîne, procédez comme suit : **a.** Dans la liste **Nom de champ**, sélectionnez le type de données de chaîne, par exemple, Pays. Une fenêtre contextuelle affiche le nombre de valeurs distinctes disponibles pour ce champ. Vous pouvez classer ces valeurs en fonction de la façon dont vous souhaitez évaluer vos fournisseurs. **Remarque :** définissez le nombre de valeurs de type de données de chaîne que vous souhaitez autoriser avant de les classer à l'aide de la propriété système *sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit*. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs. **b.** Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**. **c.** Dans la liste connexe Catégories d'attributs d'indicateurs de réussite, cliquez sur **Nouveau**. **i.** Dans le champ **Catégorie**, saisissez le nom pour regrouper un ensemble de valeurs d'attributs. **ii.** Dans le champ **Valeur de champ**, déplacez les champs souhaités vers la liste **Sélectionné**. **iii.** Cliquez sur **Envoyer**. **Remarque :** répétez cette étape pour ajouter chaque catégorie du champ sélectionné. **d.** Cliquez sur **Mettre à jour**. L'attribut est ajouté à la liste **Attribut d'indicateur de réussite**. ◦ Pour configurer un champ qui a un type de données numérique, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer les attributs pour	Effectuez cette action
	a. Dans la liste **Nom de champ**, sélectionnez le type de données numérique, par exemple Date de début de la relation. **b.** Cliquez sur **Envoyer**. **Remarque :** les champs **Seuil supérieur (âge en jours)**, **Seuil inférieur (âge en jours)** et **Direction** sont renseignés automatiquement. Si vous sélectionnez un type de champ numérique avec une valeur de date, l'application calcule le nombre de jours entre les valeurs de seuil et les représente sous forme d'âge.
Toute table autre que la table Société [core_company]	**a.** Dans la section **Configuration**, sélectionnez toute autre table que la table Société [core_company] dans la liste connexe. **b.** Dans la liste **Nom de champ**, sélectionnez un champ. **c.** Dans le champ **Type de collecte**, sélectionnez l'un des types suivants : ▪ Valeur du champ : calcule la valeur réelle du champ sélectionné. **Remarque :** si le type du champ sélectionné est numérique, les champs **Seuil supérieur**, **Seuil inférieur** et **Direction** sont renseignés automatiquement. ▪ Nombre d'enregistrements : compte le nombre d'enregistrements avec des valeurs valides qui correspondent aux conditions définies dans le champ **Script de normalisation**. L'application définit la relation entre la table d'évaluation de base et la table utilisée pour sélectionner l'attribut à l'aide des champs *sourceIDField* et *encodedQuery*. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.

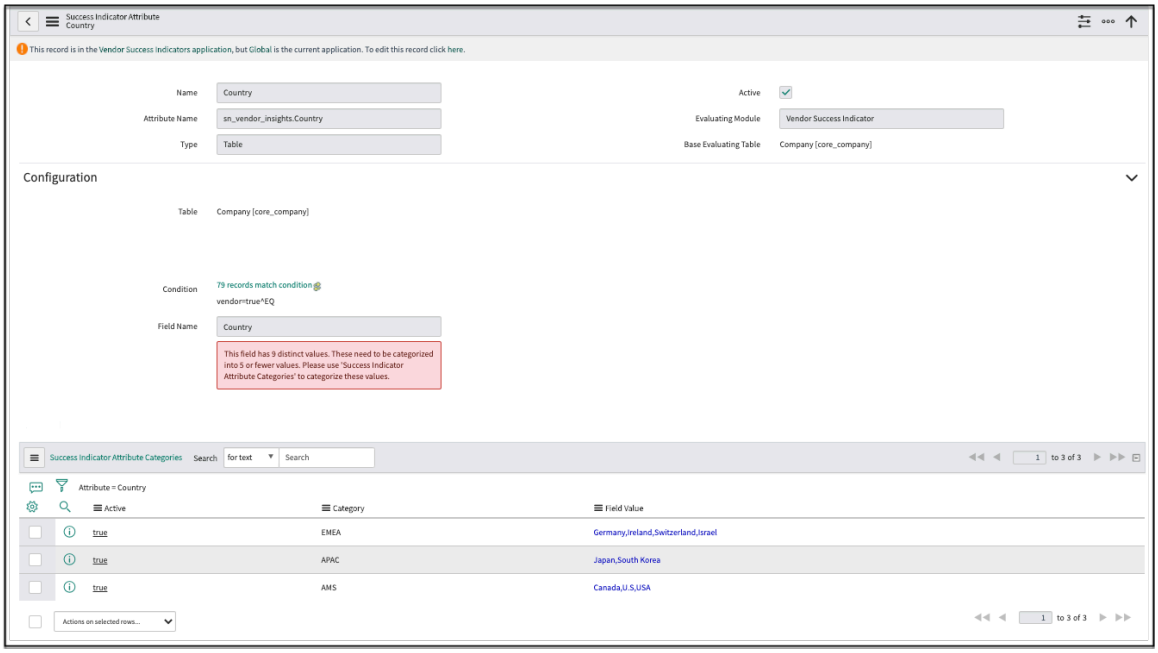
Example:
Exemple 1 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants est la même que la table de base, Société [core_company].
- Le nom de champ sélectionné, Pays, est un type de données de chaîne.

Le message contextuel montre que l'attribut Pays possède neuf valeurs distinctes.

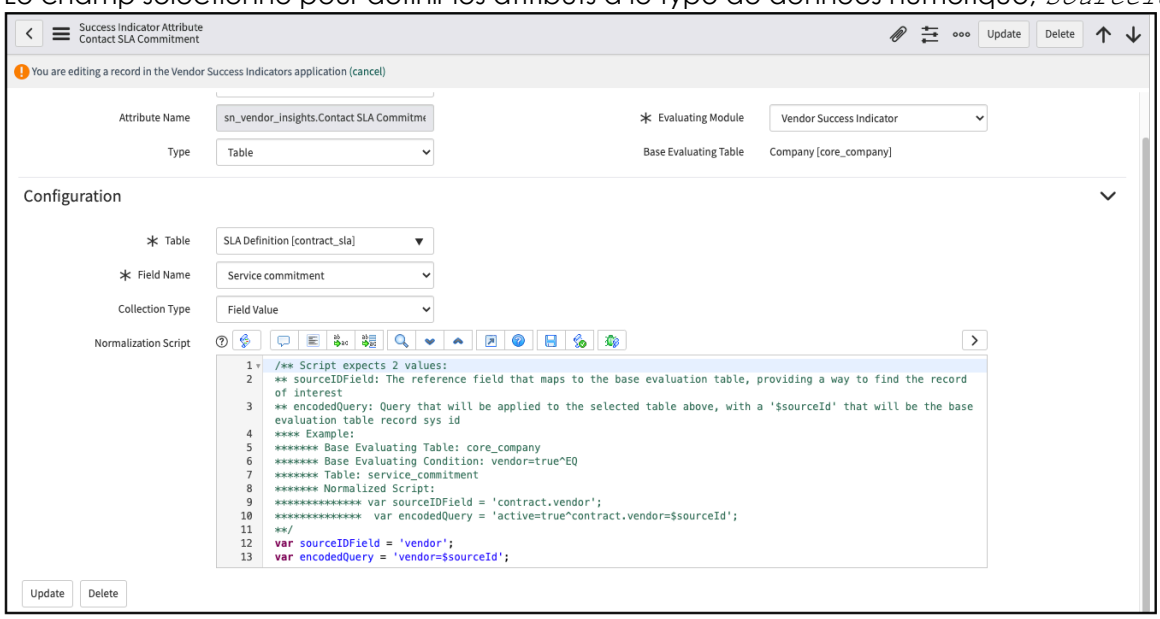
Les neuf valeurs de Pays sont Allemagne, Irlande, Suisse, Israël, Japon, Corée du Sud, Canada, U.S. et États-Unis. Vous pouvez configurer les attributs pour Pays en les regroupant en catégories telles que EMEA, APAC et AMS.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exemple 2 : dans l'exemple de configuration affiché dans l'image suivante :

- La table utilisée pour configurer les attributs de la réussite des sous-traitants n'est pas la même que la table de base, Société [core_company].
- Le champ sélectionné pour définir les attributs a le type de données numérique, *sourceId*.



Configurer les attributs d'indicateur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez les attributs d'indicateur pour les comparer avec les fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_admin

Remarque : pour une présentation de la configuration de Indicateurs de la réussite des fournisseurs, reportez-vous à Configurer Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.

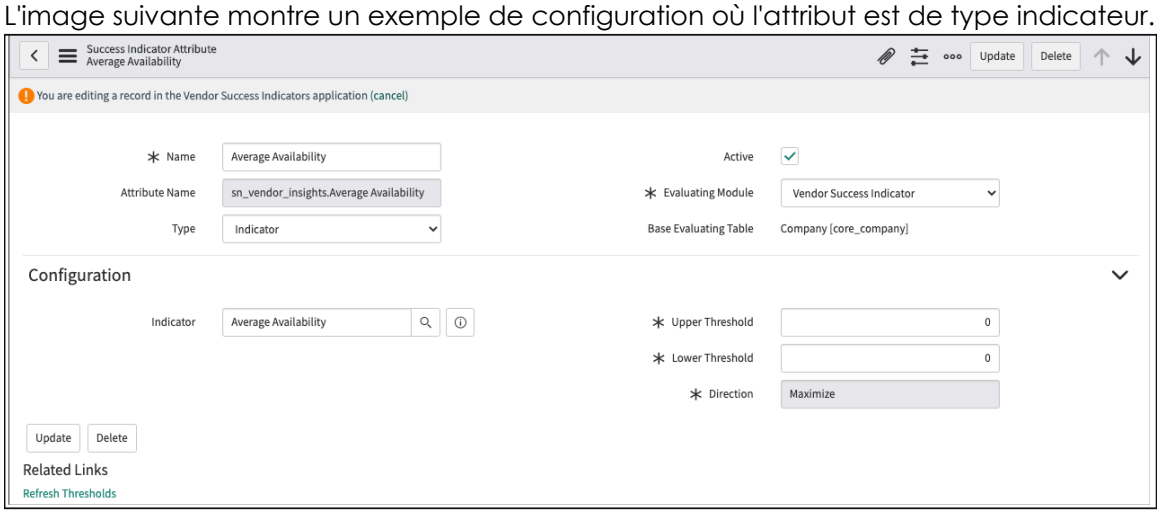
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

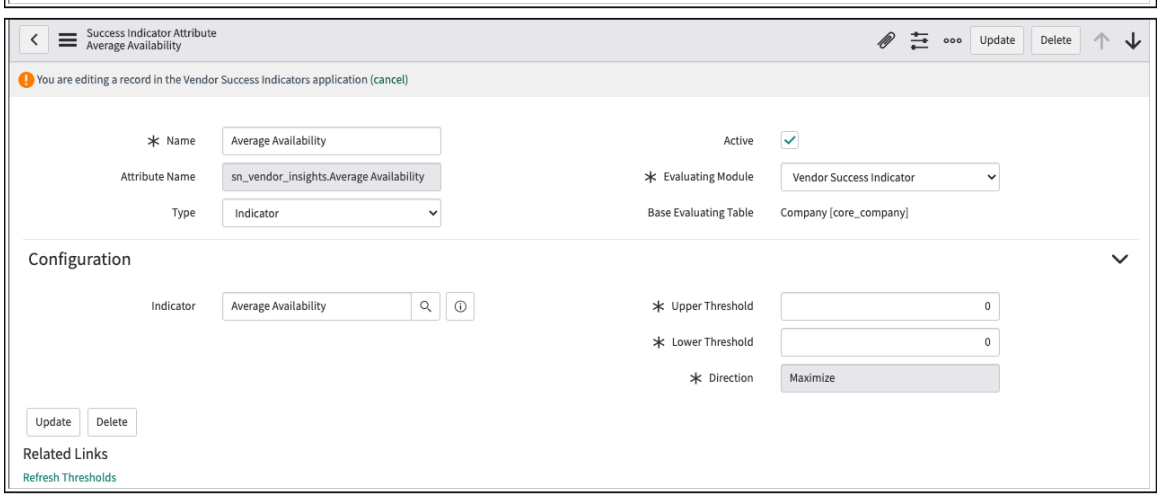
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail de gestion des fournisseurs** > **Indicateurs de la réussite** > **Attributs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour l'attribut d'évaluation.
4. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Indicateur**.
5. Dans la section Configuration, dans le champ **Indicateur**, sélectionnez un indicateur avec la répartition Société [core_company] à partir de laquelle vous souhaitez dériver des attributs.
   Les champs **Élevé** et **Faible** sont automatiquement renseignés en fonction des valeurs recommandées et le champ **Direction** est défini sur **Maximiser** par défaut.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

L'image suivante montre un exemple de configuration où l'attribut est de type indicateur.





Gérer les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs

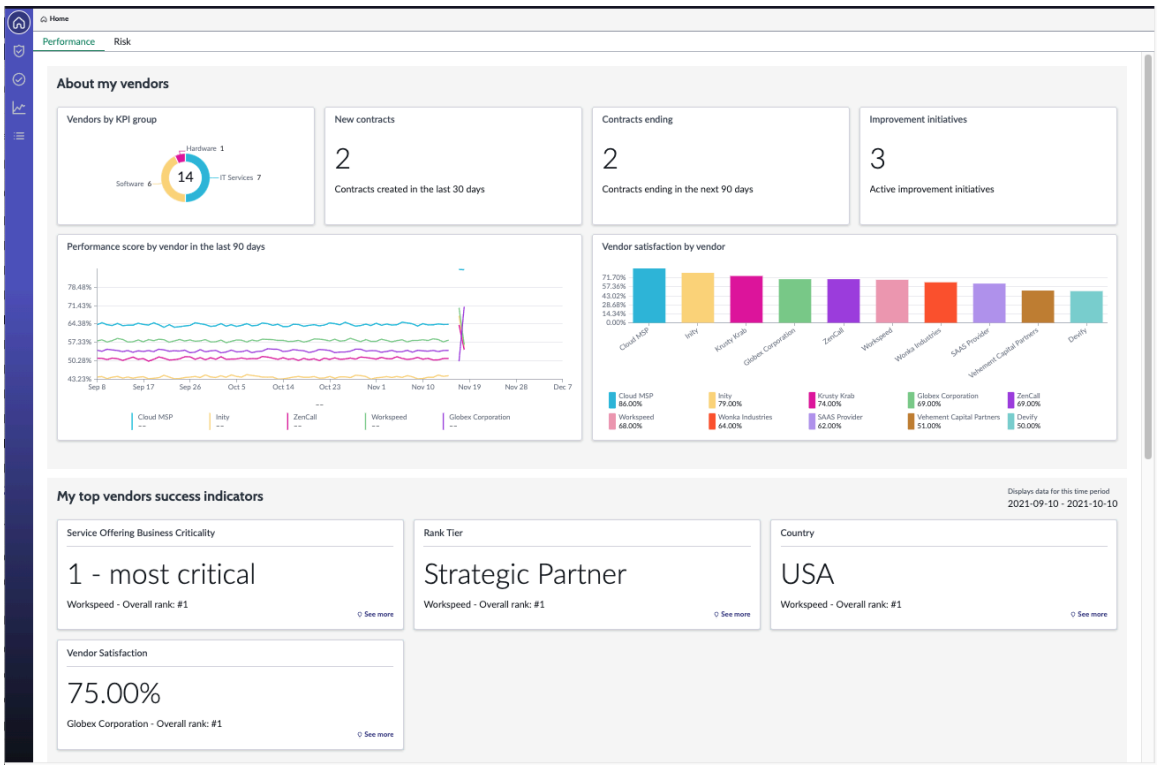
Analysez les groupes de KPI des fournisseurs et comparez leurs caractéristiques à celles de fournisseurs performants à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les mesures des fournisseurs, le nombre de contrats récemment créés, ceux qui se terminent prochainement et le nombre d'initiatives d'amélioration actives à un moment donné. Identifiez les caractéristiques qui contribuent à la réussite de vos fournisseurs. Découvrez le classement de vos fournisseurs en fonction de ces caractéristiques par rapport à d'autres fournisseurs.

Vous pouvez cloner une page de destination existante et la personnaliser à l'aide de Next Experience Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Personnaliser la page de l'espace de travail de gestion des fournisseurs à l'aide du Générateur d'IU Next Experience.



Rôles Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager] Pour afficher les rapports sur les éléments de catalogue commandés, la liste de contrôle d'accès (ACL) sc_req_item doit être activée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
• Nombre d'initiatives d'amélioration continue actuellement ouvertes. • Cinq principaux indicateurs de la réussite des fournisseurs.	

Indicateurs

Score du fournisseur

Performances de tous les fournisseurs de votre organisation basées sur leur score au cours des 90 derniers jours.

Satisfaction du fournisseur

Satisfaction des personnes concernées qui collaborent avec vos fournisseurs.

Répartitions

Les indicateurs sont répartis par fournisseur.

Visualisations de données

Sélectionnez une visualisation pour l'explorer dans le détail et l'analyser de manière approfondie.

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau 	Société [core_company]	Répartition des groupes de KPI des fournisseurs.
Nouveaux contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.
Initiatives d'amélioration	Score unique 	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration actives.

Analyser Groupes KPI fournisseur

Après avoir configuré des groupes de KPI de fournisseurs, vous pouvez analyser les mesures relatives à tous vos fournisseurs depuis un emplacement unique. Vous pouvez rechercher

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

toutes les informations relatives aux fournisseurs, comme les incidents, les pannes, les initiatives d'amélioration et les fournisseurs, et trouver les enregistrements associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'espace de travail, vous pouvez trier la liste par types de fournisseurs et analyser les performances de chaque type de fournisseur sur une vue unique. Vous pouvez ensuite explorer plus en détail chaque fournisseur et analyser des données supplémentaires. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes pour le profil du fournisseur dans la section **Détails du fournisseur** et télécharger les pièces jointes ajoutées.

Procédure
1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Analysez le score du fournisseur.
   Pour en savoir plus sur la façon dont le score du fournisseur est calculé, consultez Calculer le score du fournisseur.

   L'indicateur de couleur qui met en évidence le score du fournisseur dans l'en-tête vous montre les performances du fournisseur en fonction du seuil fixé.

   > **Remarque :** La tâche planifiée **VMW : Mettre à jour le score du fournisseur** est définie pour s'exécuter quotidiennement. Si vous souhaitez consulter le score mis à jour, vous pouvez exécuter cette tâche planifiée à tout moment.

3. Cliquez sur chaque widget d'indicateur pour afficher la répartition de cette mesure.

   Vous pouvez afficher les éléments suivants :

   - Un widget à score unique qui affiche la mesure de l'indicateur
   - Un widget de série chronologique qui affiche la ligne de tendance pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
     - Lorsque vous sélectionnez la date de fin comme étant la veille de la date actuelle, vous pouvez afficher la tendance réelle et la tendance de prévision pour le KPI sélectionné.
     - Vous pouvez sélectionner un jour spécifique dans la série chronologique pour analyser les performances du fournisseur pour le KPI sélectionné ce jour-là.
   - Une répartition des offres de services connexes pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.
   - Le seuil pour chaque indicateur mis en évidence offrant une indication visuelle pour chaque offre de service

     > **Remarque :** Vous pouvez analyser l'état de l'indicateur clé de performance (KPI), par exemple Critique, Positif ou Avertissement, pour chaque fournisseur si votre administrateur système a activé l'affichage de l'état de l'indicateur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. L'état de l'indicateur permettant d'afficher les seuils de KPI définis comme critiques est activé par défaut.

   Pour la répartition de l'indicateur de satisfaction du fournisseur, vous pouvez également consulter le widget Évaluations terminées qui affiche les résultats des enquêtes de satisfaction des fournisseurs.
4. Ajouter des documents de support à un profil de fournisseur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section **Détails du fournisseur**, cliquez sur l'icône Pièces jointes.

b. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le fichier souhaité à joindre au profil.

c. Vous pouvez également cliquer sur l'icône Ellipses et télécharger, remplacer ou supprimer la pièce jointe.

Comparer les caractéristiques de vos fournisseurs à des fournisseurs performants dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Surveillez les attributs qui définissent les performances de vos fournisseurs et comparez-les aux fournisseurs les plus performants.

Avant de commencer

Important : Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Indicateurs de la réussite des fournisseurs utilise le test Chi carré pour comparer deux valeurs afin de déterminer si elles sont statistiquement différentes des résultats attendus.

Remarque :

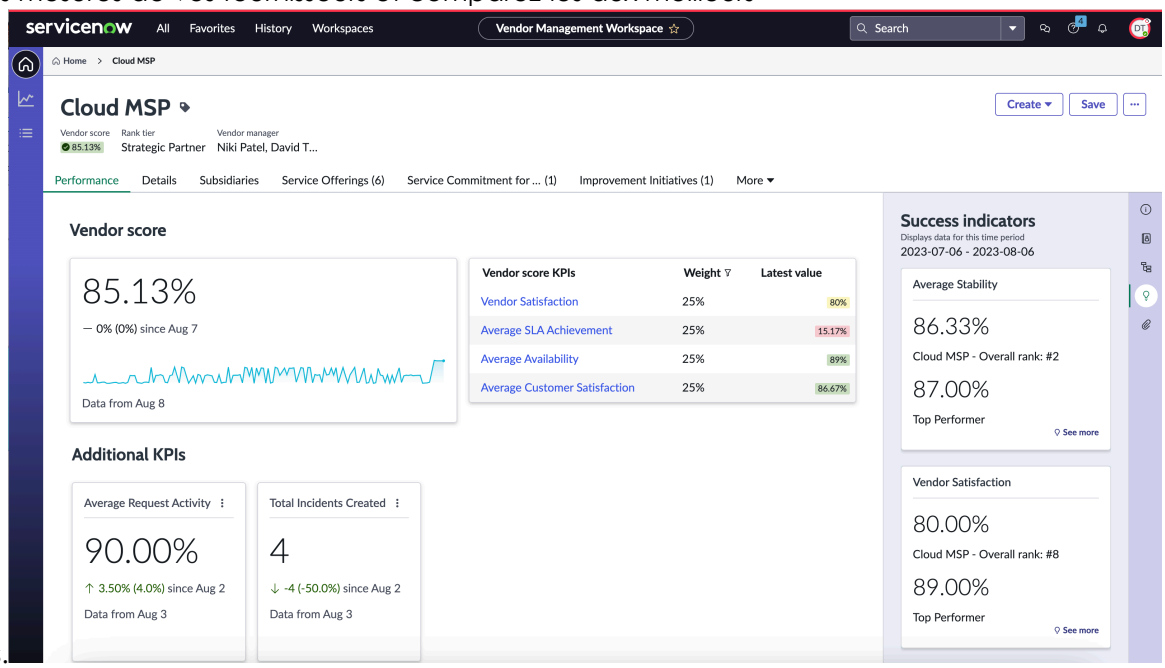
- Les comparaisons dépendent de la façon dont la courbe de densité de la valeur du chi carré est répartie entre les caractéristiques du fournisseur.
- Lorsque le degré de liberté est de 1, la valeur p qui mesure la probabilité entre vos comparaisons doit être inférieure à 0,05 pour avoir une signification statistique.
- Idéalement, vos données de comparaison doivent inclure au moins 5 enregistrements de fournisseur, dont chacun possède des valeurs plus proches des seuils supérieurs et inférieurs.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez un fournisseur.
3. Sélectionnez l'icône Indicateurs de réussite ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Analysez les mesures de vos fournisseurs et comparez-les aux meilleurs exécutants.



Remarque : les fournisseurs doivent répondre aux critères suivants pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants :

- Un groupe de KPI de fournisseur doit leur être affecté
- Ils doivent disposer d'un score de fournisseur valide.

Seuls les fournisseurs dont un groupe de KPI de fournisseur leur est affecté et qui ont également un score du fournisseur valide sont utilisés pour l'évaluation par rapport aux fournisseurs les plus performants.

L'image précédente illustre des exemples d'indicateurs de réussite pour la société Cloud MSP. Les indicateurs de réussite fournissent un aperçu des cinq principaux attributs de tous les fournisseurs qui contribuent à des performances élevées. Ces indicateurs sont affichés dans l'ordre de leur contribution au classement des performances, comme suit :

a. Disponibilité moyenne

b. Accomplissement moyen du SLA

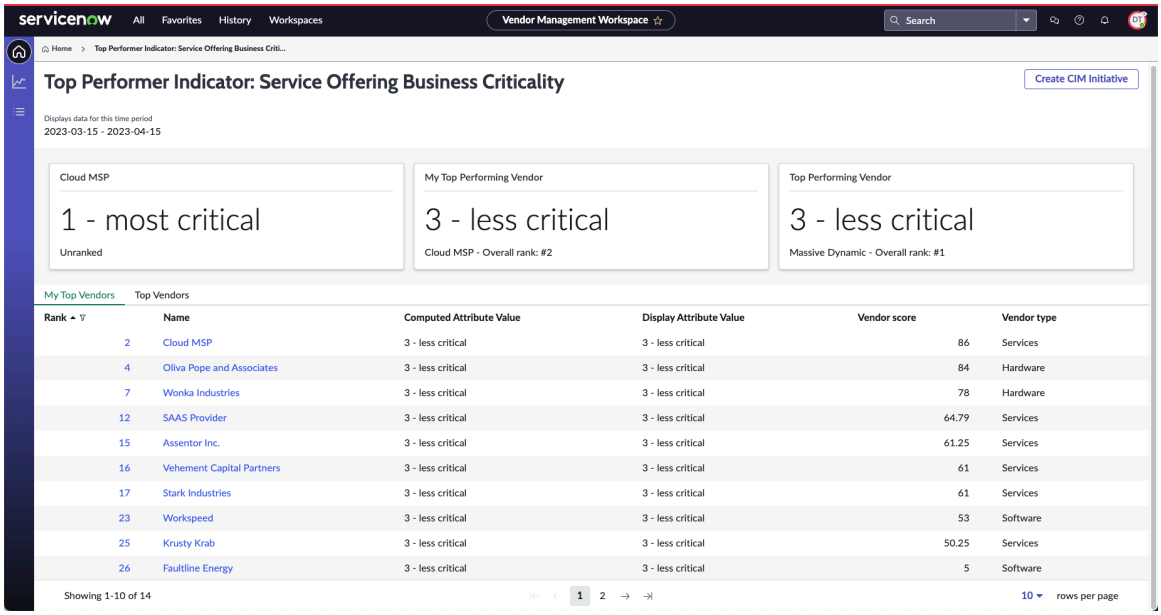
c. Score de performance moyen de SO

d. Délai Satisfaction des clients

Pour les attributs numériques, l'interprétation de la valeur dépend de la direction définie pour l'indicateur.

5. Sélectionnez **En savoir plus** pour afficher les données détaillées.
L'image suivante montre les données détaillées pour le score de performance moyen des offres de services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Descriptions des données détaillées du widget à score unique

Nom	Description
Nom d'affichage du fournisseur [Exemple : Cloud MSP]	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Le champ **Classement** affiche le classement global des fournisseurs pour l'attribut. **Remarque :** si le score se situe en dehors de la plage de fournisseurs classés, le classement s'affiche comme non classé.
Mon fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs que vous gérez.
Fournisseur le plus performant	Affiche le score pour l'attribut sélectionné. Il affiche également le classement du fournisseur le plus performant parmi tous les fournisseurs de votre organisation.

Descriptions des données détaillées de la vue de liste

Nom	Description
Mes meilleurs fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs que vous gérez.
Principaux fournisseurs	Affiche les détails de l'attribut d'indicateur de classement et de réussite de tous les fournisseurs de votre organisation.

Sélectionnez un rang ou le nom d'un fournisseur pour afficher le profil du fournisseur.

Comparer les performances des fournisseurs au sein d'un groupe de KPI de fournisseurs

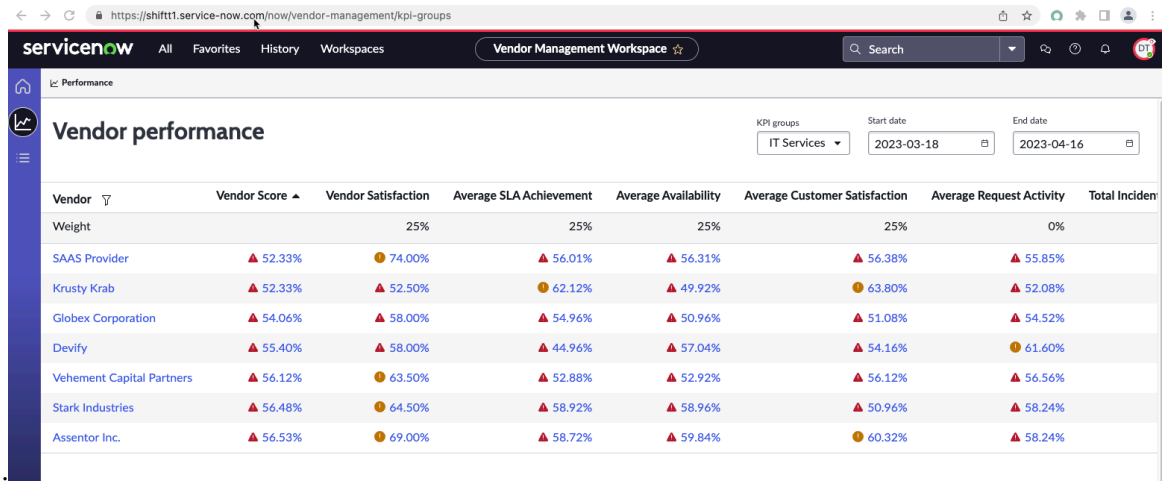
Surveillez les performances de tous les fournisseurs au sein d'un groupe de KPI pour évaluer leurs performances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Dans la liste des groupes de KPI, sélectionnez le groupe pour lequel vous souhaitez comparer les performances des fournisseurs.
4. Dans le champ **Date de début**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date à partir de laquelle vous souhaitez commencer à analyser les données.
5. Dans le champ **Date de fin**, cliquez sur l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez analyser les données.
   Les fournisseurs et les scores des indicateurs s'affichent pour le groupe de KPI et la plage de dates sélectionnés.



Ajouter des cibles pour les KPI de score du fournisseur

Définissez des objectifs d'indicateurs clés de performance pour un indicateur qui contribue au score du fournisseur afin de surveiller et d'améliorer les mesures de base de référence.

Avant de commencer
Rôle requis :

Pour définir une cible globale, vous avez besoin des rôles pa_target_admin et sn_vlm.vendor_manager.

Pour définir une cible personnelle, vous avez besoin du rôle sn_vlm.vendor_manager.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Espace de travail** > **de gestion des fournisseurs**.
2. Cliquez sur l'icône Performance ( ).
3. Cliquez sur un score de performance de l'indicateur pour lequel vous souhaitez définir une cible.
4. Cliquez sur l'icône cible ( ) pour afficher le volet cible.
5. Définissez la cible de KPI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Effectuez cette action
Pour créer une cible	**a.** Cliquez sur l'icône (+). **b.** Définissez le type de cible. ▪ Pour définir une cible globale, cliquez sur **Pour tout le monde**. ▪ Pour définir une cible personnelle, cliquez sur **Pour moi**. **c.** Dans le champ **Nouvelle valeur**, saisissez la valeur cible de votre score d'indicateur. **Remarque :** Cette valeur peut être basée sur la cible précédente, le score moyen de KPI à atteindre sur une période ou une valeur spécifique. **d.** Dans le champ **Date de début de la cible**, saisissez la date à laquelle vous souhaitez démarrer le suivi de l'objectif de la cible. **e.** Dans le champ **Date de fin de la révision**, saisissez la date à laquelle vous souhaitez arrêter le suivi de l'objectif de la cible. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Mettre à jour une cible existante	**a.** Sélectionnez la cible à mettre à jour. **b.** Dans le champ **Nouvelle valeur**, saisissez la valeur cible de votre score d'indicateur. **Remarque :** Cette valeur peut être basée sur la cible précédente, le score moyen de KPI à atteindre sur une période ou une valeur spécifique. **c.** Dans le champ **Date de début de la cible**, saisissez la date à laquelle vous souhaitez démarrer le suivi de l'objectif de la cible. **d.** Dans le champ **Date de fin de la révision**, saisissez la date à laquelle vous souhaitez arrêter le suivi de l'objectif de la cible. **e.** Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Cibles Analyse des performances

Associer des contrats à des fournisseurs

Créez un contrat et associez-le au fournisseur responsable du contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à **Contrats** > **Tous les contrats de fournisseur**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Créer un contrat.

   Remarque : La date de début doit être le jour actuel ou un jour avant le jour actuel.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Dans le menu Liste, accédez à **Contrats** > **Mes contrats de fournisseur** pour afficher le contrat que vous avez créé.

Associer des SLA et des engagements de service à des fournisseurs

Créez un SLA de fournisseur et un engagement de service, puis associez-les à un fournisseur.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_vlm.vendor_manager et sla_manager

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de gestion des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Créer une définition de SLA.

   a. Accédez à **Niveaux de service** > **SLA de tous les fournisseurs**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, consultez Créer une définition de SLA.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Créez une définition de répartition de SLA.
   a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Définitions de répartition de SLA**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Définition de répartition de SLA**, sélectionnez la définition.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Créez un engagement de service.
   a. Dans la définition de SLA que vous avez créée, sélectionnez l'onglet **Engagements de service**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.
Dans le menu Liste, accédez à **Niveaux de service** > **SLA de mes fournisseurs** pour afficher le SLA de fournisseur et l'engagement de service que vous avez créés.

Identification des goulots d'étranglement à l'aide de l'intégration Optimisation de processus avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Obtenez un aperçu des performances de vos fournisseurs et analysez les anomalies ou les goulots d'étranglement au sein du processus lorsque vous explorez dans le détail un indicateur clé de performance (KPI).

Important : Vous devez ajouter manuellement le rôle d'analyste Optimisation de processus (sn_process_optimization_analyst) pour effectuer les tâches associées à Optimisation de processus. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un rôle, consultez la rubrique Créer un rôle.

Créer un projet Optimisation de processus pour un groupe de KPI

Créez des projets pour chaque groupe de KPI dont vous souhaitez explorer les données.

Avant de commencer

Votre administrateur doit avoir activé la propriété système *sn_itsm_vendor.enable.po.vm* pour activer l'exploration. Pour en savoir plus sur cette propriété système, consultez Éléments installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important : Les projets d'exploration de processus pour Espace de travail de gestion des fournisseurs ne sont créés que pour la table des incidents. Seuls les modèles de type **Par défaut** sont pris en charge pour la création des projets.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Groupes de KPI**.
2. Sélectionnez un groupe de KPI.
3. Sélectionnez **Initier Exploration de processus**.
   L'exploration de processus est exécutée sur les fournisseurs du groupe de KPI ainsi que sur tous les indicateurs automatisés et indicateurs de formule du groupe de KPI. Si vous utilisez un indicateur de formule pour l'exploration de processus, vous pouvez sélectionner n'importe quelle source d'indicateur utilisée dans la formule.

   Remarque : Lorsque vous sélectionnez **Initier Exploration de processus** et que vous explorez les données des fournisseurs pour la première fois, le projet est créé, puis les fournisseurs sont ajoutés au projet. Lorsque vous ajoutez un KPI qui ne fait pas partie de la même table que les autres KPI, ou si vous ajoutez ou supprimez des fournisseurs du groupe de KPI au sein de ce projet, les changements sont synchronisés lors de l'exécution suivante du *Process Mining - VM Remine Projects* travail planifié. Vous pouvez également sélectionner **Initier Exploration de processus** et l'exécuter pour synchroniser immédiatement les changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un projet correspondant est créé dans le module **Tout** > **Vendor Management** > **Configuration** > **Projets pour ordinateur virtuel**. Lorsque l'exploration est terminée, le champ **État d'exploration** bascule sur **Disponible**.

Lorsque vous accédez à **Vendor Management** > **Configuration** > **Mappage du projet d'exploration de processus**, vous pouvez voir la relation entre l'indicateur, le groupe de KPI, la définition du projet et la table du projet que vous avez exploré.

Obtenir un aperçu des performances de vos fournisseurs

Obtenez des informations sur les goulots d'étranglement des processus et recherchez les domaines potentiels que vous pourriez optimiser. Vous pouvez également consulter l'analyse de la variation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst

- La tâche *Process Mining - VM Remine Projects* récupère les projets qui n'ont pas été extraits en fonction des paramètres de la propriété système *sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency*. Pour plus d'informations, consultez Installé avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.
- Vous devez avoir extrait le projet pour le groupe de KPI dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet Optimisation de processus pour un groupe de KPI.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont extraites à partir du début du mois précédent. Par exemple, si la date actuelle est le 26 juin 2023, les données sont extraites à partir du 1er mai 2023.

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail de gestionnaire des fournisseurs**.
2. Sélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à **Fournisseurs** > **Tous les fournisseurs**.
4. Sélectionnez le fournisseur dont vous souhaitez analyser les aperçus de processus.
5. Explorez dans le détail un KPI, par exemple, Nombre total d'incidents créés.
6. Sélectionnez l'onglet **Analyse de processus** et procédez à des analyses d'aperçus de processus et de variation.

Remarque :

- Sélectionnez l'onglet **Répartition du fournisseur** pour afficher les détails de la relation entre les fournisseurs et une table.
- L'exploration de processus ne peut être effectuée que sur les KPI basés sur la table d'incidents.

Vous pouvez analyser les aperçus de processus correspondant aux 30 derniers jours, à l'exception du jour actuel, pour lesquels vous avez extrait les données. Pour en savoir plus sur les aperçus d'entreprise, consultez Afficher les aperçus d'entreprise.

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Explorer et comparer les itinéraires de workflow

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

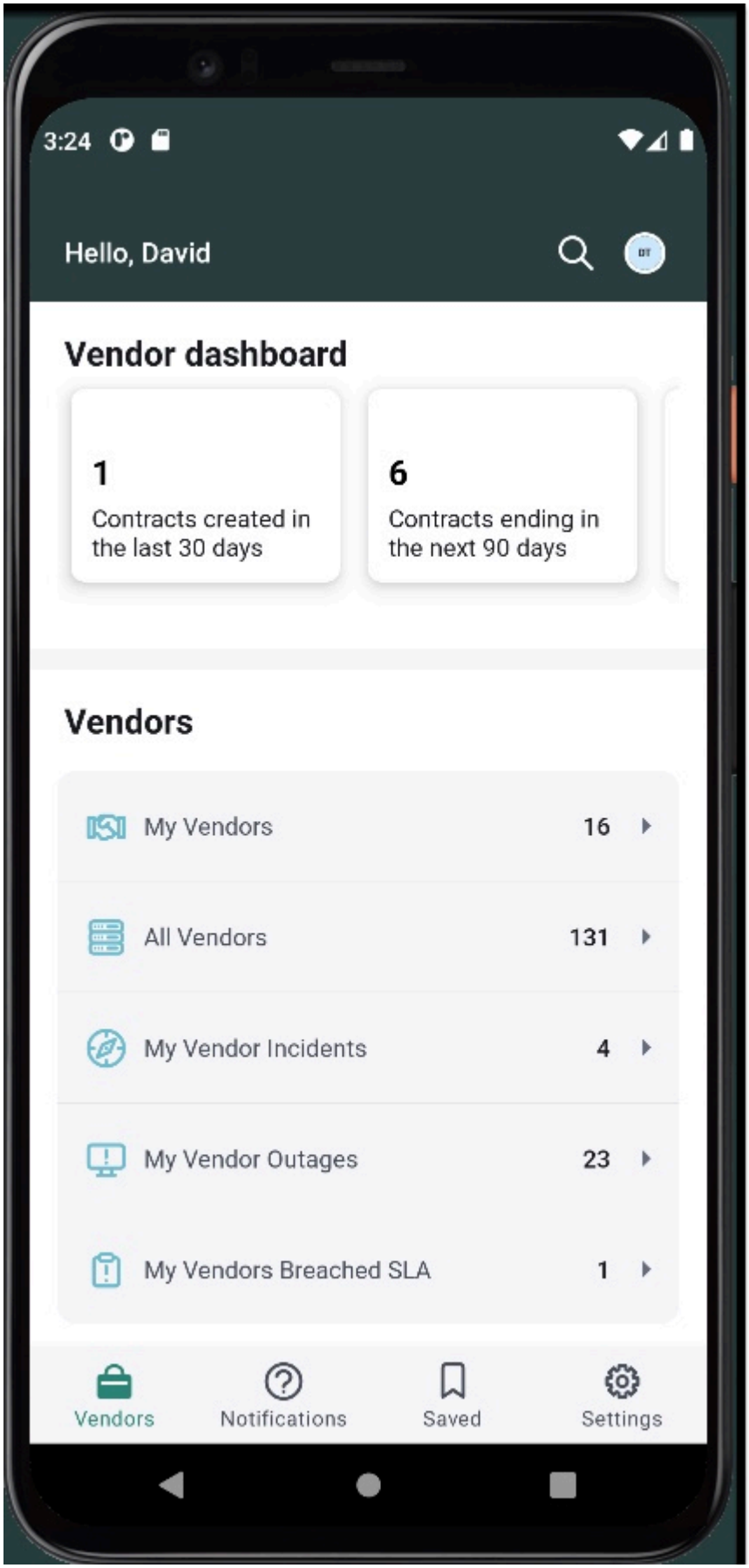
ITSM Vendor Management Mobile pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

À l'aide de l'application ITSM Vendor Management Mobile, les gestionnaires des fournisseurs peuvent accéder aux détails du fournisseur, y compris les performances des fournisseurs, et surveiller les problèmes les plus importants pour eux.

Tableau de bord ITSM Vendor Management Mobile

Analysez les fournisseurs par groupe de KPI. Vous pouvez afficher les contrats créés au cours des 30 derniers jours et ceux se terminant dans les 90 prochains jours. Surveillez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Vendor Management Mobile requis

Si vous avez le rôle de gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager], vous pouvez accéder à la page de destination de Vendor Management Mobile.

Cas d'utilisation

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que gestionnaire des fournisseurs, vous pouvez analyser les détails en temps réel tels que : • Répartition des fournisseurs par groupes de KPI. • Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours. • Nombre de contrats qui se terminent dans les 90 prochains jours. • Analysez les initiatives d'amélioration de vos fournisseurs.	Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Fournisseurs par groupe de KPI	Anneau 	Société [core_company]	Les fournisseurs sont répartis par modèle de mesure.
Nouveaux contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats créés au cours des 30 derniers jours.
Fin des contrats	Score unique 	Contrat [ast_contract]	Nombre de contrats se terminant dans les 90 prochains jours.
Initiatives d'amélioration	Score unique 	Initiative d'amélioration [sn_cim_register]	Nombre d'initiatives d'amélioration créées pour vos fournisseurs.

Listes

Accédez aux listes de fournisseurs suivantes sur le tableau de bord Vendor Management Mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Mes fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs gérés par le gestionnaire des fournisseurs.
Tous les fournisseurs	Liste de tous les fournisseurs de votre organisation.
Mes incidents fournisseur	Liste de tous les incidents surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes pannes de fournisseur	Liste de toutes les pannes surveillées par le gestionnaire des fournisseurs.
Mes SLA de fournisseur violés	Liste de tous les SLA violés surveillés par le gestionnaire des fournisseurs.

Accéder à Vendor Management Mobile sur votre application ServiceNow Agent

Installez l'application ServiceNow Agent pour activer l'application sur votre équipement mobile. Scannez le code QR ou saisissez manuellement l'adresse de votre instance dans l'application Agent pour accéder à votre instance sur l'équipement mobile.

Avant de commencer

Pour vous permettre de gérer et de surveiller les incidents, les pannes et les SLA non respectés des fournisseurs sur votre application mobile, votre administrateur système doit avoir effectué les tâches suivantes :

- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (sn_itsm_vendor).
- Sur votre instance d'application de bureau ServiceNow, il doit avoir installé le module d'extension Vendor Management Mobile (sn_vendor_mobile).
- Assurez-vous que l'application et toutes les applications ServiceNow Store qui lui sont associées disposent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.

Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, installez l'application ServiceNow Agent depuis l'App Store ou Google Play Store.
2. Appuyez sur l'icône de l'application Agent sur votre équipement mobile.
3. Saisissez l'adresse de l'instance.

Pour	Effectuez cette action
Saisir manuellement l'adresse	Saisissez l'adresse d'instance dans le champ d'adresse.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône du code QR, puis scannez le code QR fourni par votre administrateur.

4. Appuyez sur **Se connecter**.
5. Appuyez sur l'icône Fournisseurs (Vendors) pour ouvrir la page de destination de Vendor Management Mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recevoir des notifications sur les fournisseurs que vous gérez à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recevez des notifications lorsqu'un incident P1 est créé ou résolu. Vous pouvez également recevoir des notifications si un autre incident est mis à niveau vers P1 ou lorsqu'une panne de fournisseur se produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez définir vos préférences de notification dans votre application de bureau afin de recevoir les notifications dans votre application Agent mobile ITSM.

Procédure

1. Activez les notifications sur votre instance d'application de bureau.
   a. Sélectionnez votre profil et les **préférences** de sélection.
   b. Sélectionnez **Notifications**.
   c. Sélectionnez **Interface utilisateur principale**.
   d. Activez l'option **Autoriser les notifications**.
   e. Dans la section **Gestion des services IT**, activez la notification suivante :
      - Incident ouvert pour le fournisseur
      - Panne ouverte pour le fournisseur
2. Recevez des notifications sur votre application mobile lorsque les tâches suivantes sont déclenchées :
   - Un incident P1 est créé ou résolu
   - Un autre incident est mis à niveau vers un incident P1
   - Un enregistrement de panne de fournisseur est créé

Accéder aux informations relatives à vos fournisseurs à l'aide de l'application Vendor Management Mobile

Recherchez des informations relatives à vos fournisseurs, telles que les incidents ou les pannes créés pour vos fournisseurs ou les SLA violés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vlm.vendor_manager

Procédure

1. Connectez-vous à votre application Vendor Management Mobile sur votre équipement mobile.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Pour accéder aux éléments suivants	Effectuez cette action
Informations sur vos fournisseurs	Appuyez sur **Mes fournisseurs**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder aux éléments suivants	Effectuez cette action
	Pour contacter un fournisseur, appuyez sur l'enregistrement du fournisseur, puis sur **Détails du contact principal**. Le contact du fournisseur apparaît.
Incidents créés pour vos fournisseurs	Appuyez sur **Mes incidents fournisseur**. Vous pouvez consulter les détails du fournisseur et les flux d'activité pour chaque incident.
Pannes créées pour vos fournisseurs	Appuyez sur **Mes pannes de fournisseur**. Vous pouvez afficher la liste des pannes. Cliquez sur une panne pour afficher les détails de la panne et les CI affectés pour les services et les offres.
SLA violés par le fournisseur	Appuyez sur **Mes SLA de fournisseur violés**.

Référence Espace de travail de gestion des fournisseurs

Lorsque vous activez le module d'extension Espace de travail de gestion des fournisseurs (sn_itsm_vendor), l'application installe des composants tels que des rôles, des tables, des propriétés et des indicateurs.

Installé avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Espace de travail de gestion des fournisseurs fournit un emplacement de destination unique pour vous permettre d'afficher et de gérer vos fournisseurs.

Espace de travail de gestion des fournisseurs

Lorsque vous activez le module d'extension Espace de travail de gestion des fournisseurs (sn_itsm_vendor), les composants suivants sont installés.

Rôles installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des fournisseurs [sn_vlm.vendor_admin]	Peut créer, modifier ou supprimer les types de fournisseurs et les groupes de KPI dans Espace de travail de gestion des fournisseurs.	sn_vlm.vendor_manager
Gestionnaire des fournisseurs [sn_vlm.vendor_manager]	Affiche et gère les fournisseurs à l'aide de Espace de travail de gestion des fournisseurs. Configure les mesures de performance des fournisseurs	• pa_viewer • service_viewer • service_credit_mgr

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	à utiliser avec Espace de travail de gestion des fournisseurs.	

Table installée avec Groupes KPI fournisseur

Nom	Description
Fournisseurs de KPI [sn_itsm_vendor_kpi_group_m2m_vendor]	Stockez la relation entre les KPI et les fournisseurs.

Travaux planifiés

Nom	Description
Process Mining - VM Remine Projects	• S'exécute automatiquement une fois par jour. • Met automatiquement à jour le projet lorsque des fournisseurs sont ajoutés ou supprimés. • Récupère tous les projets qui n'ont pas été explorés au cours de la période spécifiée dans la propriété système **sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency** ; par exemple, les 7 derniers jours.

Accédez à **Vendor Management** > **Configuration** > **Propriétés du fournisseur** pour définir les propriétés de Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Propriétés installées avec Espace de travail de gestion des fournisseurs

Propriété	Description
sn_itsm_vendor.enable.po.vm	Permet l'intégration de Optimisation de processus à Espace de travail de gestion des fournisseurs. Lorsque cette propriété est activée, vous pouvez lancer des projets d'exploration de processus et d'exploration Optimisation de processus et analyser les processus dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. • **Type :** true | false • **Valeur par défaut :** false
sn_itsm_vendor.po_mining.run_frequency	Récupère tous les projets qui n'ont pas été explorés pendant la période spécifiée. Le travail *Process Mining - VM Remine*

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Espace de travail de gestion des fournisseurs (suite)

Propriété	Description
	Projects récupère les données en fonction de l'heure spécifiée dans cette propriété. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 7

Installation avec Indicateurs de la réussite des fournisseurs dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

À l'aide de l'application Indicateurs de la réussite des fournisseurs, vous pouvez comparer les performances de vos fournisseurs à celles des fournisseurs les plus performants.

Important : Vous devez installer le module d'extension Indicateurs de la réussite (com.snc.vendor.insights) séparément via ServiceNow Store. Pour en savoir plus, consultez Activer Espace de travail de gestion des fournisseurs.

Tâche planifiée installée avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom	Description
Tâche planifiée hebdomadaire des indicateurs de la réussite des sous-traitants	S'exécute chaque semaine et collecte les données d'attributs des fournisseurs au cours des 30 derniers jours. La tâche calcule ensuite la corrélation des attributs avec les fournisseurs performants qui utilisent Intelligence prédictive.

Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom	Description
sn_app_ml_insights.top_n_results	Résultats Top N à récupérer dans la table des résultats de l'aperçu pour une analyse plus approfondie. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.max_records_to_process	Nombre maximal d'enregistrements à traiter par la tâche de l'indicateur de réussite. La valeur par défaut est de 50 000.
sn_app_ml_insights.attr_category_string_value_limit	Nombre maximal de valeurs de chaîne autorisées avant de créer des catégories. La valeur par défaut est de 5.
sn_app_ml_insights.keep_last_n_runs	Nombre d'exécutions les plus récentes à conserver après l'exécution du nettoyeur de tables. La valeur par défaut est de 2.
sn_app_ml_insights.attr_datatype_inclusion_list	Liste séparée par des virgules des types de données valides à utiliser pour définir les attributs des aperçus du fournisseur. La valeur par défaut est boolean,currency,date,datetime,due_date,field_name,glide

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs (suite)

Nom	Description
sn_app_ml_insights.chi_squared_critical_value	Valeur critique d'un test du khi carré qui compare deux valeurs pour voir s'il y a une signification statistique. La valeur par défaut est 3,84.
sn_app_ml_insights.chi_squared_threshold	Seuil de la valeur critique du test du khi carré. La valeur par défaut est de 5.

Attributs installés avec les indicateurs de la réussite des fournisseurs

Nom d'attribut	Type d'attribut	Valeur par défaut
	Indicateurs Analyse des performances	
Disponibilité moyenne	Disponibilité moyenne	VRAI
Accomplissement moyen du SLA	Accomplissement moyen du SLA	VRAI
Stabilité moyenne	Stabilité moyenne	VRAI
Satisfaction moyenne des clients	Satisfaction des clients moyenne	VRAI
Score de performance moyen de SO	Score de performance moyen des offres de service	VRAI
Satisfaction du fournisseur	Satisfaction du fournisseur	VRAI
	Attributs de table	
Engagement de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Type de contrat SLA	Définition de SLA [contract_sla]	VRAI
Pays	Société [core_company]	VRAI
Niveau de classement	Société [core_company]	VRAI
Début de la relation	Société [core_company]	faux
Type d'engagement de service	Engagement de service [service_commitment]	VRAI
Criticité opérationnelle de l'offre de service	Offre de service [service_offering]	VRAI
Coût total du contrat	Société [core_company]	faux
Abonnés uniques	Société [core_company]	VRAI
État du fournisseur	Société [core_company]	faux
Type de fournisseur	Société [core_company]	faux

Référence de Groupes KPI fournisseur dans Espace de travail de gestion des fournisseurs

Utilisez les Groupes KPI fournisseur fournis par défaut pour analyser les performances du fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes KPI fournisseur

Les groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) du fournisseur suivants sont disponibles par défaut :

- Services IT : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées aux services IT.
- Exécution des fournisseurs : comprend les KPI permettant d'analyser les performances des fournisseurs liées à l'exécution.
- Logiciel : comprend les KPI permettant d'analyser les fournisseurs liés aux applications logicielles.
- Matériel : comprend les KPI permettant d'analyser les fournisseurs liés aux applications matérielles.

Chaque groupe de KPI fourni par défaut dispose des listes connexes suivantes :

- KPI : indicateurs avec une répartition des fournisseurs qui mesurent les performances de vos fournisseurs.

  Chaque indicateur qui contribue au score du fournisseur a une pondération associée.
- Seuils de groupes de KPI : définit les valeurs de seuil afin d'indiquer l'état de chaque groupe de KPI.
- Fournisseurs : liste des fournisseurs dont les performances sont analysées.

Groupe de KPI Services informatiques

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Nom de l'indicateur	Description	Unité
VMW : satisfaction client moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.	Numéro
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
VMW : accomplissement moyen du SLA	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.	Numéro
VMW : disponibilité moyenne	Calcule la valeur moyenne atteinte pour les SLA d'incidents.	Pourcentage
VMW : activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces éléments doivent être liés à des offres de service.	Numéro
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.	Numéro

Groupe de KPI Exécution par le fournisseur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
VMW : satisfaction client moyenne	Mesure les scores CSAT en fonction des offres de services.	Numéro
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
VMW : accomplissement moyen du SLA d'incident	Calcule la valeur moyenne atteinte par les SLA d'incidents terminés avec succès.	Pourcentage
Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande	Calcule la valeur moyenne des SLA terminés avec succès.	Pourcentage
Nombre total d'incidents créés	Nombre total d'incidents créés pour les fournisseurs.	Numéro
VMW : activité de demande moyenne	Valeur moyenne calculée à partir des éléments de demande exécutés dérivés des éléments de catalogue du portefeuille des services. Ces éléments doivent être liés à des offres de service.	Numéro

Groupe de KPI Logiciel

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

Indicateur	Description	Unité
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.	Numéro
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.	Pourcentage

Groupe de KPI Matériel

Ce tableau répertorie les indicateurs fournis par défaut dans ce groupe de KPI. Tous les indicateurs dont l'unité est le pourcentage sont utilisés pour calculer le score du fournisseur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Description	Unité
Satisfaction du fournisseur	Fournit la répartition mensuelle des scores de satisfaction du fournisseur.	Pourcentage
Éléments à la demande du fournisseur	Fournit le nombre d'éléments de catalogue demandés par le fournisseur.	Numéro
SLA manuel à partir d'une source externe	Calcule les SLA ajoutés manuellement.	Pourcentage

Indicateur du score du fournisseur

L'indicateur du **score du fournisseur** est un indicateur automatisé. Il sert à calculer et à afficher le score du fournisseur. Le calcul est effectué en fonction de tous les indicateurs ajoutés au groupe de KPI pour évaluer les performances des fournisseurs.

Par défaut, les indicateurs suivants sont utilisés pour calculer le score du fournisseur :

- Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande
- VMW : disponibilité moyenne
- Accomplissement moyen du SLA d'incident
- SLA manuel à partir d'une source externe

Travail de planification

La tâche planifiée *VMW Update Vendor Score* s'exécute tous les jours et met à jour le score. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des scores mis à jour à tout moment.

La tâche planifiée *VMW Update Vendor Profile* s'exécute tous les mois et met à jour tous les profils des fournisseurs. Vous pouvez exécuter cette tâche sur demande pour obtenir des profils de fournisseurs mis à jour à tout moment.

Calculer le score du fournisseur

Le calcul du score du fournisseur est basé sur le poids de chaque indicateur et le score du KPI.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : la table Données métriques d'offres de services [service_offering_metric_data] ainsi que les quatre indicateurs suivants sont obsolètes dans la version Utah :

- Accomplissement moyen du SLA [ServiceOffering.MetricData.SLA.Daily]
- Satisfaction des clients moyenne [ServiceOffering.MetricData.CSAT.Daily]
- Disponibilité moyenne [ServiceOffering.MetricData.Availability.Daily]
- Activité de demande moyenne [ServiceOffering.MetricData.Activity.Daily]

Par conséquent, si l'application Espace de travail de gestion des fournisseurs est intégrée dans Gestion des portefeuilles de services et si vous effectuez une mise à niveau vers le portefeuille standard Gestion des portefeuilles de services, les données de mesure des indicateurs hérités ne sont plus disponibles. Pour en savoir plus sur Gestion des portefeuilles de services, consultez Portefeuilles Gestion des portefeuilles de services.

Vous pouvez calculer le score du fournisseur à l'aide des indicateurs ayant une valeur en pourcentage. Vous pouvez également créer des indicateurs à la formule personnalisée et les ajouter au calcul du score du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un indicateur de formule pour suivre le score du fournisseur.

Ce tableau fournit un exemple de la façon dont est calculé le score du fournisseur.

Calcul du score du fournisseur

Indicateur	Pondération de l'indicateur	Score du KPI	Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur
Satisfaction du fournisseur	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW : satisfaction client moyenne	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW : disponibilité moyenne	25,00 %	88,50 %	22,125 %
VMW : accomplissement moyen du SLA	10,00 %	100,00 %	10,00 %
Total			**83,217 %**

Le score total du fournisseur a été arrondi à 83,22 %. Le score est également mis en évidence dans l'en-tête avec des couleurs distinctes pour les valeurs de seuil définies pour le groupe de KPI.

Remarque : Le score du fournisseur est impacté par la direction de l'indicateur, selon que celle-ci est définie sur Maximiser ou Minimiser. Ce tableau fournit un exemple qui montre la façon dont le score du fournisseur change en fonction de la direction de l'indicateur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Score du fournisseur affecté par la direction de l'indicateur

Indicateur	Direction	Pondération de l'indicateur	Score de mesure de l'indicateur	Indicateurs qui contribuent au score du fournisseur
VMW : satisfaction du fournisseur	Agrandir	10,00 %	54,42 %	5,442 %
VMW : satisfaction client moyenne	Agrandir	55,00 %	83,00 %	45,65 %
VMW : disponibilité moyenne	Réduire	25,00 %	88,50 %	2,875 % [(100-88,5) x 0,25]
VMW : accomplissement moyen du SLA	Réduire	10,00 %	100,00 %	0 %
Total				**53,967 %**

Séparation de domaine et Espace de travail de gestion des fournisseurs

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Espace de travail de gestion des fournisseurs. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut tous les aspects de la prise en charge de niveau **Basique**.
- Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications.

L'application Espace de travail de gestion des fournisseurs utilise Analyse des performances pour collecter des données et assure la prise en charge de Séparation de domaine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

Le module d'extension Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer) doit être activé par le personnel ServiceNow. Après l'activation, en tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support).

Le module d'extension Analyse des performances - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé pour activer les fonctionnalités de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer Séparation de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs

Configurez Séparation de domaine Espace de travail de gestion des fournisseurs pour collecter les scores des fournisseurs et analyser les données pour un domaine spécifique. Configurez les domaines pour les modèles de mesure du score du fournisseur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Configurez un domaine pour collecter les données d'analyse de performance du score du fournisseur pour ce domaine.
   a. Accédez à **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Configurations des domaines**.
   b. Créer une configuration de domaine pour Espace de travail de gestion des fournisseurs
      i. Cliquez sur **Nouveau**.
      ii. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la configuration.
      iii. Dans le menu **Type de configuration**, sélectionnez **Conditions**.
      iv. Dans la section Options d'agrégation, cochez la case **Collecter les enfants** pour collecter des scores de tous les domaines enfants.
   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   d. Ajoutez les tâches Analyse des performances suivantes à la liste connexe :

      Remarque : si vous ne disposez pas de la liste Tâches connexes, vous devez configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

      - VMW - Collecte de données planifiée
      - VMW - Collecte des pondérations
      - VMW - Collecte de données quotidienne
      - VMW - Collecte des scores du fournisseur

   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour en savoir plus sur la création ou la planification d'un travail de collecte de données, consultez Créer ou planifier un travail de collecte de données

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : l'application Analyse des performances :

- Exécute la tâche et recueille le score en tant qu'utilisateur **Éxécuter en tant que**.
- Collecte les scores uniquement pour le domaine dans lequel l'utilisateur connecté exécute la tâche. Les scores ne sont pas visibles pour les administrateurs ou gestionnaires des fournisseurs qui ne font pas partie de ce domaine dans Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs.
- Ajoute automatiquement les requêtes de base de données qui limitent les résultats du domaine aux requêtes de source des indicateurs lorsque l'application exécute un travail pour une configuration de domaine.

2. Configurez un domaine pour attribuer un modèle de mesure du score du fournisseur à un domaine.
   a. Accédez à **Espace de travail de gestionnaire des fournisseurs** > **Modèles de mesure du score du fournisseur**.
   b. Effectuez l'une des actions suivantes :

Pour	Effectuez cette action
Configurer la liste des modèles de mesure du score du fournisseur	**a.** Cliquez sur l'icône Personnaliser. **b.** Déplacez le **domaine** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné**. **c.** Cliquez sur **OK**.
Configurer un formulaire de modèle de mesure du score du fournisseur	**a.** Dans la liste, sélectionnez un modèle de mesure du score du fournisseur. **b.** Faites un clic droit sur l'icône Menu contextuel et sélectionnez **Configurer > Mise en page de formulaire**. Assurez-vous d'être dans la section Espace de travail de gestionnaire des fournisseurs. **c.** Déplacez le **domaine** de la colonne **Disponible** à la colonne **Sélectionné**. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Tests de démarrage rapide pour Espace de travail de gestion des fournisseurs dans espace de travail configurable

Validez que Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Espace de travail de gestion des fournisseurs nécessitent l'activation du module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs (com.snc.vlm.vmw) et le chargement des données de démonstration.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suite de tests Espace de travail de gestion des fournisseurs - Tests

Test	Description	Version
VLM : créer un fournisseur	Suivez les problèmes liés au module d'extension Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs après une mise à niveau. Créez un nouveau fournisseur.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Console Intelligence prédictive ITSM

L'application ServiceNow® Console Intelligence prédictive ITSM fournit des modèles de cas d'utilisation prédéfinis et vous guide dans votre implémentation d'apprentissage machine pour créer des processus business ITSM intelligents.

Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Explorer Console Intelligence prédictive ITSM

L'application Console Intelligence prédictive ITSM est conçue pour vous aider à commencer à utiliser l'apprentissage machine afin de résoudre et accélérer rapidement vos incidents informatiques.

La console comprend des modèles de cas d'utilisation prédéfinis qui vous guident systématiquement dans le processus de création et de formation de nouveaux modèles prédictifs, en les évaluant et en les testant, puis en les ajoutant à votre processus business pour adjoindre de la valeur à votre organisation informatique.

L'apprentissage machine guidé fournit les prochaines étapes et vous aide à prendre des décisions éclairées à mesure que vous augmentez vos connaissances en apprentissage machine.

Une fois vos cas d'utilisation formés, ils sont utilisables immédiatement. L'utilisation des fonctionnalités Analyse des performances vous permet de surveiller vos cas d'utilisation implémentés avec succès pour garantir la meilleure efficacité du modèle. Définissez des seuils et surveillez si vos modèles fonctionnent comme prévu ou s'ils sont sous-performants grâce au tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.

L'application Console Intelligence prédictive ITSM dépend de l'activation de l'application Intelligence prédictive, disponible avec la référence ITSM Pro.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À quel public s'adresse Console Intelligence prédictive ITSM

Les architectes de processus business utilisent la fonctionnalité Console Intelligence prédictive pour commencer avec les cas d'utilisation basés sur l'apprentissage machine. Vous pouvez déterminer votre valeur commerciale, surveiller vos modèles et afficher les statistiques associées à l'aide du tableau de bord Console Intelligence prédictive.

Si vous êtes architecte ou responsable de processus, ou un promoteur de l'apprentissage machine pour votre organisation informatique, Console Intelligence prédictive ITSM peut vous aider à rationaliser votre charge de ticket d'incident. Les modèles prédictifs formés peuvent résoudre vos incidents via des résolutions similaires passées ou en recommandant des articles de base de connaissances pertinents afin de vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents. Cela libère un temps précieux pour les professionnels de l'informatique, qui ont souvent besoin de passer du temps sur des problèmes plus complexes et stimulants.

Aucune connaissance ou expérience préalable avec l'intelligence artificielle ou l'apprentissage machine n'est requise lorsque vous utilisez Console Intelligence prédictive ITSM . L'application inclut des modèles avec des conseils préconstruits pour vous aider dans la création, la formation, l'évaluation, le test et la production de vos modèles prédictifs uniques. Vous pouvez également créer un lien vers vos articles de la base de connaissances pour prendre en charge votre charge de ticket d'incident informatique et accéder aux nombreuses fonctionnalités de la plateforme Intelligence prédictive.

Avantages d'Console Intelligence prédictive ITSM

Les technologies de pointe en matière d'intelligence artificielle et d'apprentissage machine ont été largement adoptées dans de nombreuses industries. L'application Console Intelligence prédictive ITSM vous fournit les outils d'apprentissage machine dont vous avez besoin pour résoudre rapidement et efficacement vos tâches d'incident informatique et améliorer votre organisation informatique. Le processus de création et d'implémentation de vos modèles prédictifs peut entraîner une analyse utile de l'activité et une optimisation des opérations.

Expérience utilisateur Console Intelligence prédictive ITSM

Création, évaluation, test et intégration de modèles simplifiés

Évaluez et testez différentes versions de modèle. Lorsqu'une version de modèle reformée ne fonctionne pas aussi bien que la version précédente, vous pouvez l'affiner, afficher la version du modèle gagnant et la marquer comme active.

Affichez vos modèles formés sur la page Étapes guidées du cas d'utilisation. Lorsqu'un modèle est intégré, les données d'intégration sont indiquées entre parenthèses à côté du nom du modèle. Les dates **de création** et **de formation** ainsi que le numéro de **version active** du modèle sont également affichés. Les modèles intégrés apparaissent en haut de la liste.

Le modèle gagnant, c'est-à-dire le modèle ayant le score d'automatisation net le plus élevé est surligné en vert. Lorsque deux modèles ont le même score d'automatisation net, le modèle le plus récemment créé est mis en évidence en vert.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** pour filtrer par **Domaine**, **État** du modèle et **État de la formation du modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la fonctionnalité des filtres de facette sur la page **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle** pour filtrer par **Domaine**, **Aide à la configuration** et **Valeur commerciale**.

Trouvez rapidement des modèles de cas d'utilisation ou des cas d'utilisation avec un filtre de recherche ajouté aux pages **Cas d'utilisation - Tous les cas d'utilisation créés** et **Cas d'utilisation - Créer un ticket à partir du modèle**.

Identifiez les modèles **intégrés** et **en cours** par des icônes uniques et identifiez facilement l'échec de la formation d'un modèle ou la sous-performance d'un modèle avec des icônes et des marqueurs sur la page Cas d'utilisation - Tous.

Modifiez les noms et les brèves descriptions des modèles, le cas échéant.

Désactivez une version de modèle précédente ou sélectionnez une version de modèle précédente à activer.

Sachez si vous avez les données requises nécessaires avant de commencer le processus de création d'un cas d'utilisation. Si les données sont insuffisantes, un message s'affiche.

Téléchargez un fichier .csv de votre test par lots du modèle ou accédez à la phase de test pour afficher les résultats.

Champs d'entrée de remontée pas à pas

Accédez aux champs sur les tables connexes à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script.

Prise en charge de la langue de droite à gauche

Pour les utilisateurs qui lisent de droite à gauche, cette prise en charge de la langue est ajoutée.

Administration Console Intelligence prédictive ITSM

Les administrateurs peuvent activer les modules d'extension nécessaires pour Console Intelligence prédictive ITSM. Les utilisateurs avec le rôle piwb_admin peuvent configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques.

Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Les administrateurs Console Intelligence prédictive peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Configurer les paramètres de propriété de Console Intelligence prédictive, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle préformé.
- Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez des notifications pour alerter les utilisateurs Console Intelligence prédictive par e-mail pour les événements suivants :
  - Lorsqu'un nouveau modèle est formé et prêt pour l'évaluation.
  - Lorsque le test par lots est initié et lorsque les résultats des tests sont disponibles.

Activer Console Intelligence prédictive ITSM

Console Intelligence prédictive ITSM est disponible avec l'activation du module d'extension principal Console de l'intelligence prédictive (com.sn_piwb_ml) et du module d'extension de contenu Console de l'intelligence prédictive ITSM (com.sn_piwb_itsm_content).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version yokohama, Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de retrait. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Les modules d'extension associés à Console Intelligence prédictive ITSM requièrent l'activation de l'application Intelligence prédictive. Intelligence prédictive est disponible avec l'activation du module d'extension Intelligence prédictive (com.glide. platform_ml) et du module d'extension Rapports (com.glide.platform_ml_pa) de Intelligence prédictive, qui requièrent un package d'abonnement ITSM Pro. Pour plus de détails, reportez-vous à Installer Intelligence prédictive.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Sélectionnez **Installer** pour lancer le processus d'installation.

   Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : `L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.`

   Un message s'affiche une fois l'installation terminée. Pour en savoir plus sur les composants installés avec un module d'extension, consultez Trouver les composants installés avec une application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Console Intelligence prédictive ITSM

Plusieurs rôles sont installés avec l'activation du module d'extension Console de l'intelligence prédictive.

Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Remarque : La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application.

Deux modules d'extension sont disponibles pour obtenir la fonctionnalité Console Intelligence prédictive ITSM.

- Console de l'intelligence prédictive (com.sn_piwb_ml) : fournit un cadre de travail commun pour la création et la gestion des cas d'utilisation.

  Remarque : Nécessite l'activation de Intelligence prédictive et des modules d'extension Predictive Intelligence Reports, qui sont disponibles avec un abonnement ITSM Pro.

- Contenu Console de l'intelligence prédictive ITSM (com.sn_piwb_itsm_content) : donne accès au contenu spécifique à ITSM qui fournit des conseils d'implémentation pour les cas d'utilisation créés via Console Intelligence prédictive. Avec ce module d'extension, vous pouvez également accéder au tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents** afin de communiquer la valeur dans plusieurs applications Gestion des services IT.

  Remarque : Nécessite l'activation des modules d'extension Console de l'intelligence prédictive, Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord et Incident.

Console de l'intelligence prédictive

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Console de l'intelligence prédictive [piwb_admin]	Administrateur Console de l'intelligence prédictive. Configure les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive. Peut créer et gérer des cas d'utilisation.	• piwb_manager • ml_admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Console de l'intelligence prédictive (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire Console de l'intelligence prédictive [piwb_manager]	En règle générale, un architecte de processus business. Peut créer et gérer des cas d'utilisation. Configure les paramètres de propriété de Console de l'intelligence prédictive. Surveille le tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.	• ml_admin • piwb_viewer • pa_admin
Visionneuse Console de l'intelligence prédictive [piwb_viewer]	Peut afficher le tableau de bord **Intelligence prédictive pour Incidents**.	• pa_viewer • ml_report_user

Remarque : Tous les nouveaux enregistrements sont créés et mis à jour via l'application Console Intelligence prédictive. Seuls les utilisateurs ayant le rôle de maintenance peuvent mettre à jour les tables système de base.

Tables installées avec Console Intelligence prédictive ITSM

Table	Description
Exécution de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_run]	Utilisé pour définir le type de prédiction de test pour un cas d'utilisation, qu'il s'agisse d'un test unique ou par lots.
Modèle du cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase_template]	Utilisé pour créer un modèle de cas d'utilisation. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Suivi de l'assistant de configuration [piwb_usecase_sa_tracker]	Utilisé pour suivre l'état des étapes du chemin guidé (étape ou tâche).
Tâche d'étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage_task]	Utilisé pour stocker les tâches pour chaque étape du plan de l'assistant de configuration. Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].
Plan de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_plan]	Utilisé pour définir le plan de l'assistant de configuration (chemin guidé) pour chaque type de cas d'utilisation.
Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base]	Utilisé pour créer un nouvel enregistrement Tâche de base de l'assistant de configuration et pour rendre la tâche active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Console Intelligence prédictive ITSM (suite)

Table	Description
Cas d'utilisation PIWB [piwb_usecase]	Utilisé pour créer un nouveau cas d'utilisation par modèle précréé (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Modèle de solution PI [piwb_model]	Utilisé pour créer un modèle de solution **Intelligence prédictive** et pour rendre le modèle actif (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Étape de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_stage]	Étend la table Tâche de base de l'assistant de configuration PIWB [piwb_sa_task_base].
Résultat de prédiction de cas d'utilisation [piwb_prediction_result]	Utilisé pour définir un résultat de prédiction de cas d'utilisation basé sur l'exécution et le modèle de la prédiction (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).
Commentaire de la solution PI [piwb_model_comment]	Utilisé pour définir un commentaire sur une solution **Intelligence prédictive** pour une classe donnée (piwb_admin et piwb_manager peuvent créer, mettre à jour et supprimer ; piwb_viewer peut uniquement afficher).

Séparation de domaine et Console Intelligence prédictive

L'application Console Intelligence prédictive prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge standard

- Inclut le support de niveau **basique**.
- Logique métier : les processus peuvent être créés ou modifiés par client par le fournisseur de services (SP). Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Vue d'ensemble de Console Intelligence prédictive

Console Intelligence prédictive active la création de modèles d'apprentissage machine à l'aide de jeux de données historiques. Un modèle d'apprentissage machine peut être configuré dans Console Intelligence prédictive pour chaque domaine, ce qui garantit que les données utilisées par la solution sont des données spécifiques à un domaine. Une fois qu'un modèle a été formé pour un domaine, le modèle appelle une prédiction en vue d'une résolution, en fonction de l'élément auquel ce domaine appartient. Par exemple, le modèle prédit un incident ou un ticket.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Console Intelligence prédictive

Un propriétaire d'instance peut former un modèle d'apprentissage machine pour chaque domaine en créant une définition de modèle pour chaque domaine et en formant ces modèles. De cette façon, chaque modèle utilise des données spécifiques au domaine correspondant.

- Les données peuvent être séparées par domaine
- La colonne Domaine est présente pour les tables d'application du système de base
- La configuration spécifique à un domaine est gérée par le propriétaire de l'instance
- Les domaines de locataire peuvent gérer leurs propres données d'application

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer les paramètres de Console Intelligence prédictive ITSM

Affichez les paramètres de propriété par défaut de Console Intelligence prédictive et configurez-les pour répondre aux besoins de votre processus business.

Avant de commencer
Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

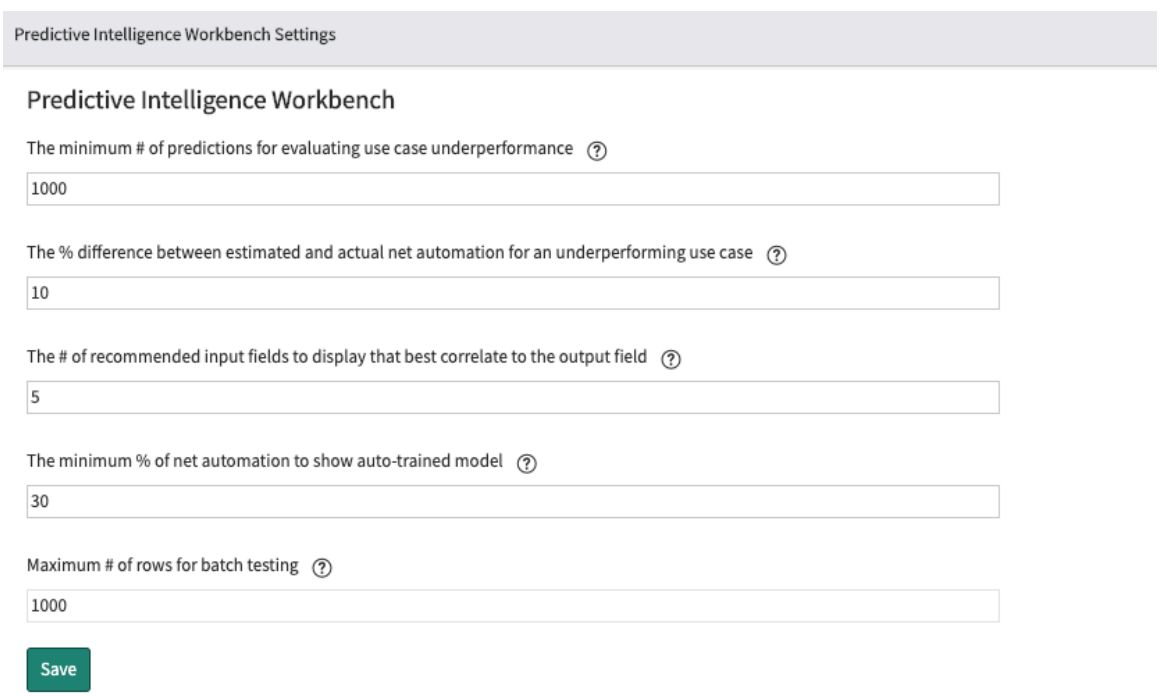
À partir de la version yokohama, Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de retrait. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Console Intelligence prédictive inclut plusieurs paramètres de propriété configurables qui vous permettent de définir la façon dont vous souhaitez utiliser et expérimenter l'application. Par exemple, déterminez le nombre de lignes que vous voulez pour le test par lots ou le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour montrer qu'un modèle est formé automatiquement. Les paramètres par défaut sont configurés dans l'application système de base.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Administration** > **Paramètres**.
   La page des paramètres de Console de l'intelligence prédictive s'affiche avec les configurations de paramètres par défaut.



2. Modifiez les paramètres de propriété, si vous le souhaitez, ou travaillez avec les paramètres par défaut.
3. Cliquez sur **Enregistrer** si vous apportez des changements.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications Console Intelligence prédictive ITSM

Des notifications par e-mail sont ajoutées avec Console Intelligence prédictive.

Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Console Intelligence prédictive inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les utilisateurs tout au long de l'implémentation du modèle de cas d'utilisation.

Les architectes de processus Intelligence prédictive qui créent et forment des modèles de cas d'utilisation reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès et lorsque le test par lots est terminé avec succès. Si la formation d'un cas d'utilisation échoue ou si le test par lots génère des erreurs, les utilisateurs recevront également des notifications sur ces scénarios.

Les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la notification par e-mail pour afficher un cas d'utilisation nouvellement formé ou des résultats des tests par lots. Ils peuvent également télécharger les résultats des tests, s'ils le souhaitent. Les utilisateurs peuvent recevoir les notifications suivantes :

Nom	Description
Formation de modèle de cas d'utilisation réussie Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est formé avec succès.
Exécution de test par lots terminée	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsque le test par lots est terminé.
Échec de la formation du modèle de cas d'utilisation Table : modèle de solution PI [piwb_model]	Envoie un e-mail à un groupe d'utilisateurs spécifique lorsqu'une formation de modèle de cas d'utilisation a échoué.

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles pour vous assurer que les architectes de processus de Intelligence prédictive sont informés pendant le processus d'implémentation du modèle de cas d'utilisation. Consultez Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM.

Pour en savoir plus sur les notifications par e-mail pour Console Intelligence prédictive, consultez Afficher l'aperçu d'une notification par e-mail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour recevoir des notifications par e-mail lorsque la phase de formation et de test du modèle de cas d'utilisation est terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version yokohama, Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de retrait. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Créez un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour que des notifications par e-mail soient envoyées aux utilisateurs afin de les alerter tout au long des phases de formation et de test du modèle de cas d'utilisation.

Les utilisateurs peuvent recevoir des notifications pour les événements Console Intelligence prédictive suivants :

- Formation de cas d'utilisation réussie
- Test par lots terminé
- Échec de la formation du cas d'utilisation

Procédure

Pour créer un groupe d'utilisateurs Console Intelligence prédictive ITSM et ajouter des utilisateurs, consultez Créer un groupe d'utilisateurs.
Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail fournies avec cette application, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

Console Intelligence prédictive Utilitaire de migration

Les gestionnaires Console Intelligence prédictive peuvent facilement migrer les définitions de solutions Intelligence prédictive existantes compatibles vers Console Intelligence prédictive. L'utilitaire de migration active une configuration simplifiée et des fonctions de reporting étendues.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

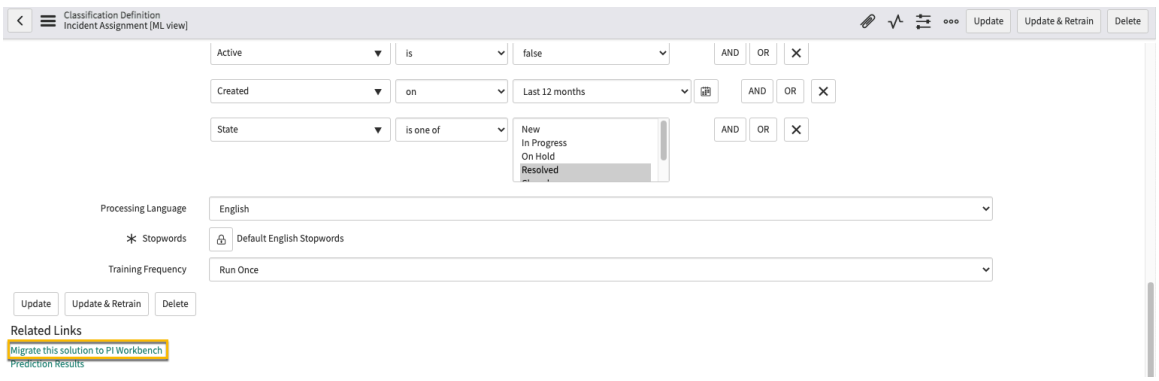
À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

L'utilitaire de migration Console Intelligence prédictive permet aux utilisateurs Intelligence prédictive existants ayant le rôle piwb_manager de convertir une définition de solution en cas d'utilisation. La solution active est ensuite convertie en modèle associé au nouveau cas d'utilisation.

Un lien connexe sur le formulaire de définition de classification Intelligence prédictive permet aux utilisateurs de migrer une définition de solution directement de Intelligence prédictive vers Console Intelligence prédictive.

Lien connexe de l'utilitaire de migration sur le formulaire de définition de classification



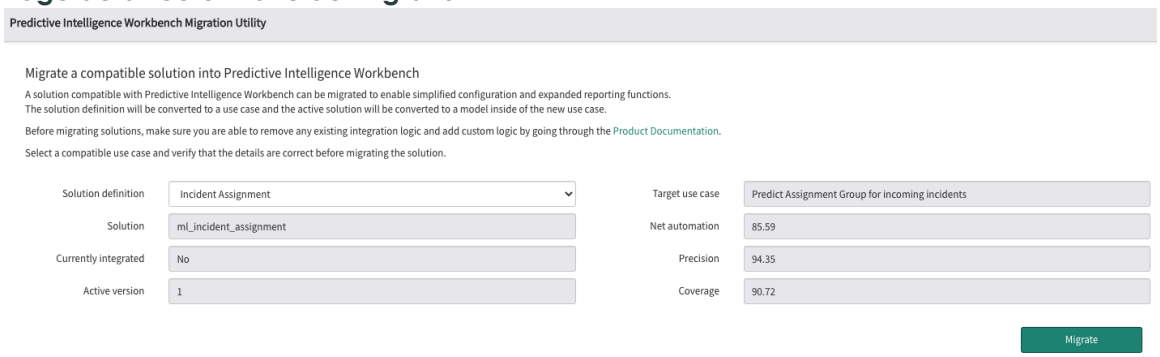
Le lien connexe n'apparaît sur le formulaire que lorsqu'il existe une définition de solution active et que cette solution n'est pas associée à un cas d'utilisation Console Intelligence prédictive.

Les utilisateurs peuvent également accéder à l'utilitaire de migration en tant que module dans l'application Console Intelligence prédictive.

Cliquez sur le lien connexe **Migrer cette solution vers la console PI** ou sur le module**Utilitaire de migration** pour accéder à la page détaillée Utilitaire de migration pour la définition de la solution.

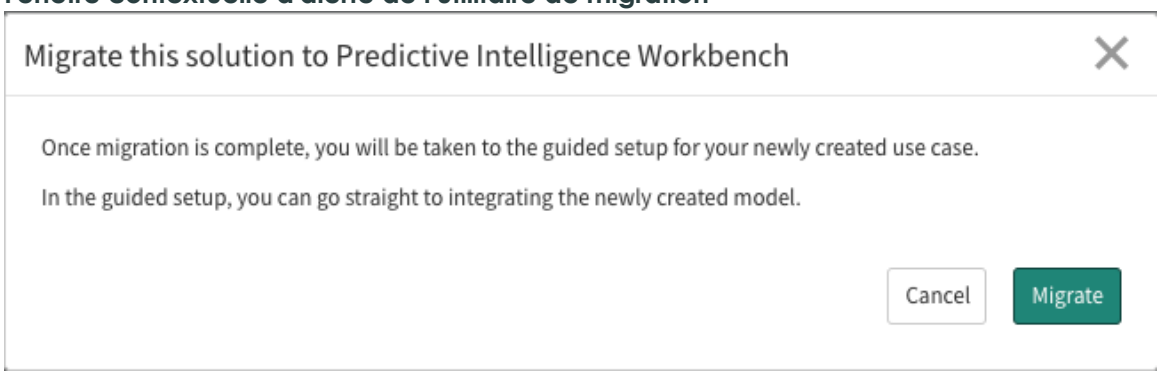
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page détaillée Utilitaire de migration

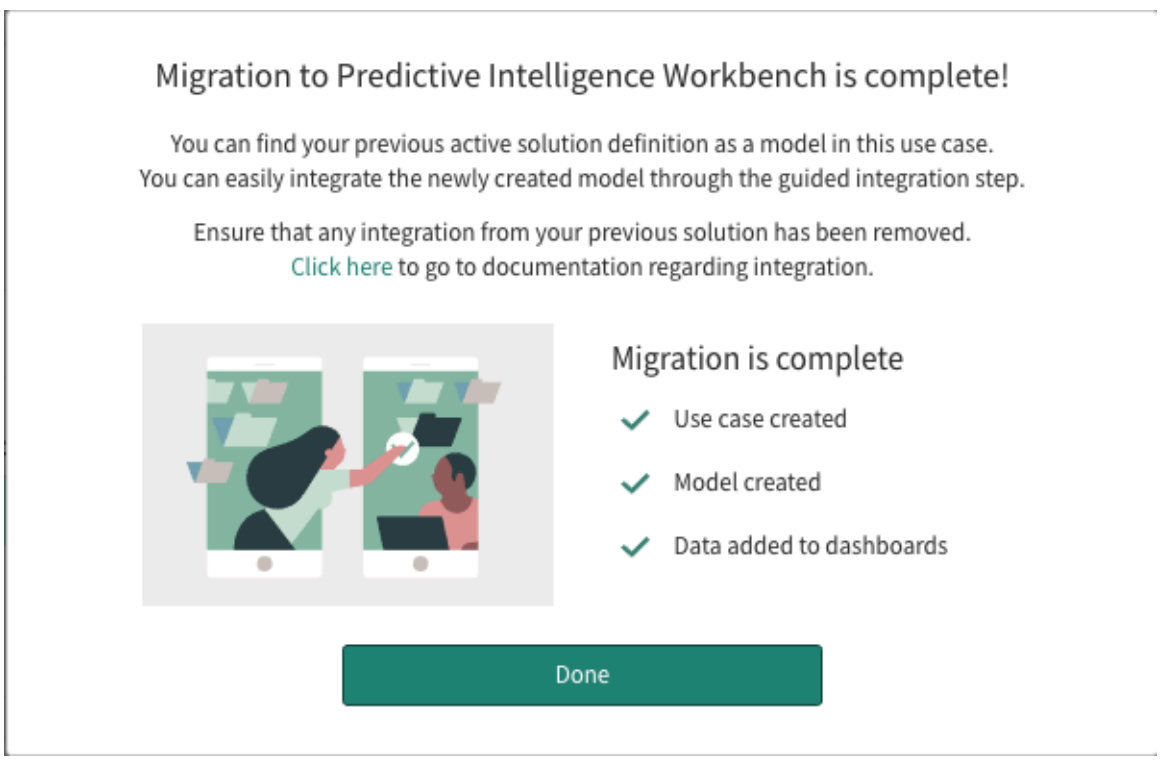


Lorsque vous cliquez sur **Migrer** sur la page détaillée Utilitaire de migration, une fenêtre contextuelle d'alerte vous signale la création d'un cas d'utilisation Console Intelligence prédictive. Vous pouvez ensuite suivre la configuration guidée pour intégrer un nouveau modèle.

Fenêtre contextuelle d'alerte de l'utilitaire de migration



Cliquez sur **Migrer** sur cette alerte pour finaliser la migration.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation préformés de Console Intelligence prédictive

Le mécanisme de fonctionnalité de préformation pour les cas d'utilisation permet et forme la définition de la solution d'apprentissage machine lorsque vous activez l'application Console Intelligence prédictive.

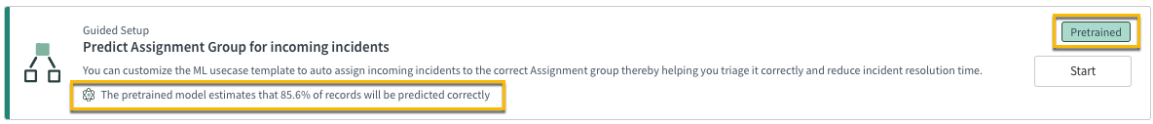
Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Lorsqu'une solution d'apprentissage machine préformée existe dans le système, Console Intelligence prédictive met en surbrillance les modèles de cas d'utilisation avec le marqueur **Préformé**.

Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés Console de l'intelligence prédictive ITSM



Le marqueur **Préformé** pour les modèles de cas d'utilisation s'affiche lorsque les critères suivants sont remplis.

- La propriété système Console Intelligence prédictive *piwb.instance_eligible_auto_train* pour la préformation est activée (vraie) sur votre instance. Cette propriété est désactivée par défaut. Nécessite l'activation du rôle piwb_admin.
- L'instance doit correspondre à l'un des types suivants :
  - ded-prod
  - shared-prod
  - ded-subprod
  - shared-subprod
- La solution d'apprentissage machine associée est active et prête pour le déploiement.
- Le modèle de cas d'utilisation ne contient pas un cas d'utilisation préformé existant.
- L'automatisation nette de la solution d'apprentissage machine est supérieure à la valeur de seuil.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : La valeur de seuil de base du système par défaut est 30. Vous pouvez configurer cette valeur via la propriété système Console Intelligence prédictive *piwb.auto_train_threshold*. Nécessite que le rôle piwb_admin modifie la valeur par défaut.

- La solution d'apprentissage machine est une solution de base du système préformée avec un enregistrement associé pour sa définition dans la table Solution de formation automatique ML [ml_autotrain_solution].

Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive

Console Intelligence prédictive utilise des points d'extension scriptés pour intégrer un modèle de cas d'utilisation formé pour la prédiction.

Important :

À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

Points d'extension scriptés pour une implémentation d'intégration de cas d'utilisation formé

Le point d'extension scripté est *PIWBPredictionProcessor* et *PIWBPredictionProcessor_incident* est l'implémentation par défaut du *PIWBPredictionProcessor* pour la table Incident [incident]. *PIWBPredictionProcessor_incident* exécute toutes les prédictions pour les modèles de cas d'utilisation associés aux incidents intégrés.

Personnalisation de l'implémentation par défaut

Si vous souhaitez personnaliser l'implémentation par défaut, vous pouvez modifier le script de *PIWBPredictionProcessor_incident*. La règle métier *PIWB Prediction - Incident* sur la table Incident appelle le script *PIWBPredictionProcessor_incident* pour les prédictions. Pour en savoir plus sur les points d'extension scriptés, consultez Utiliser des points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application.

Implémentation de Console Intelligence prédictive ITSM

Utilisez l'apprentissage machine pour optimiser votre processus business. Vous pouvez former et implémenter des modèles de cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM pour augmenter vos workflows d'application existants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

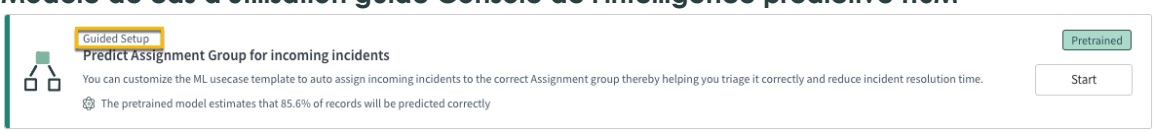
À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

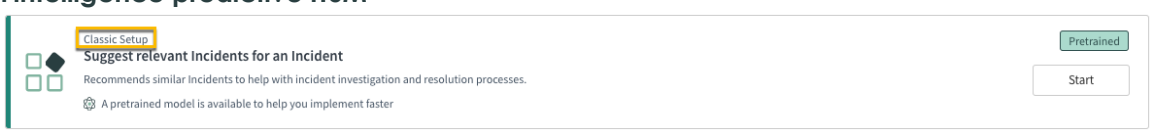
Explorer des modèles de cas d'utilisation

Les utilisateurs ayant le rôle piwb_admin ou piwb_manager peuvent explorer les modèles de cas d'utilisation prédéfinis et créer des modèles d'apprentissage machine prédictifs. Pour créer un modèle d'apprentissage machine, vous pouvez d'abord sélectionner un modèle de cas d'utilisation prédéfini. Certains des modèles prédéfinis sont guidés et affichent l'indicateur **Configuration guidée**. Ces modèles incluent un processus de configuration complet pour vous aider à faciliter l'implémentation. Les modèles non guidés affichent l'indicateur **Configuration classique**.

Modèle de cas d'utilisation guidé Console de l'intelligence prédictive ITSM



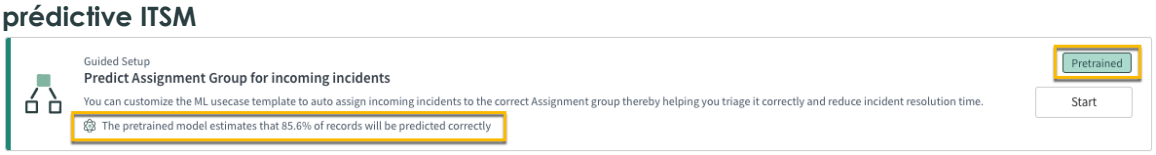
Modèle de cas d'utilisation avec configuration classique de la Console de l'intelligence prédictive ITSM



Les modèles contenant des modèles préformés disponibles accélèrent votre processus de configuration, en fournissant un modèle prégénéré en fonction de vos données. Lorsqu'un modèle indique **Préformé**, cela signifie que vous pouvez accéder directement à la phase d'évaluation de la configuration du cas d'utilisation. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

Les modèles contenant des modèles préformés disponibles affichent également le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus. Si le modèle préformé est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement. Les modèles préformés affichent le pourcentage estimé de vos incidents correctement prévus.

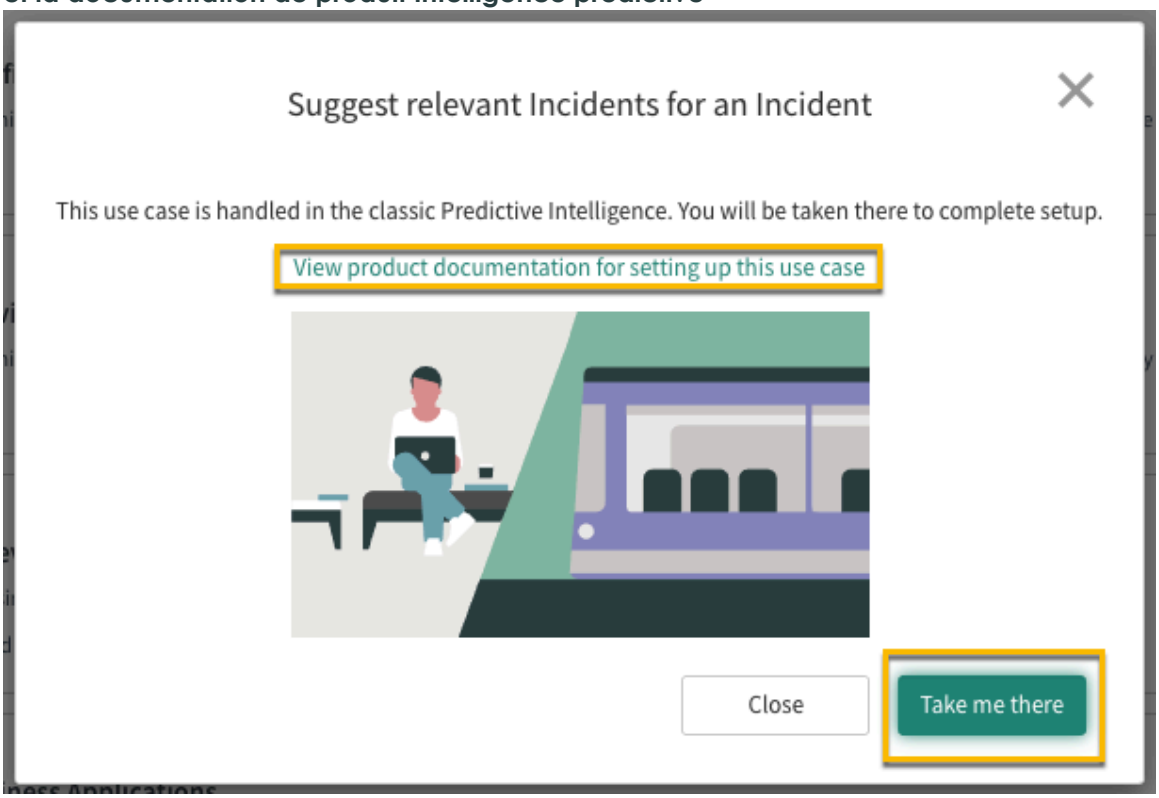
Modèle de cas d'utilisation de modèles préformés Console de l'intelligence prédictive ITSM



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles **Configuration classique** non guidés fournissent des liens vers la documentation de produit Console Intelligence prédictive pertinente ou un lien vers l'application Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow par l'intermédiaire du bouton **Accéder à cette page**.

Liens Console de l'intelligence prédictive ITSM vers la documentation de produit et la documentation de produit Intelligence prédictive



Phases de création d'un cas d'utilisation

La création d'un modèle d'apprentissage machine prédictif implique plusieurs phases. Une fois la création et la formation de votre modèle, vous devez l'évaluer et l'ajuster, tester ses résultats de prédiction, puis l'intégrer à votre processus business. L'utilisation des phases de création de modèle de cas d'utilisation incluent :

- Créer et former des modèles : définissez des paramètres pour créer un modèle que vous formerez en fonction de vos données uniques. Il est fréquent de créer plusieurs modèles dans cette phase. Réglez et affinez vos modèles en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
- Testez vos modèles : obtenez des résultats de prédiction à partir de vos modèles pour décider lequel est le mieux à intégrer à votre processus business. Pour voir si un modèle renvoie un résultat correct, vous pouvez utiliser soit le processus de test unique, soit le test par lots.
- Intégrez le meilleur modèle : déployez le meilleur modèle dans votre processus business. Une fois que vous avez déterminé quel modèle renvoie le meilleur résultat correct, intégrez-le à la production.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle pour affecter automatiquement les incidents entrants au groupe d'affectation approprié afin de réduire vos délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

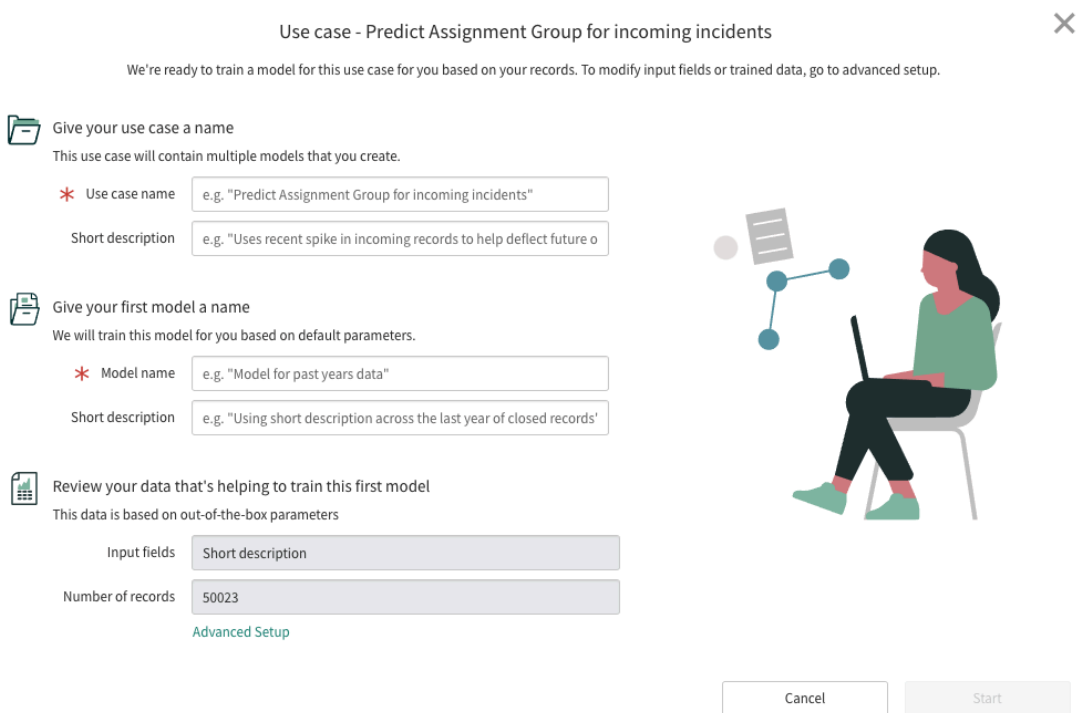
Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prévoir le groupe d'affectation correct pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**.



3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le groupe d'affectation pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



Remarque : le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

   Remarque : en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

   Remarque : les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

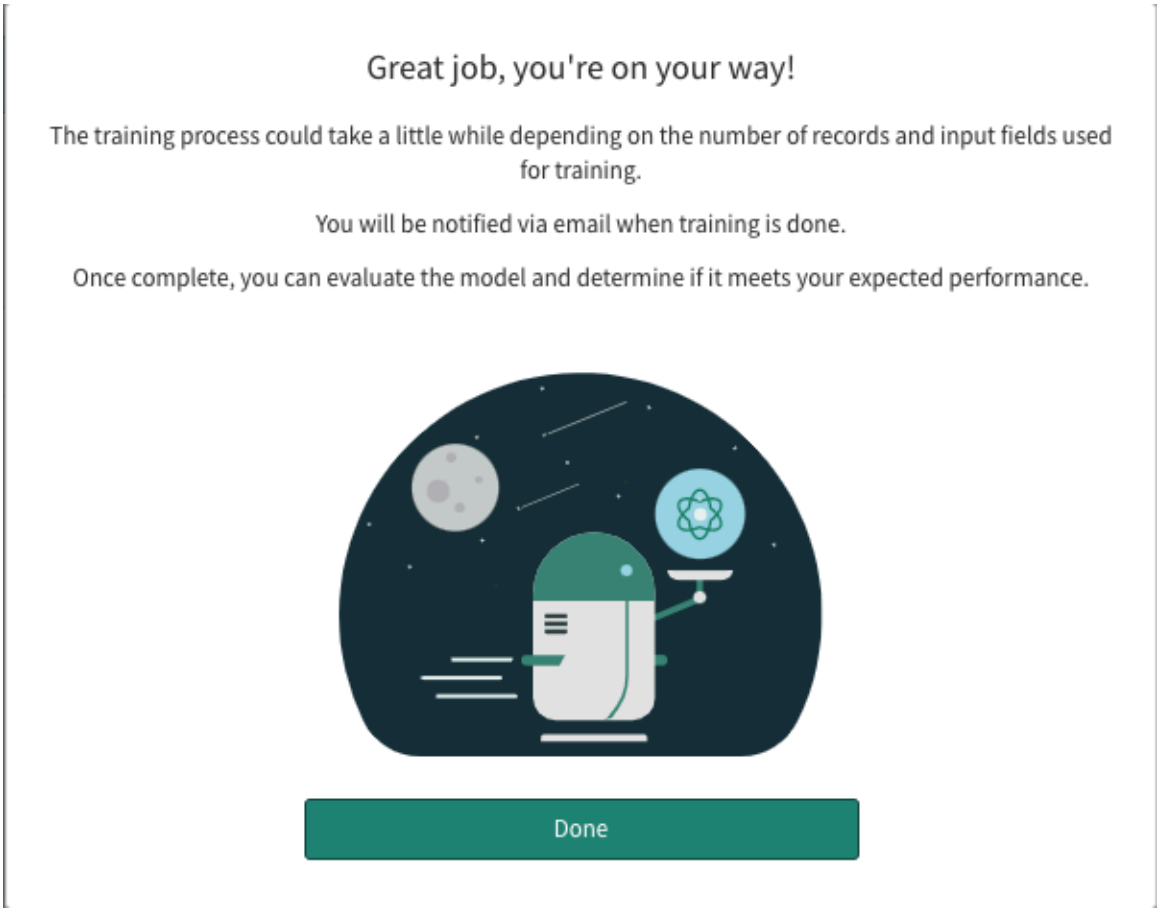
6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
7. Modifiez ces données en cliquant sur **Configuration avancée**.

   Remarque : en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

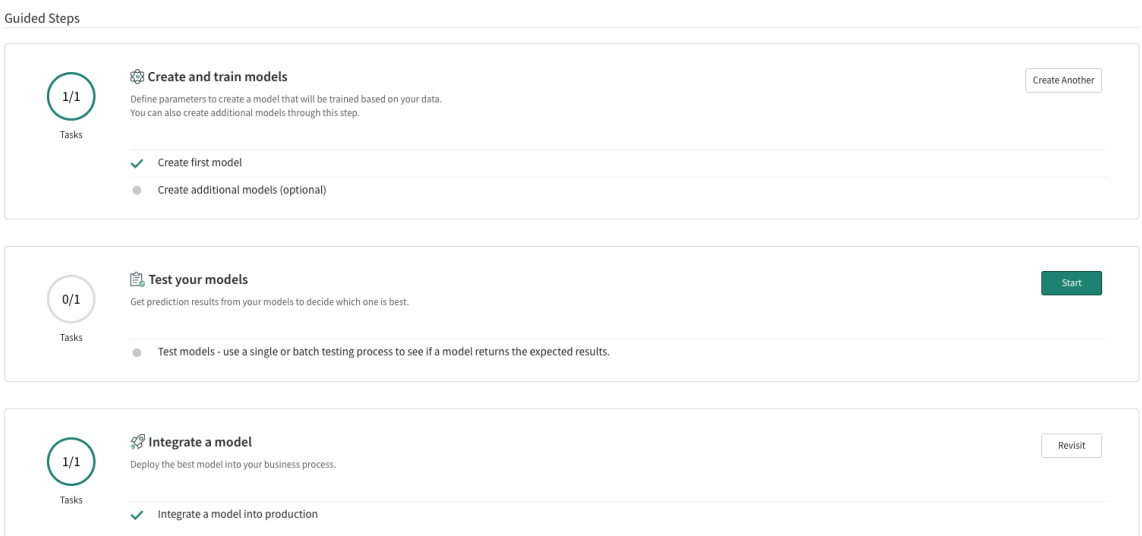
8. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

   Remarque : pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

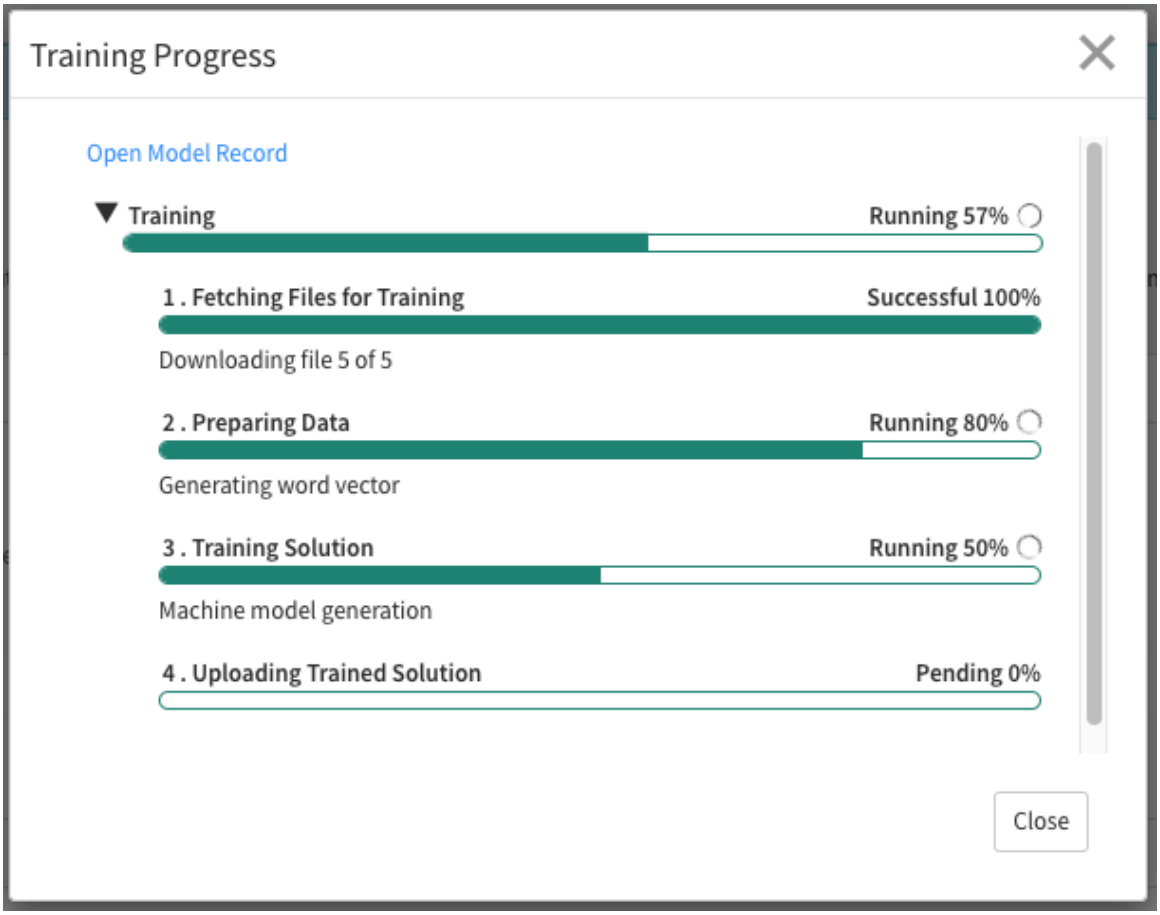


9. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.



10. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

11. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
La page **Détails du modèle** s'ouvre.
12. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
13. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
14. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

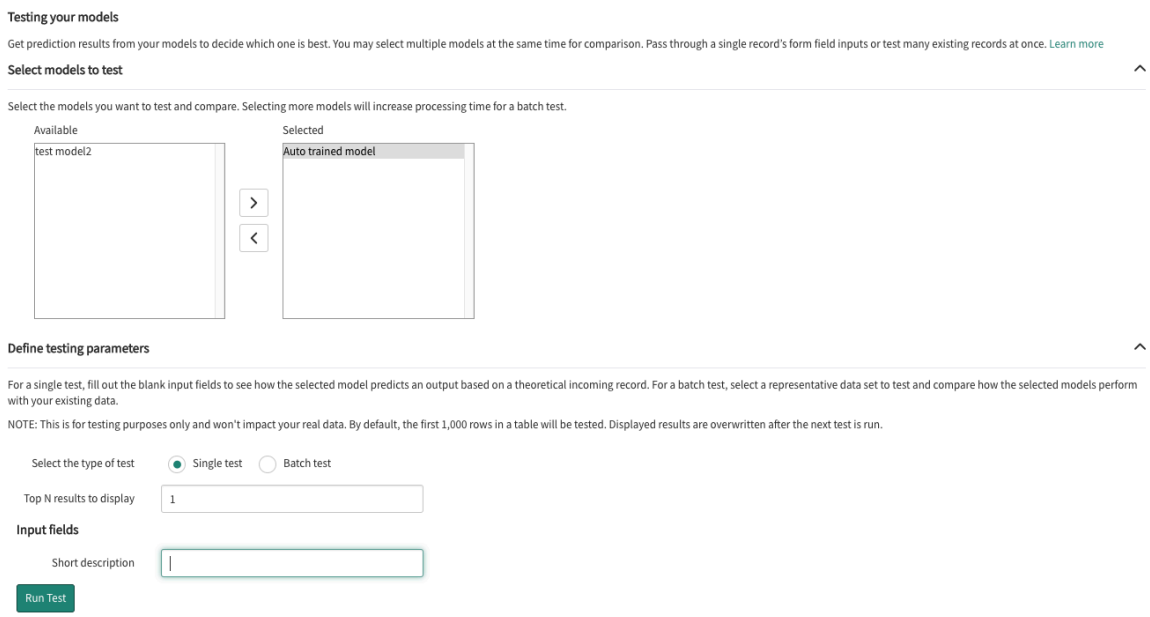
Remarque : vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

15. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.

16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration. Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



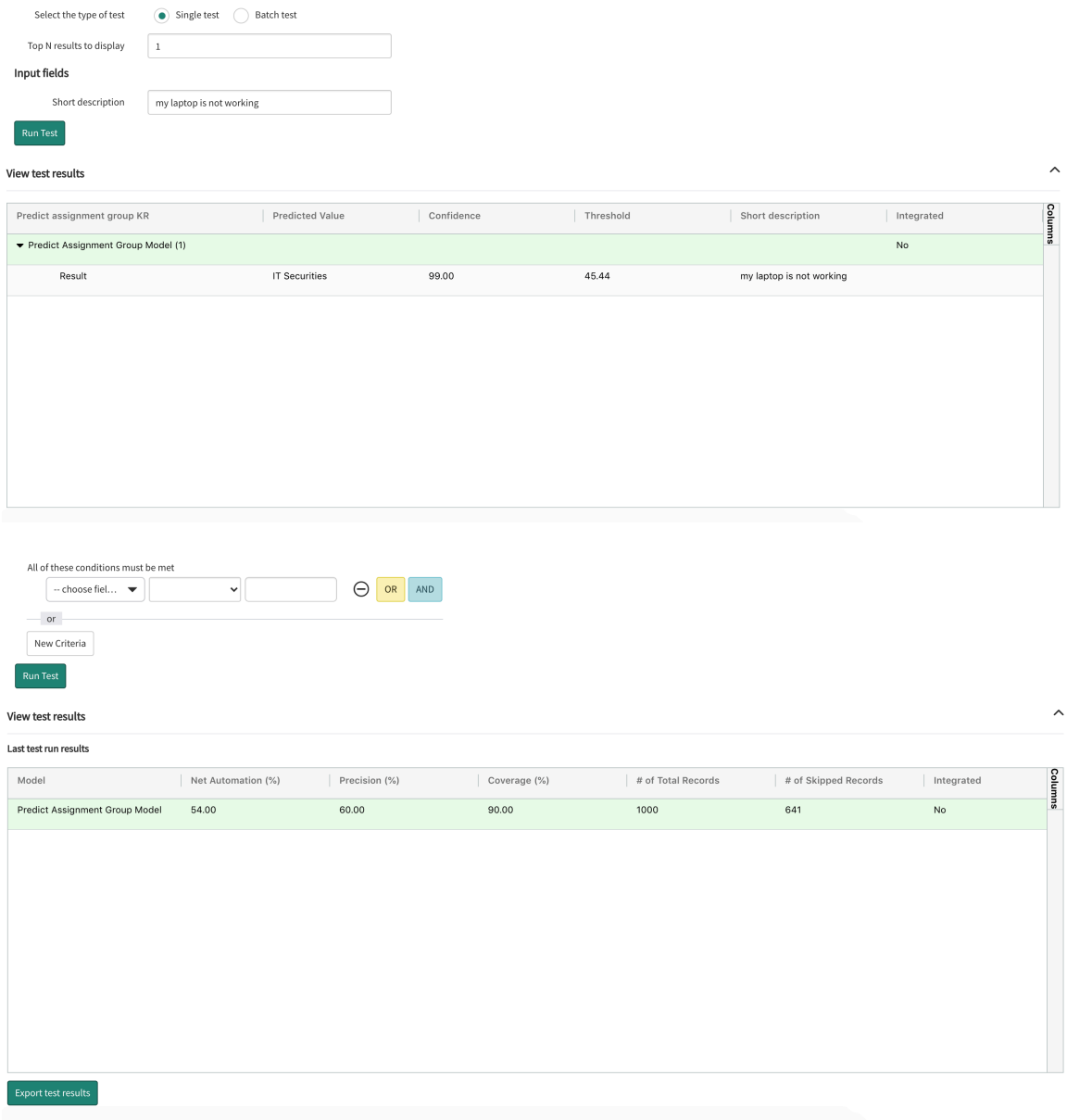
18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque : Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

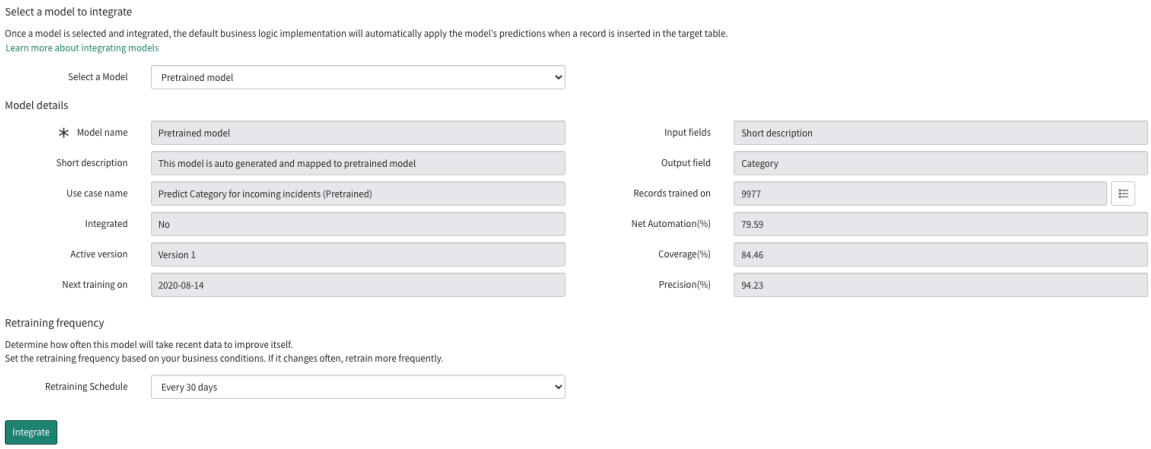
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.
27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire la catégorie pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à la catégorie appropriée afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

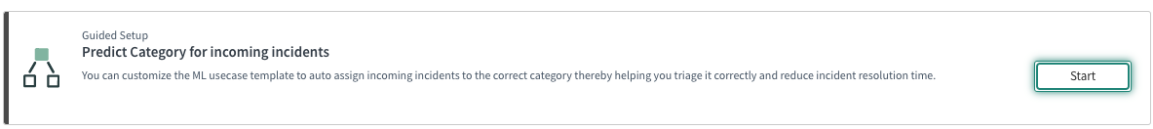
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire la catégorie pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

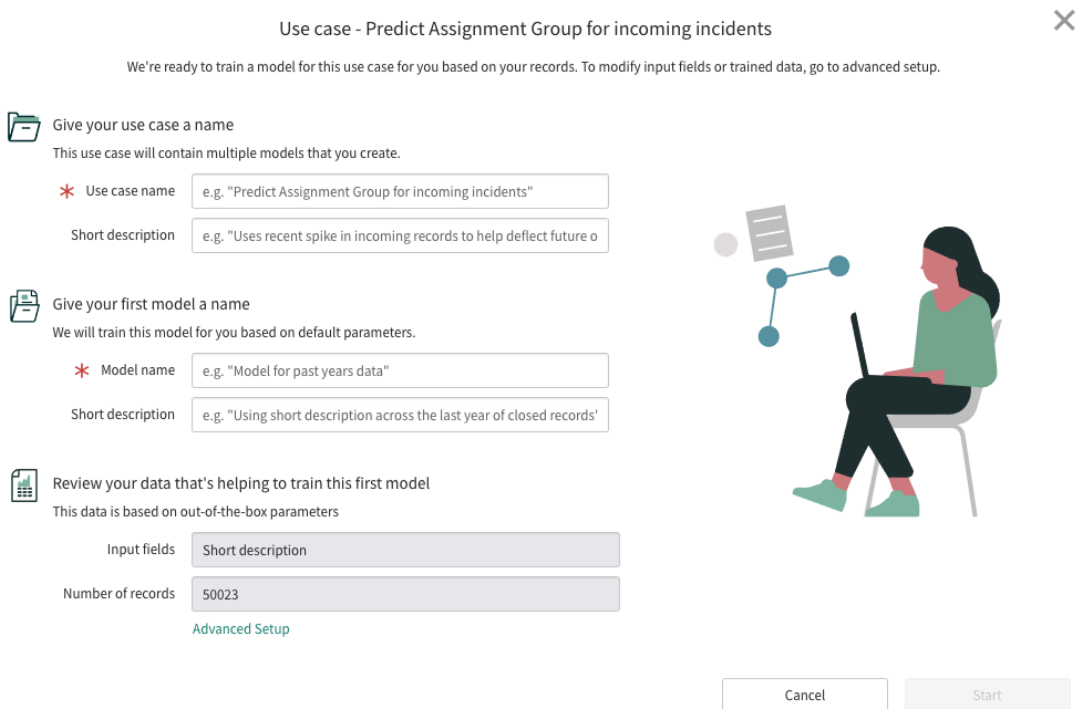
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire la catégorie pour les incidents entrants**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire la catégorie pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



> **Remarque :** le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

> **Remarque :** en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

> **Remarque :** les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

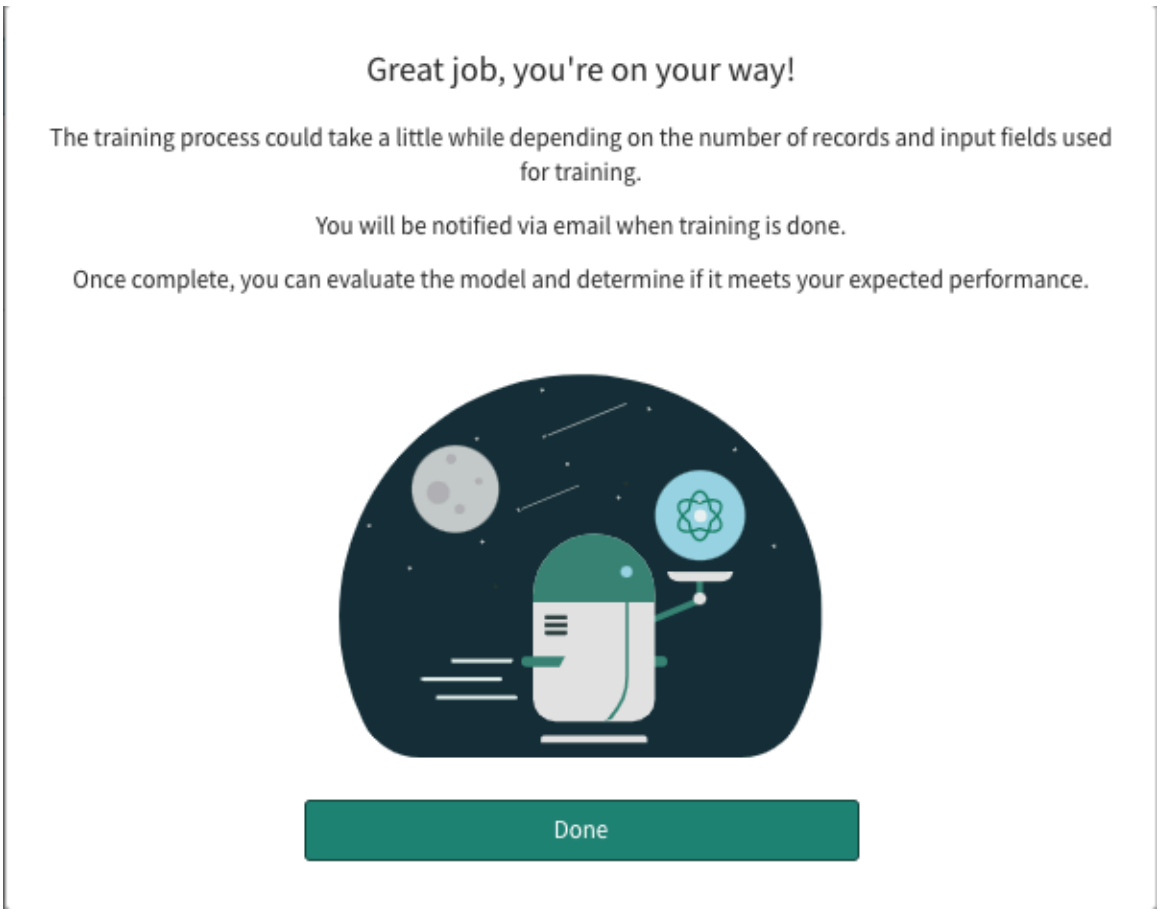
6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

> **Remarque :** en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

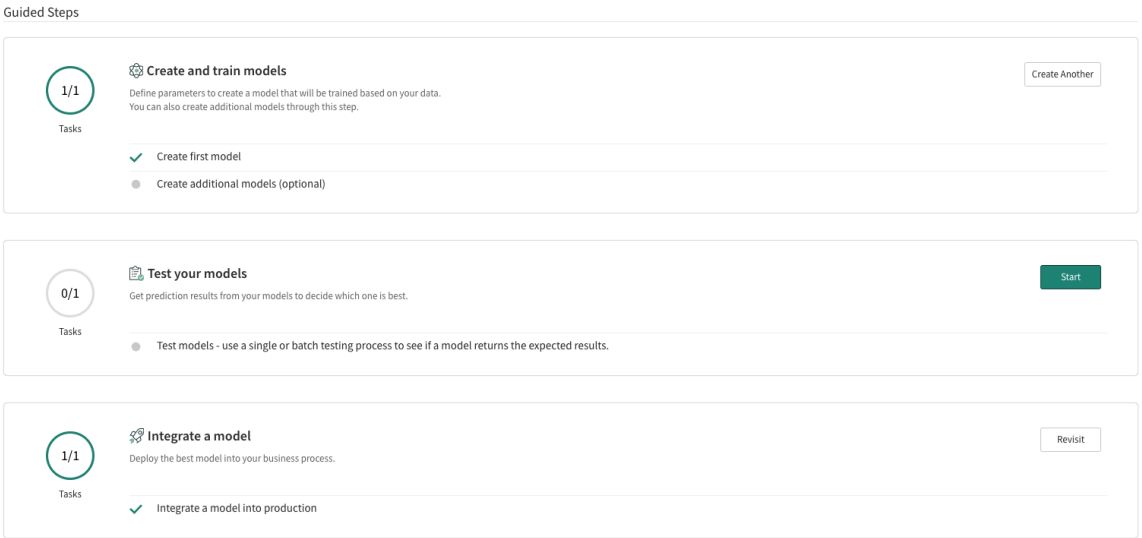
7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

   Remarque : pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.

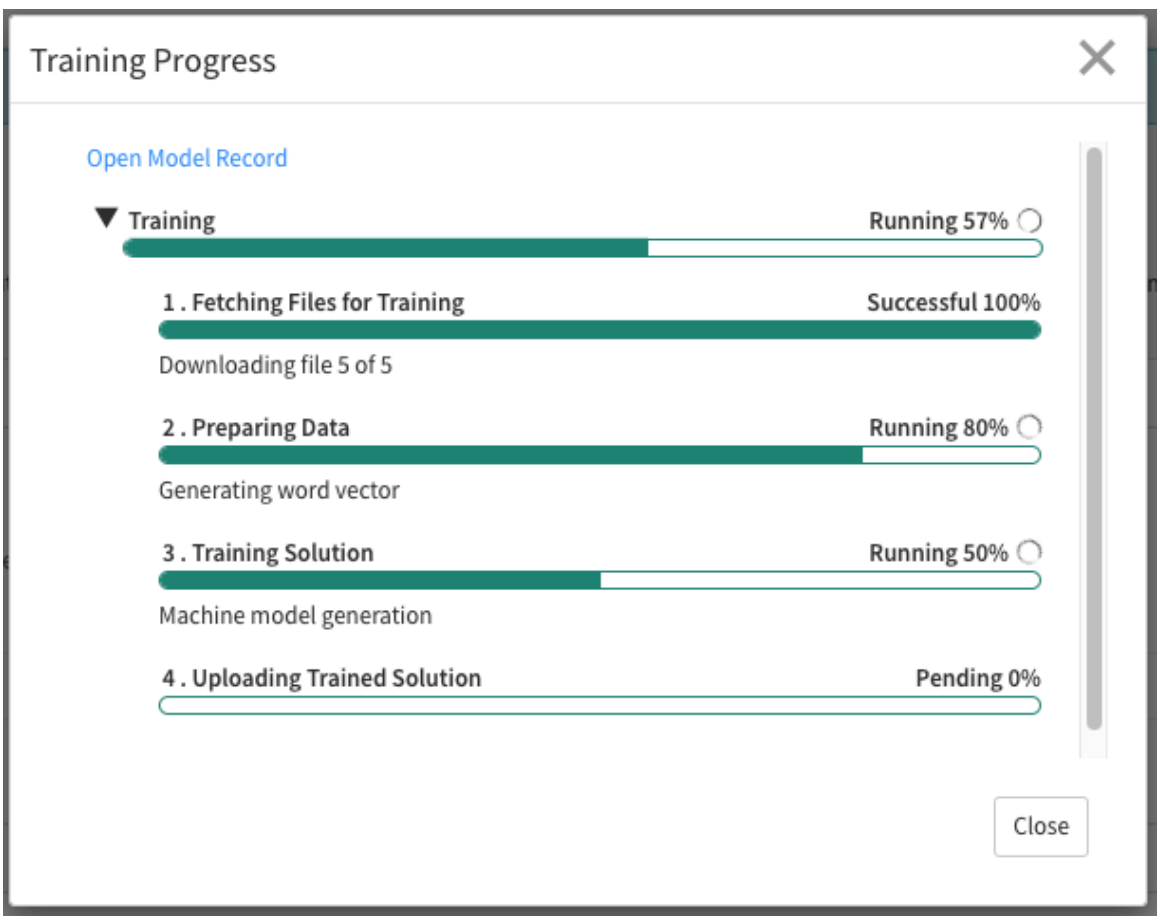


8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque : Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.

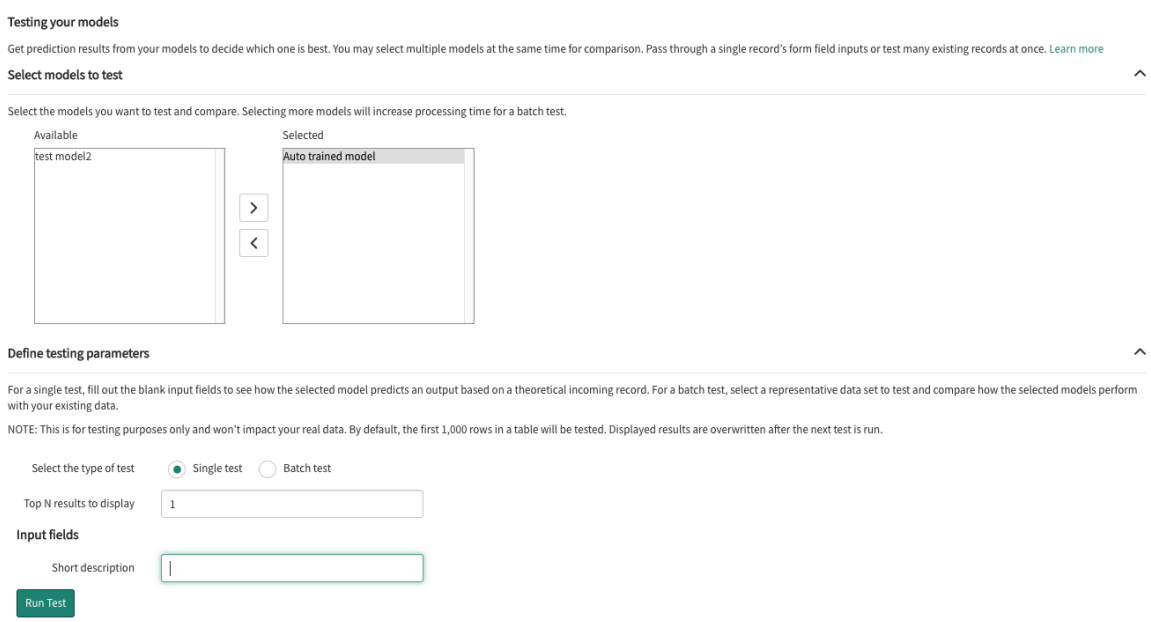
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque : vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.

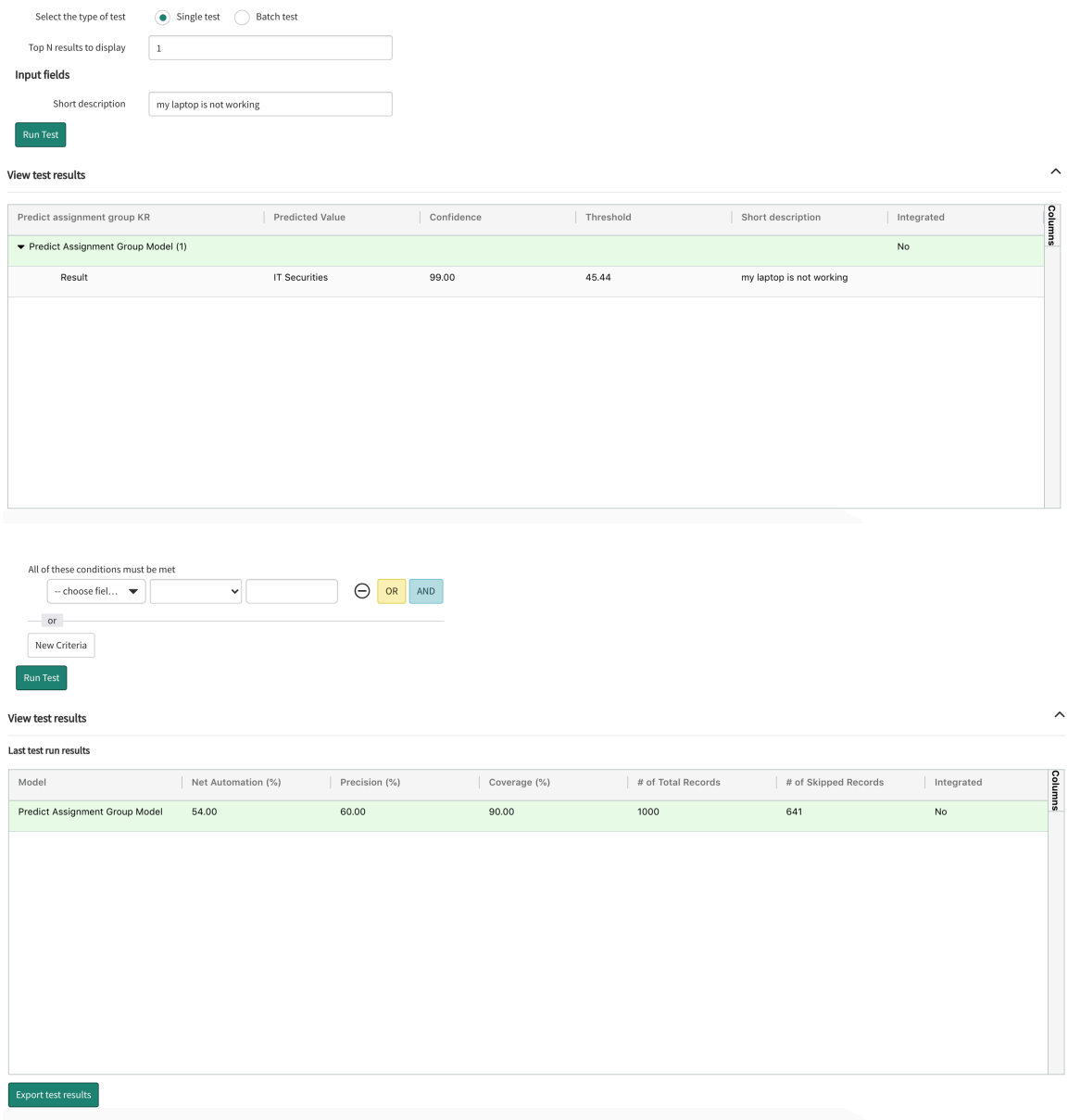


17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

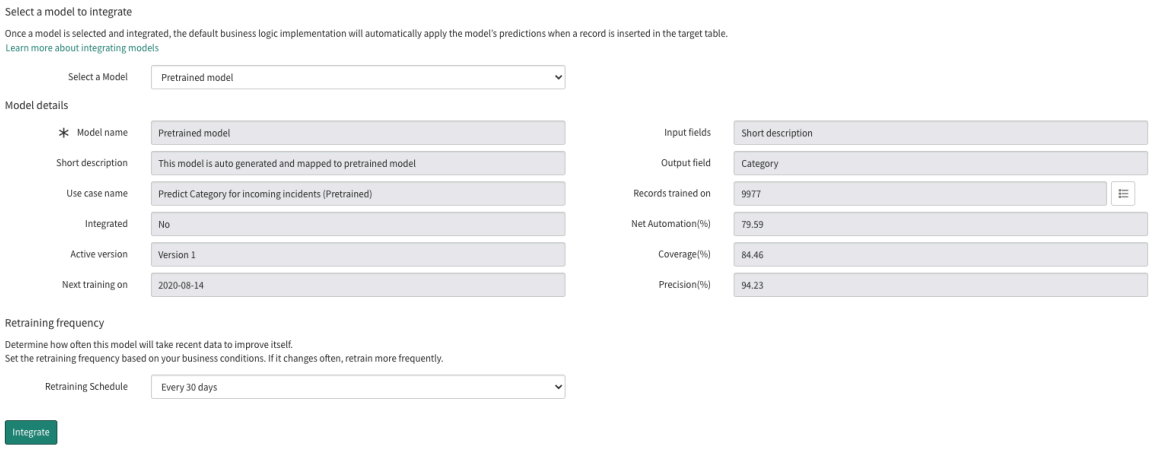
Remarque : Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire le risque de changement

Utilisez ce modèle guidé pour implémenter une approche pilotée par les données pour prédire le risque de changement. Obtenez une vue plus précise du risque de changement de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le risque de changement. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

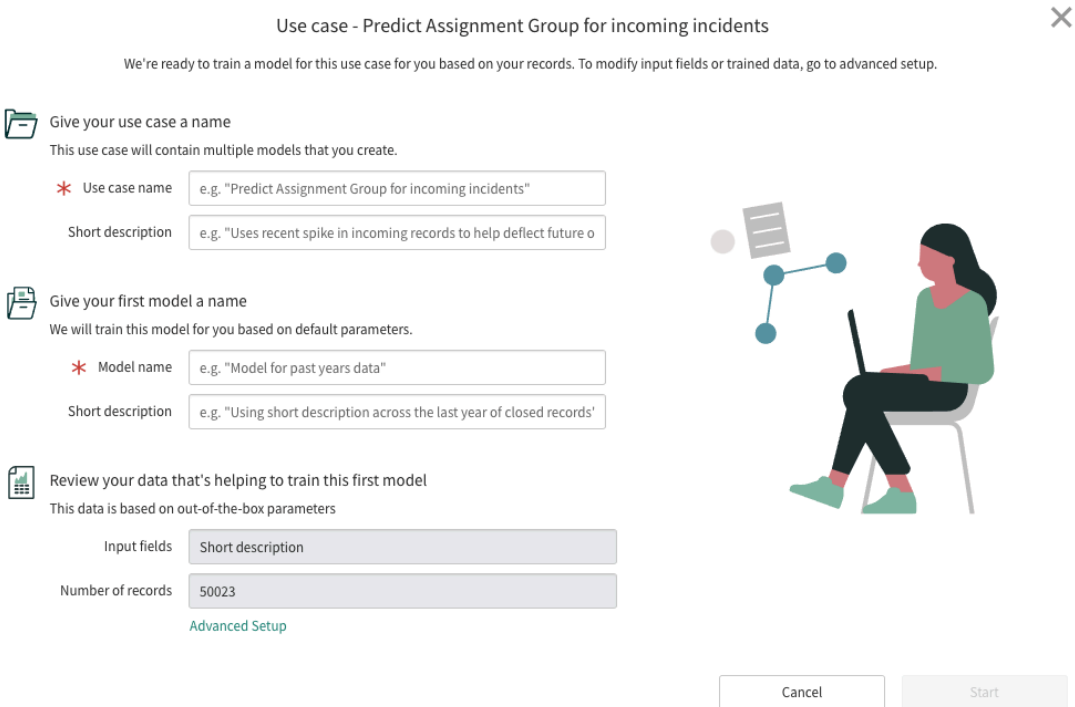
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le risque de changement**.



3. Dans le formulaire contextuel **Prédire le risque de changement**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

   Remarque : en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

   Remarque : les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

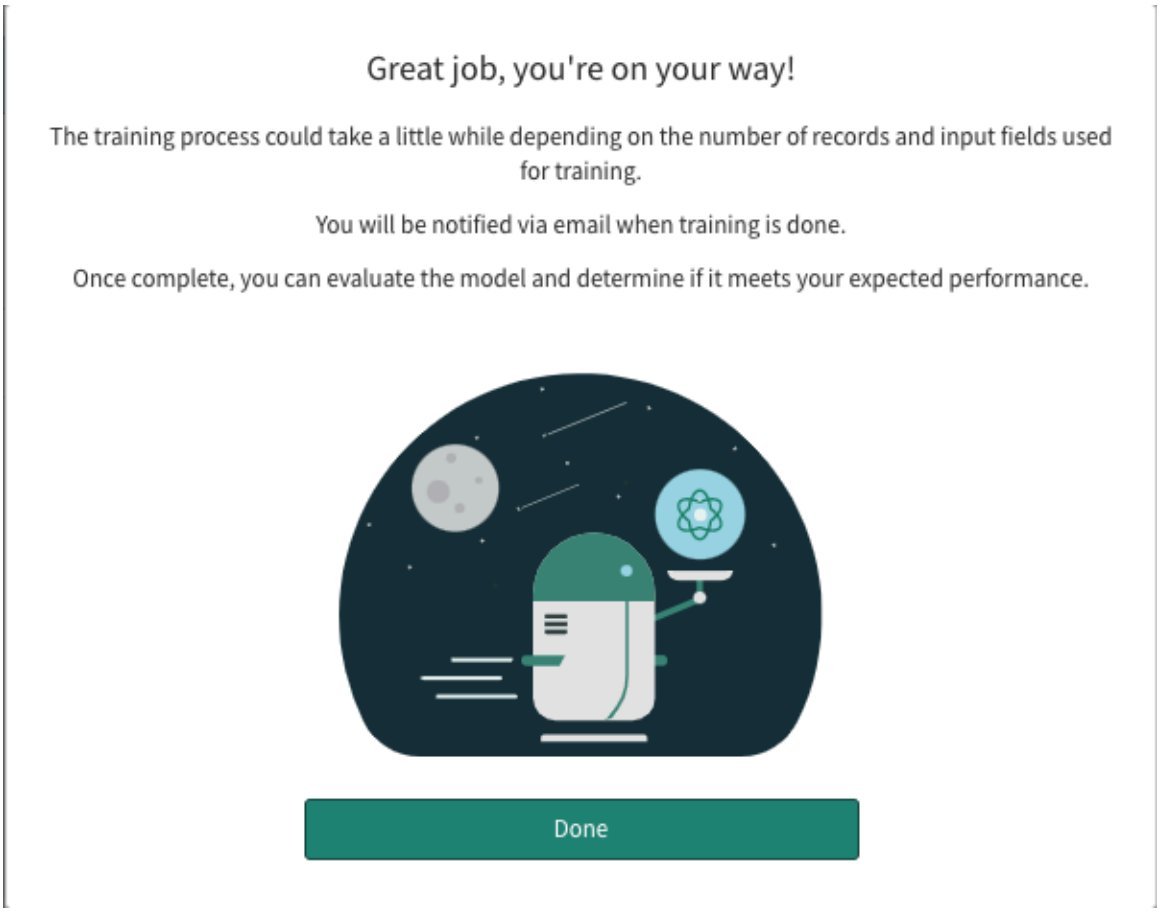
6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
   Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

   Remarque : en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

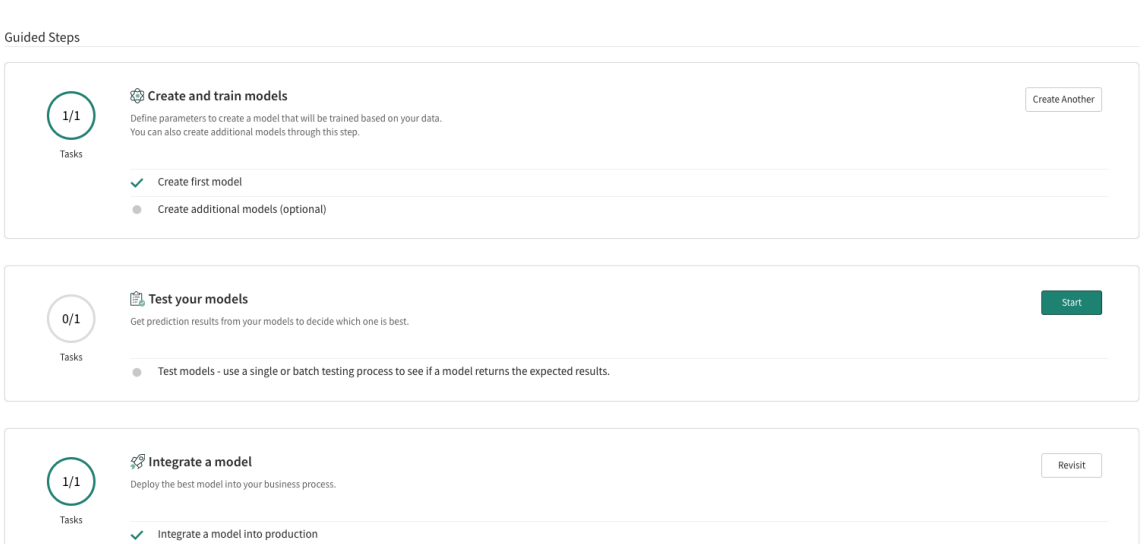
7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.

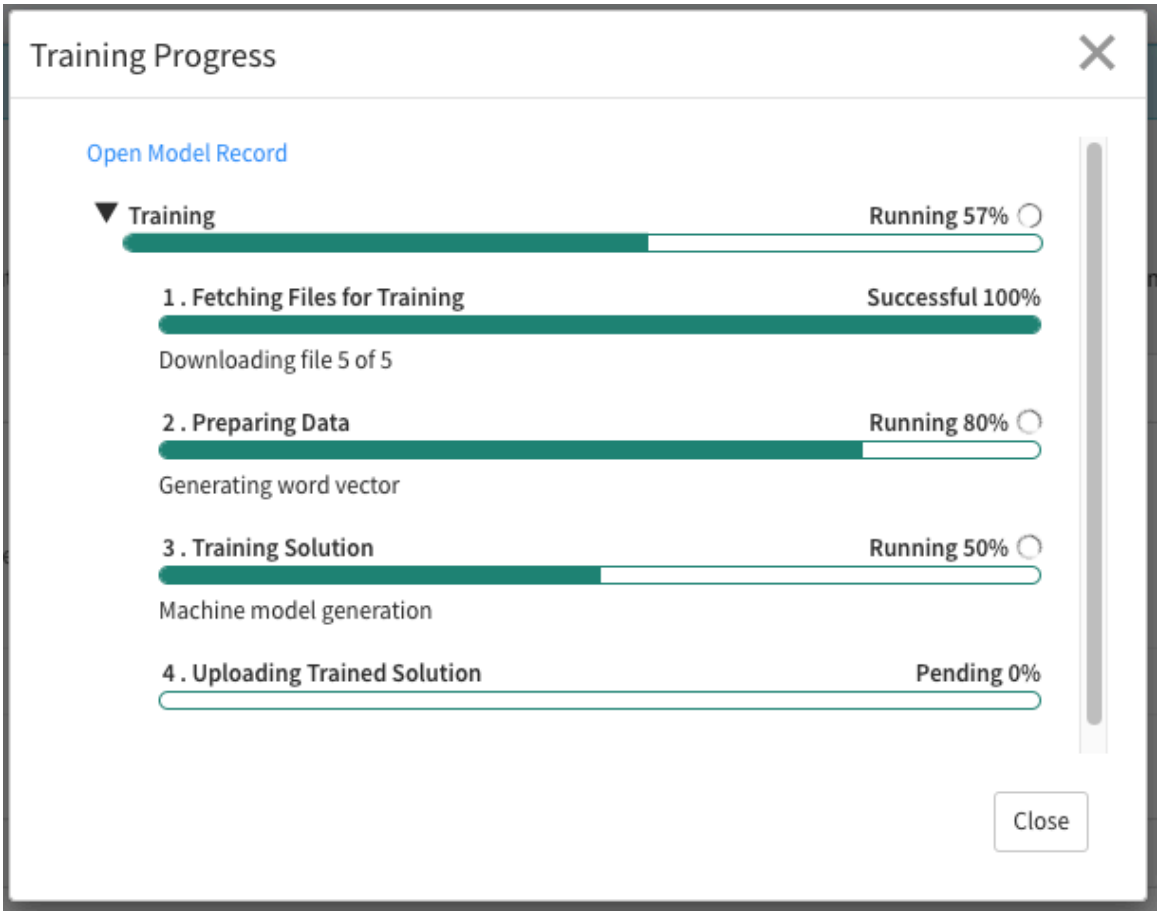


8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.
    La page **Détails du modèle** s'ouvre.
11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

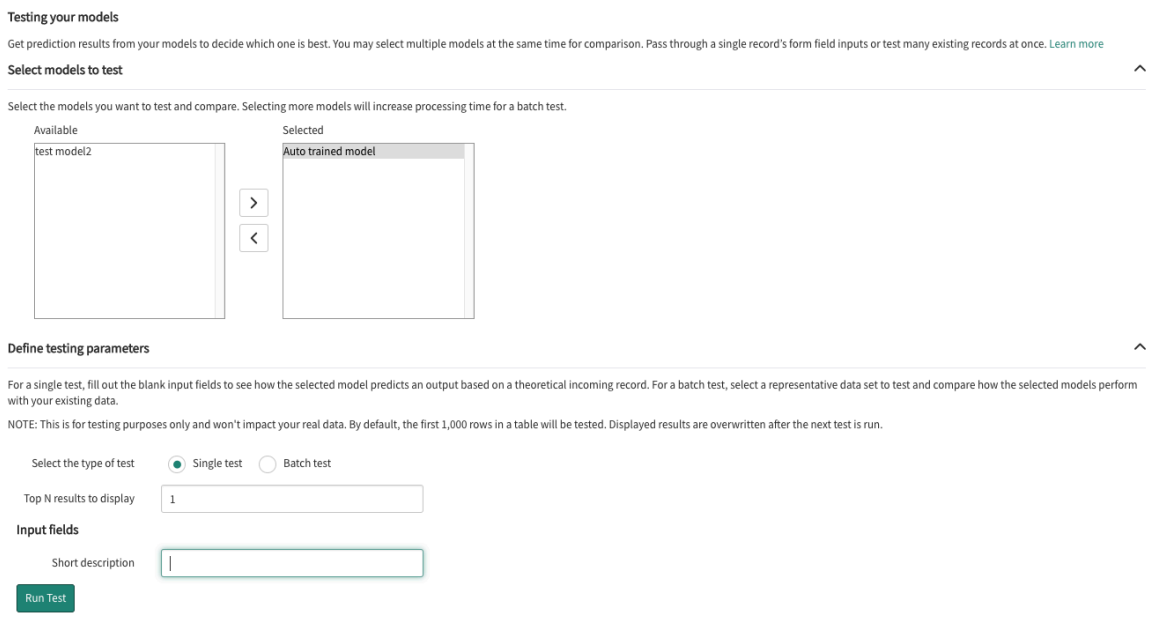
    Remarque : vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs. Les changements sont automatiquement enregistrés.

15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration. Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.

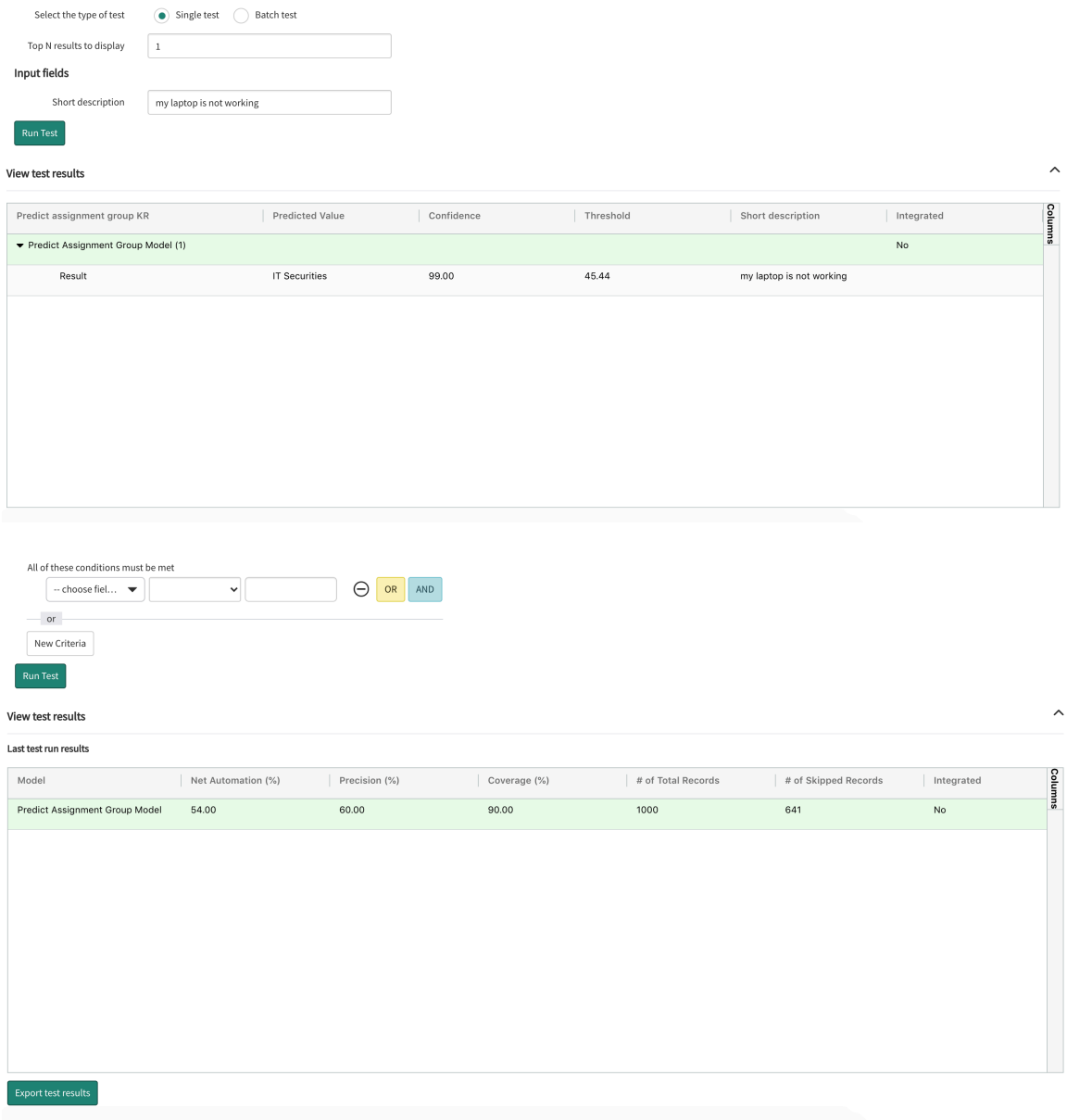


17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.
    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque : Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

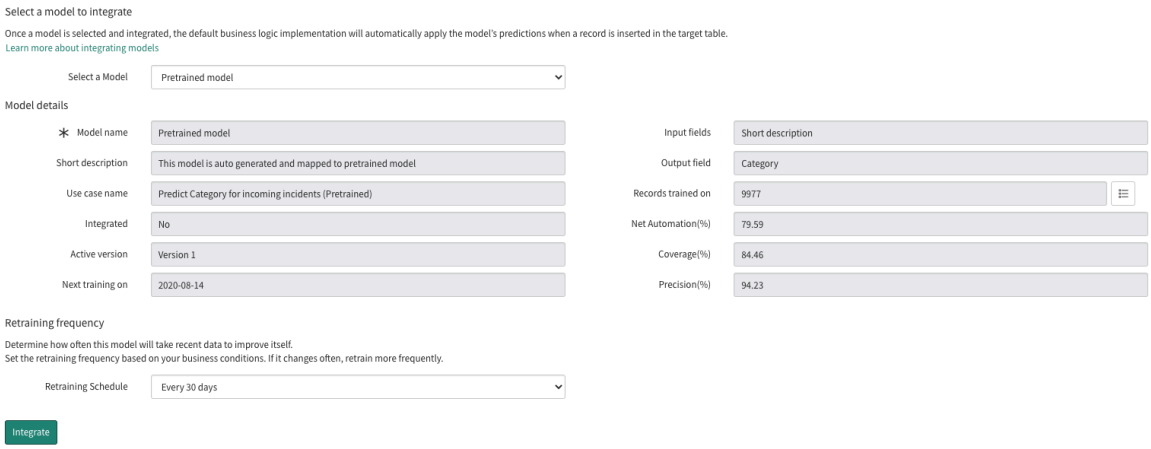
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants à l'élément de configuration approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

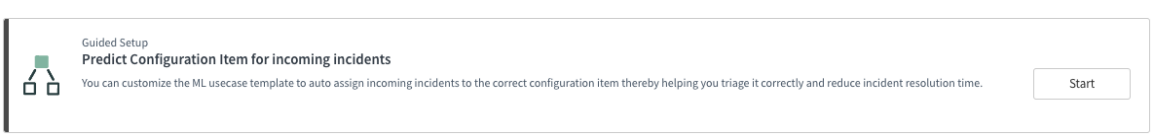
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire l'élément de configuration pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Formé**, vous pouvez contourner plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

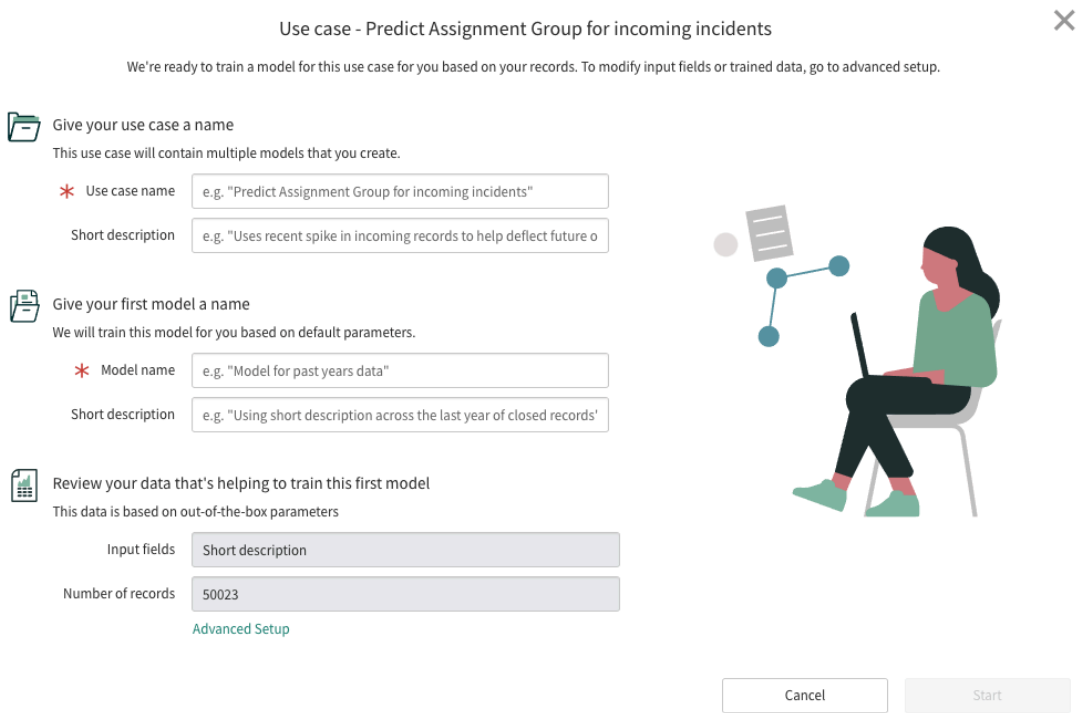
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire l'élément de configuration pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



> **Remarque :** le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

> **Remarque :** en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

> **Remarque :** les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

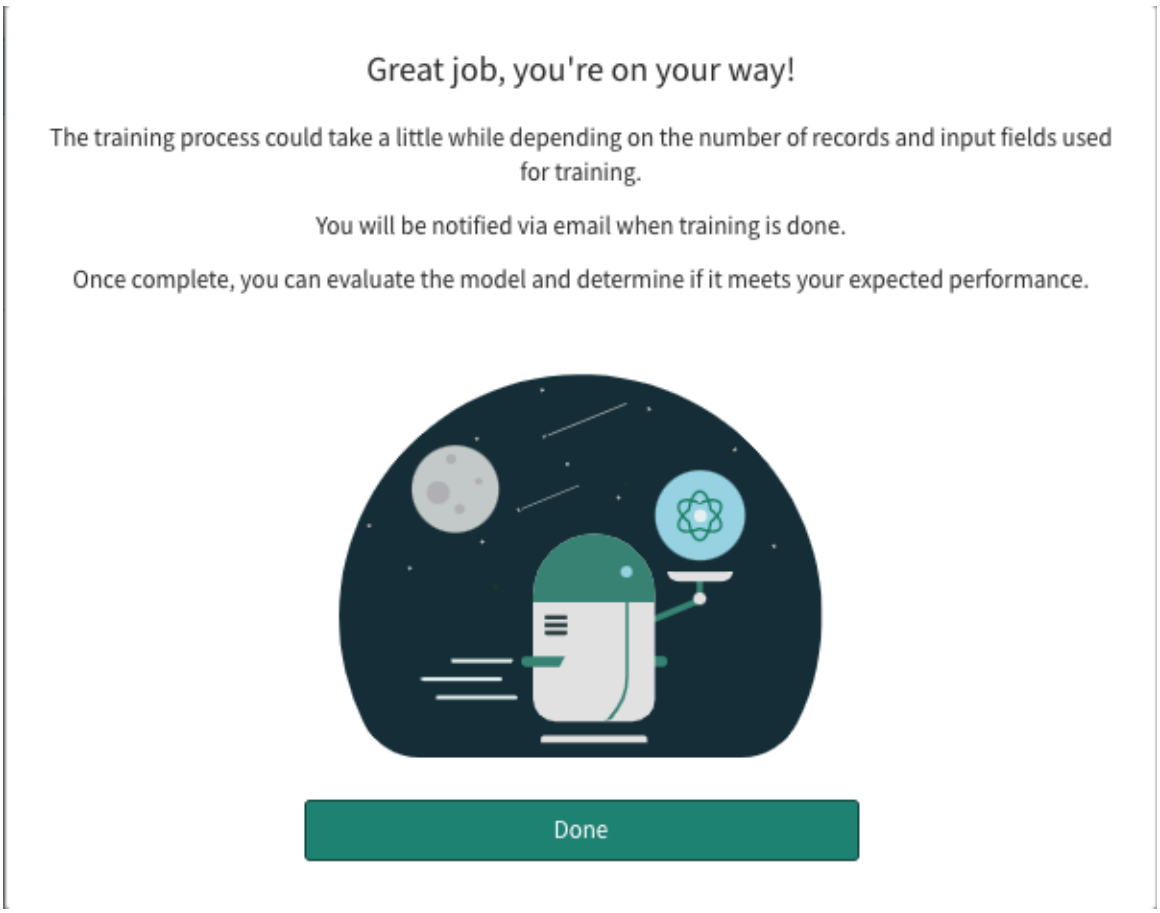
6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.
Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

> **Remarque :** en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

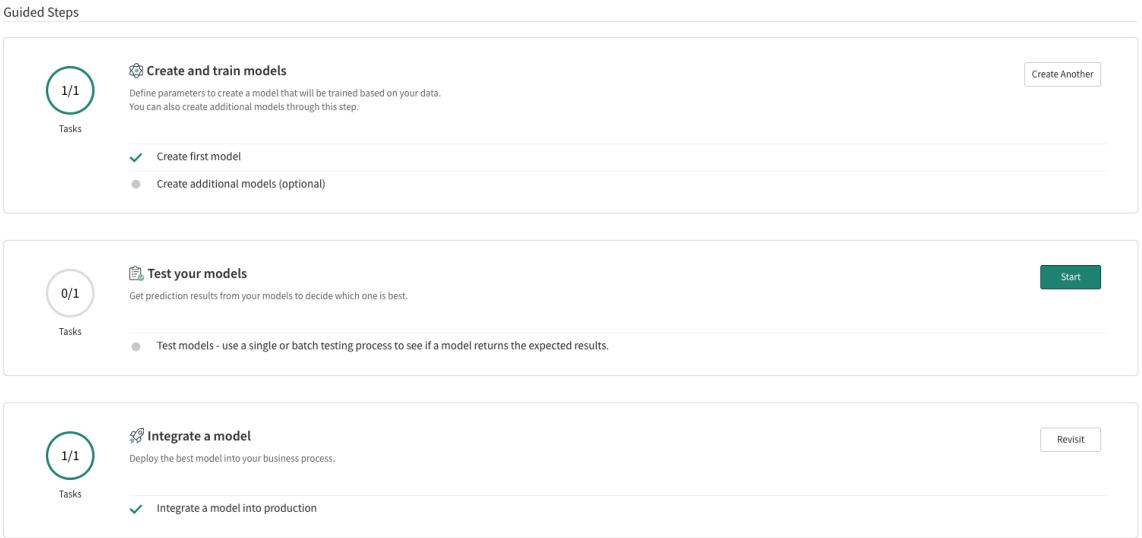
7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

   Remarque : pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.

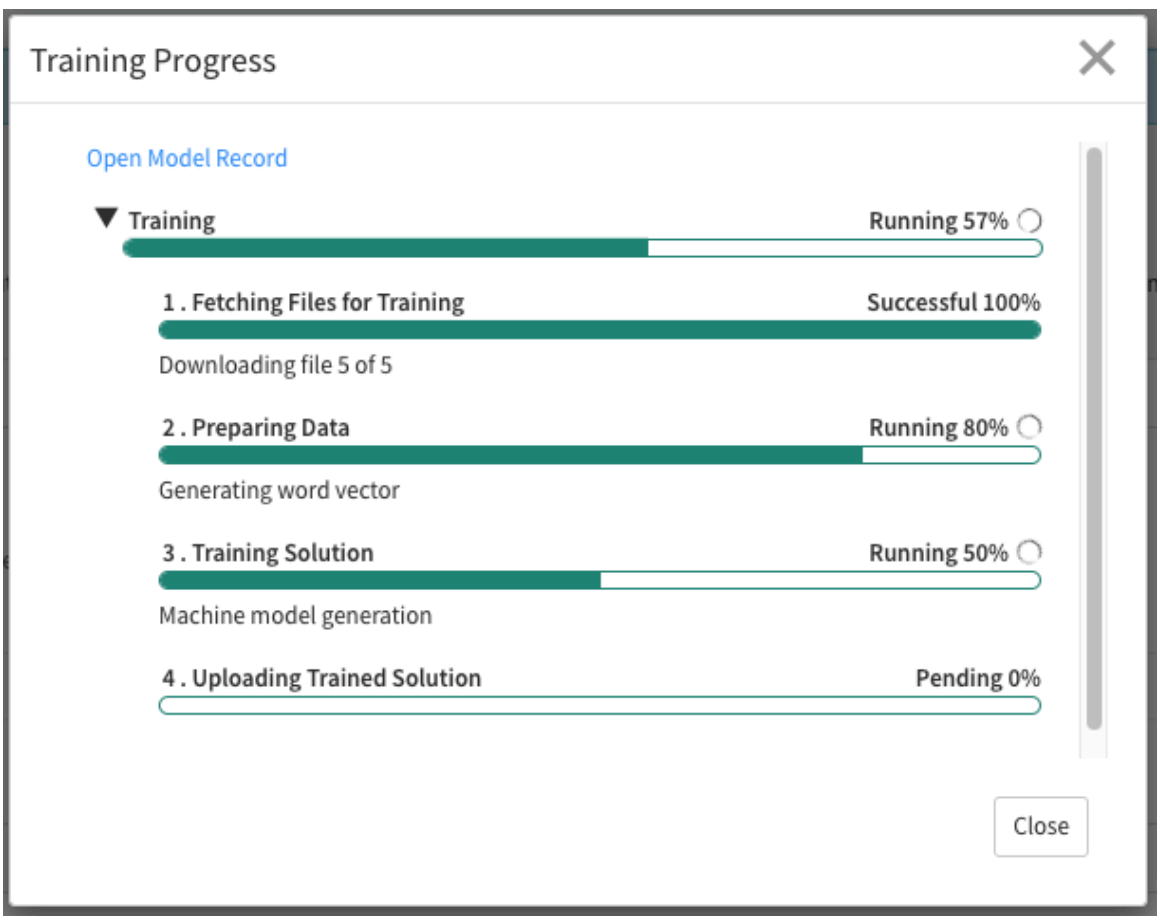


8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque : Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.

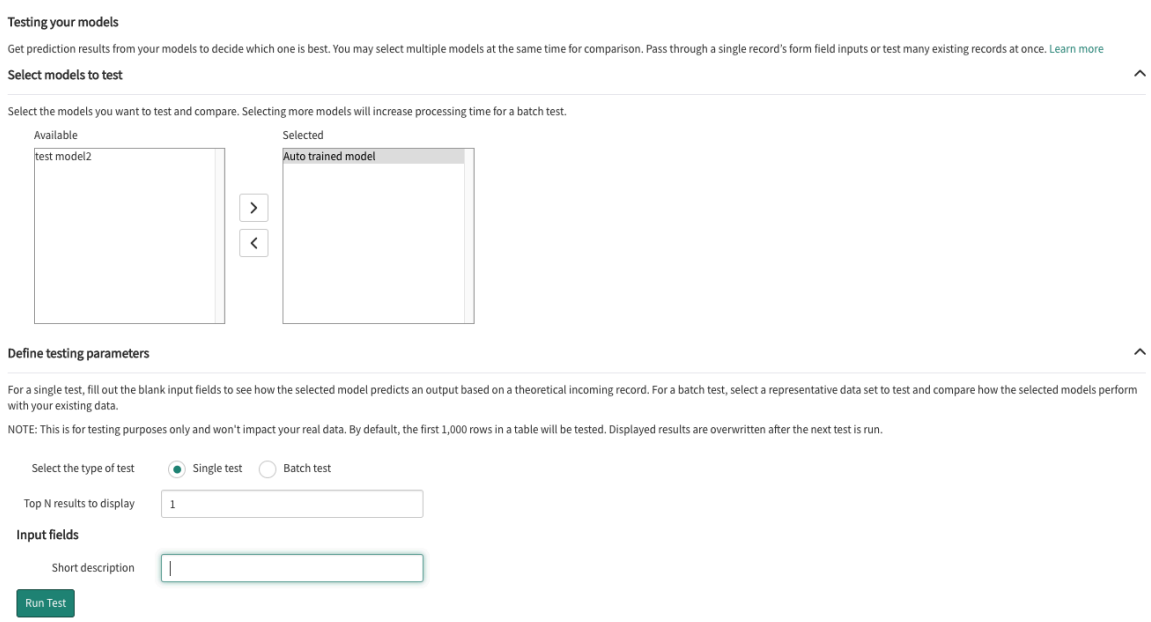
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque : vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser. Les changements sont automatiquement enregistrés.
15. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
16. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



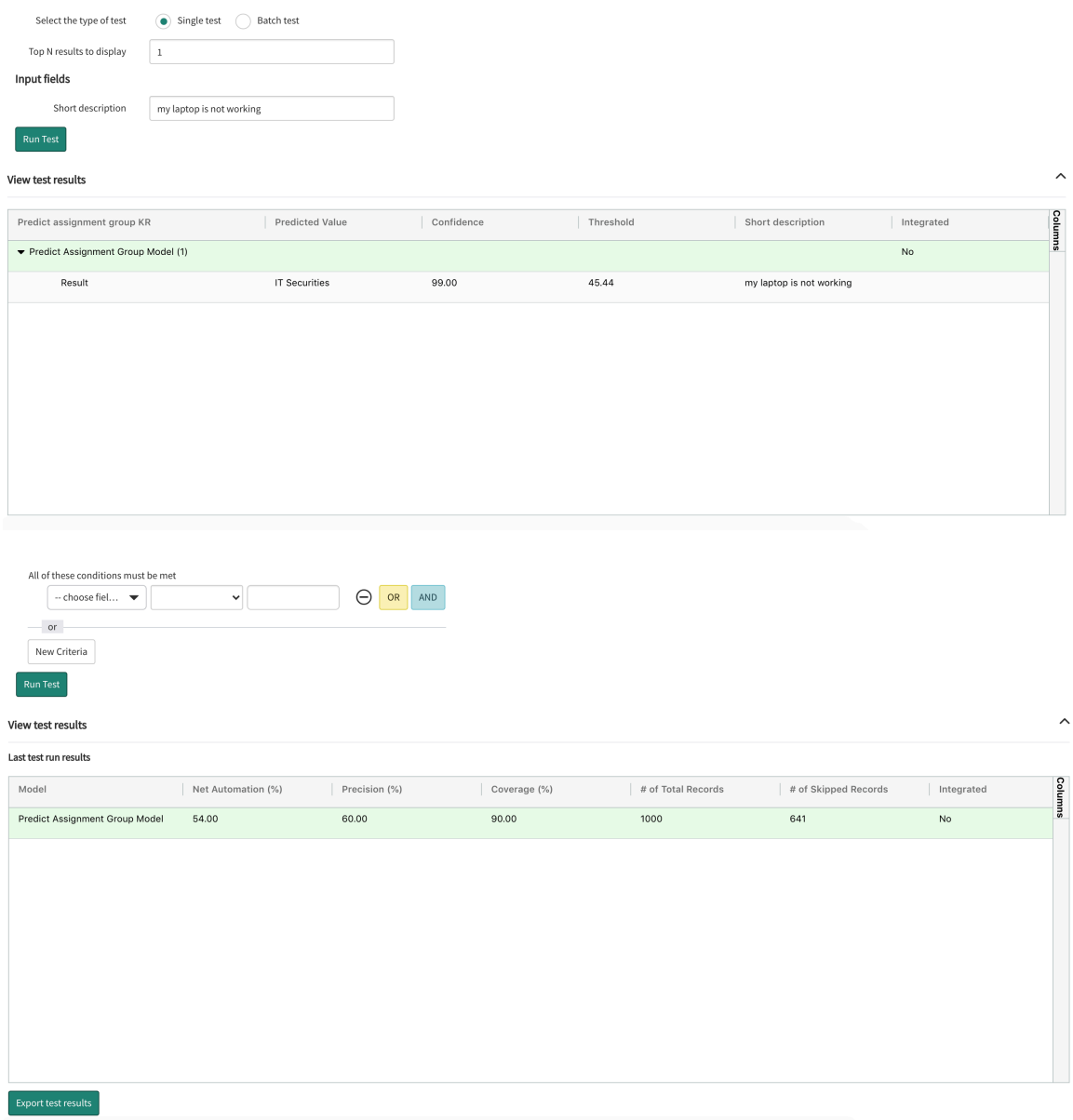
17. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
18. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :** Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

19. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
20. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
22. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

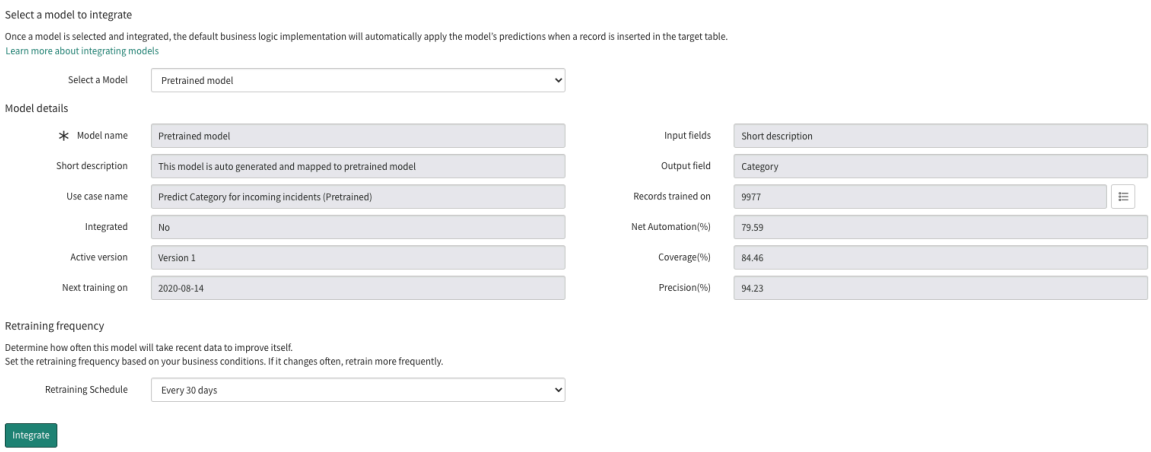


23. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

24. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque : vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

25. Cliquez sur **Intégrer**.
26. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Prédire le service pour les incidents entrants

Utilisez ce modèle guidé pour affecter automatiquement les incidents entrants au service approprié afin de réduire les délais de résolution des incidents.

Avant de commencer

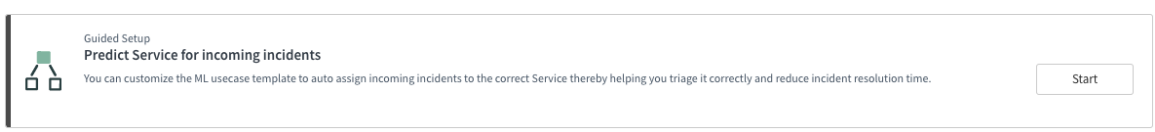
Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour prédire le service pour vos incidents entrants. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, contournez plusieurs étapes d'implémentation afin d'être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

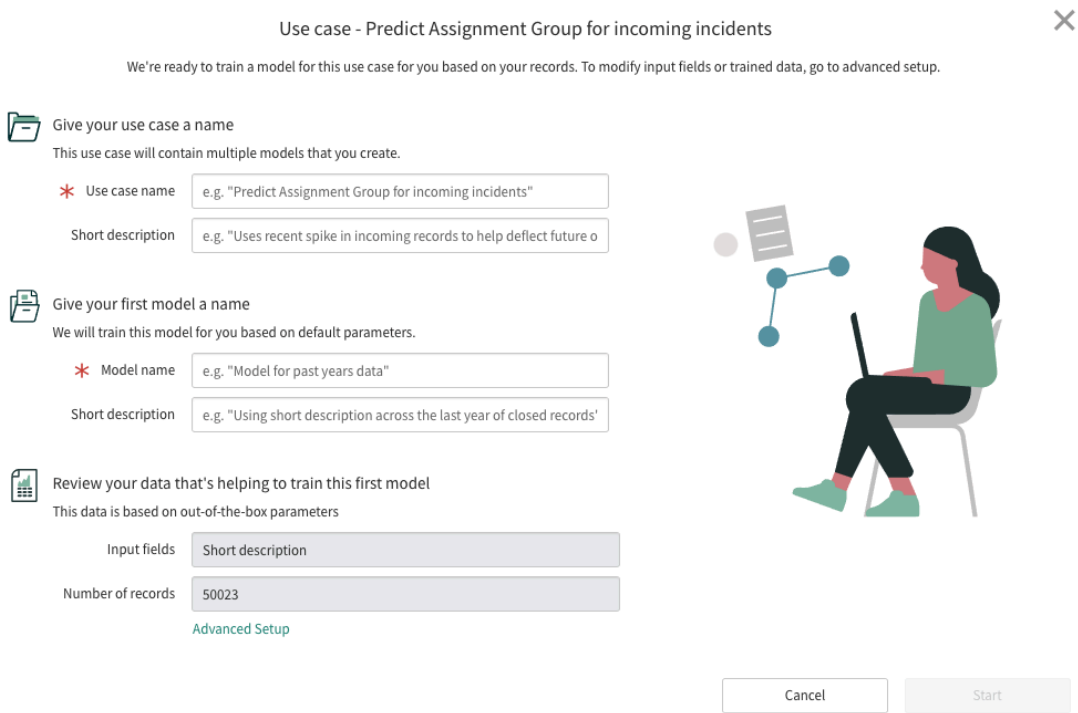
Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le service pour les incidents entrants**.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le formulaire contextuel **Cas d'utilisation - Prédire le service pour les incidents entrants**, fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.



> **Remarque :** le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, si vous le souhaitez.

4. Même si ce n'est pas obligatoire, il est recommandé de fournir des détails uniques sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.

> **Remarque :** en règle générale, la brève description fournit des détails sur l'objectif du cas d'utilisation ou sur le motif de création du cas d'utilisation.

5. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

> **Remarque :** les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple « Modèle pour les données des dernières années ».

6. Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**.

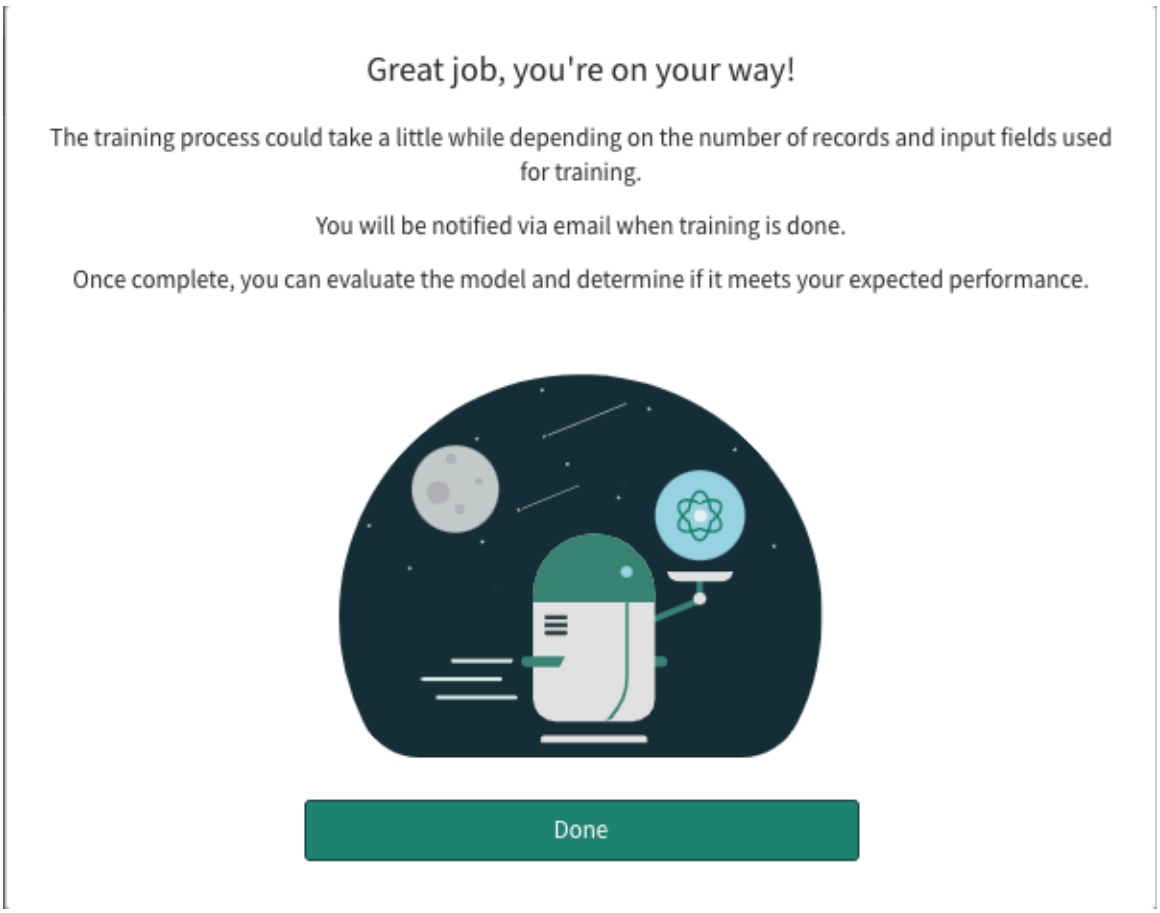
   Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**.

> **Remarque :** en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

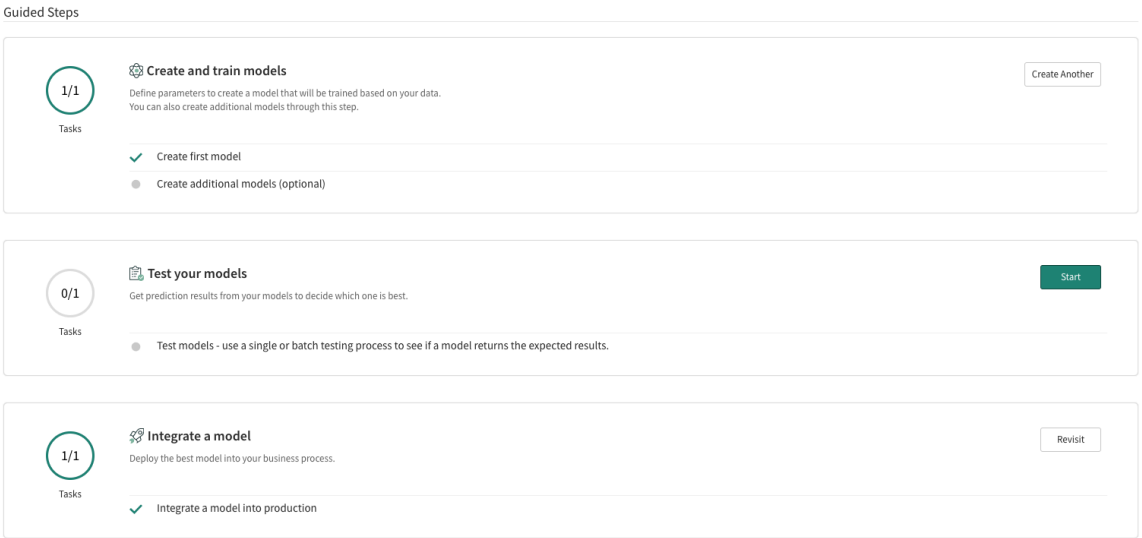
7. Cliquez sur **Démarrer**.
   Un message contextuel vous informe que votre modèle est créé et que la formation est en cours.

   Remarque : pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir au moins un nom de cas d'utilisation et un nom de modèle.

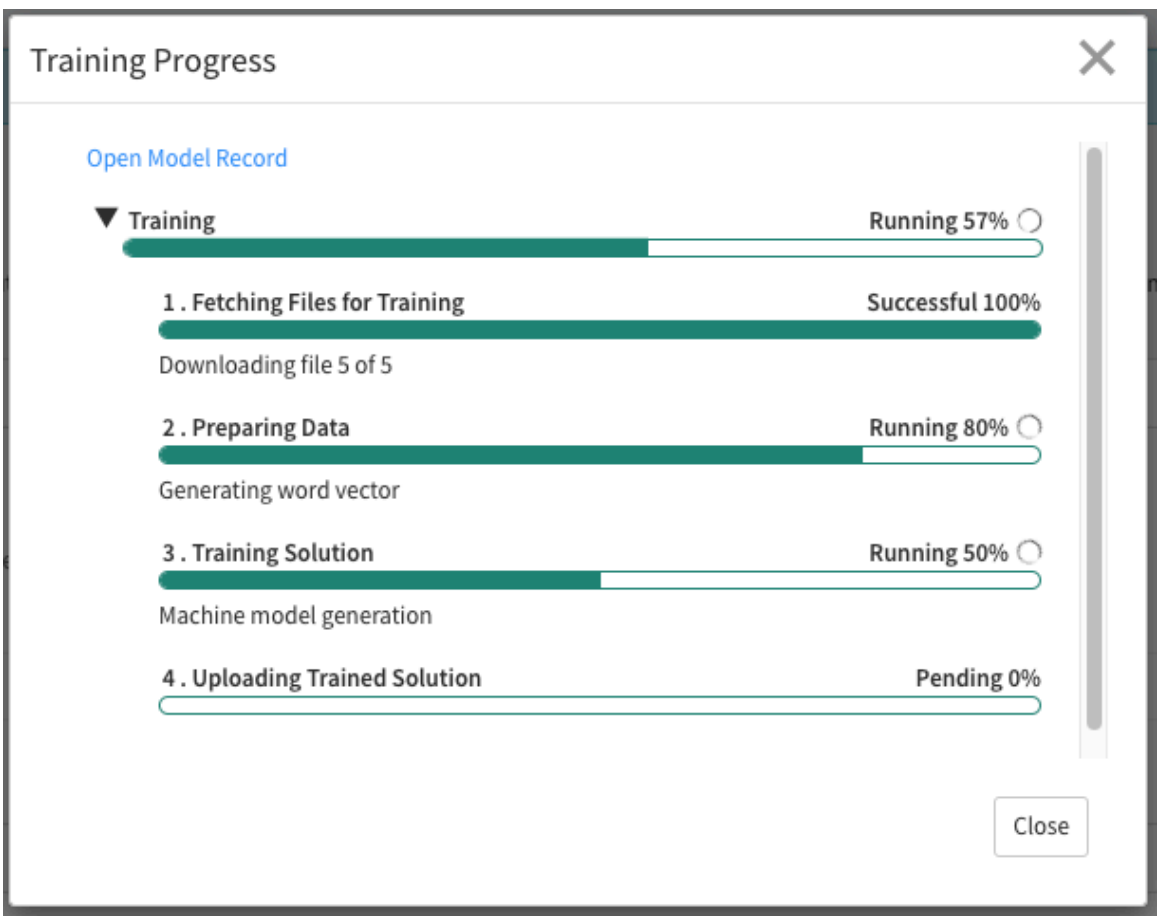


8. Cliquez sur **Terminé**.
   La page du cas d'utilisation affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation guidées que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.



Remarque : Une fois la formation terminée, vous recevrez une notification par e-mail vous informant que votre formation de modèle de cas d'utilisation a réussi. Pour plus d'informations sur les notifications de modèles de cas d'utilisation, consultez Notifications Console Intelligence prédictive ITSM.

10. Cliquez sur le nom du modèle sous **Modèles formés** sur la page de configuration du cas d'utilisation pour afficher les données associées au modèle formé.

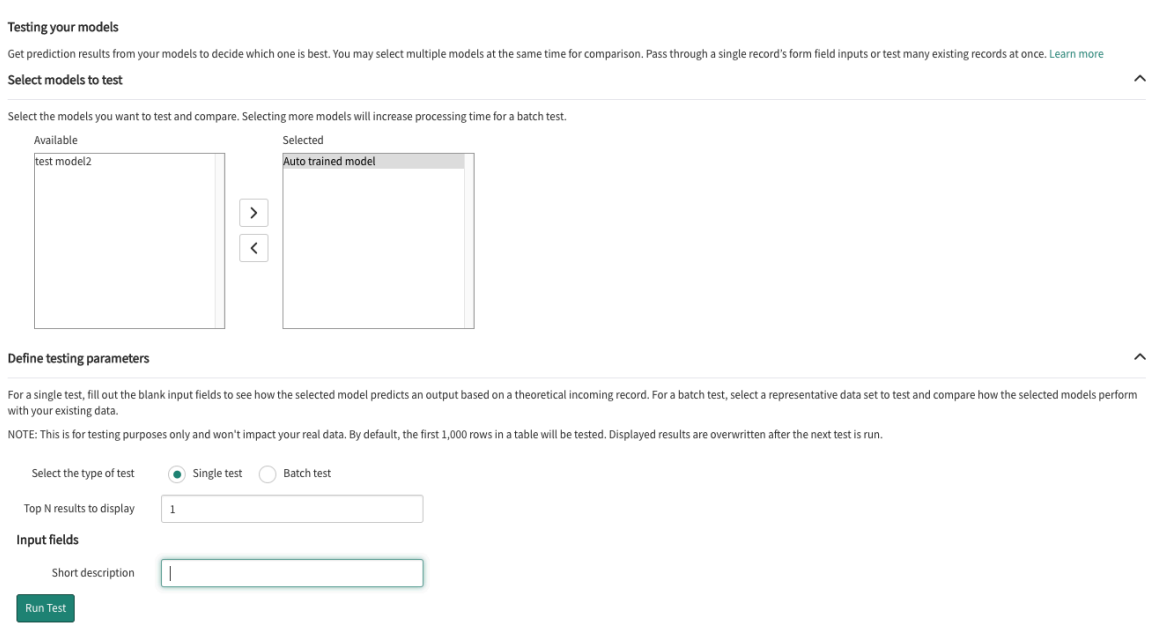
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Détails du modèle** s'ouvre.

11. Dans le champ **Calendrier de reformation** de la page **Détails du modèle**, vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Tous les 30 jours**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, entre une fois par jour et tous les 180 jours.
12. Si vous avez effectué des changements de reformation de calendrier dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
13. Pour régler un modèle, cliquez sur **Régler les valeurs** sur la page de configuration du cas d'utilisation sous **Modèles formés**.
    La page de réglage du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom du modèle associé, ainsi que les données suivantes : **Distribution (%)**, **Automatisation nette**, **Précision (%)**, **Couverture (%)** et tous les commentaires. Affichez les données d'évaluation utilisées pour le cas d'utilisation et le modèle associé.

    Remarque : vous ne pouvez affiner les valeurs que lorsque le modèle est formé.

14. Le cas échéant, réglez et affinez le modèle en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
15. Double-cliquez sur les champs **Précision (%)** et **Couverture (%)** pour modifier les valeurs.
    Les changements sont automatiquement enregistrés.
16. Le cas échéant, cliquez sur **Créer un autre** pour créer un autre modèle associé à votre cas d'utilisation dans la section **Créer et former des modèles** de la page de configuration.
    Répétez le processus pour créer et former le modèle.
17. Dans la section **Tester vos modèles** de la page du cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** pour commencer le processus de test.
    La page **Test de vos modèles** s'ouvre.



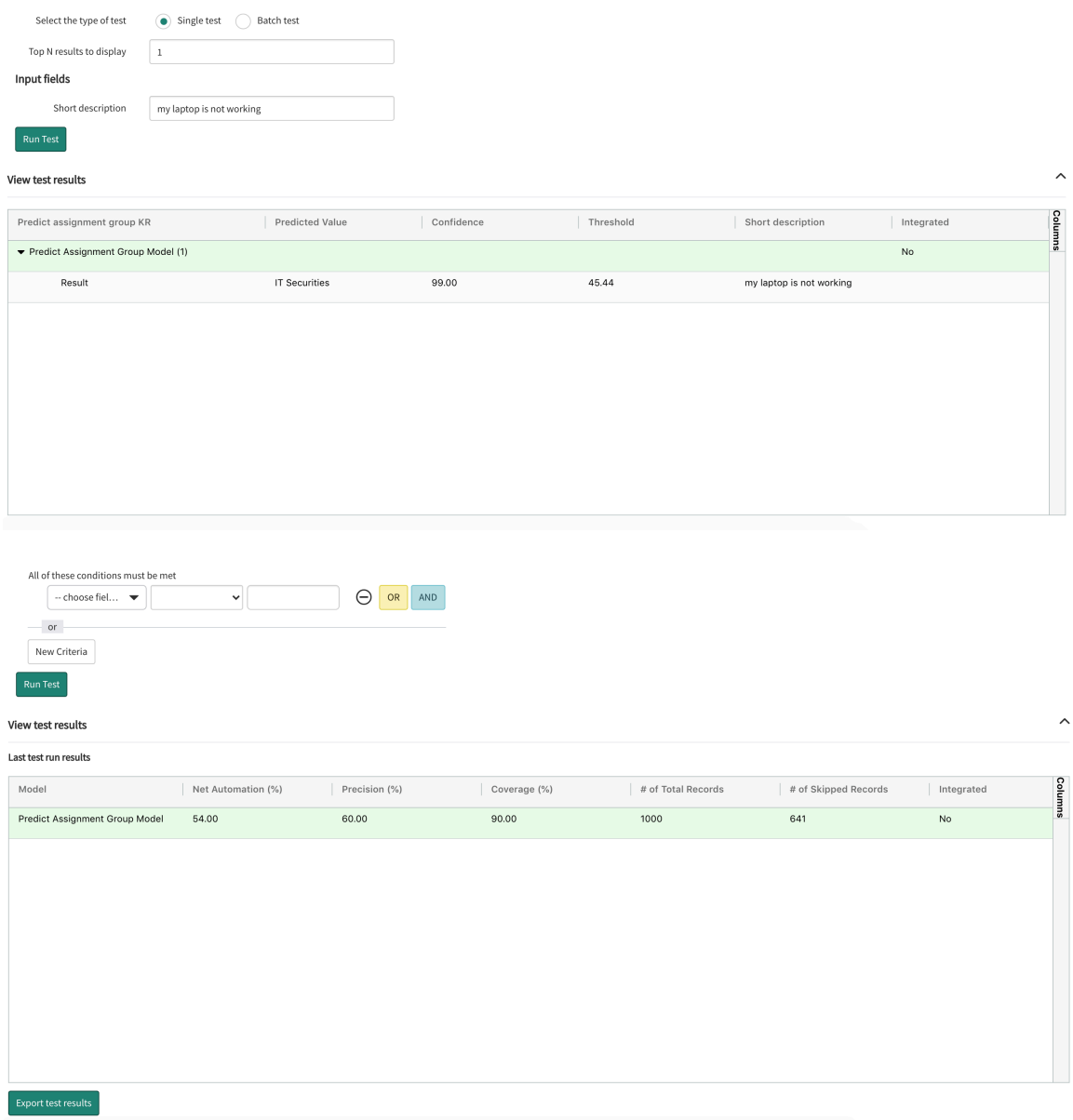
18. Sous **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la liste **Selected** (sélectionnés).
19. Sous **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

> **Remarque :** Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

20. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
21. Sous **Champs d'entrée**, indiquez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
22. Cliquez sur **Exécuter le test**.
23. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation sous **Afficher les résultats des tests**.

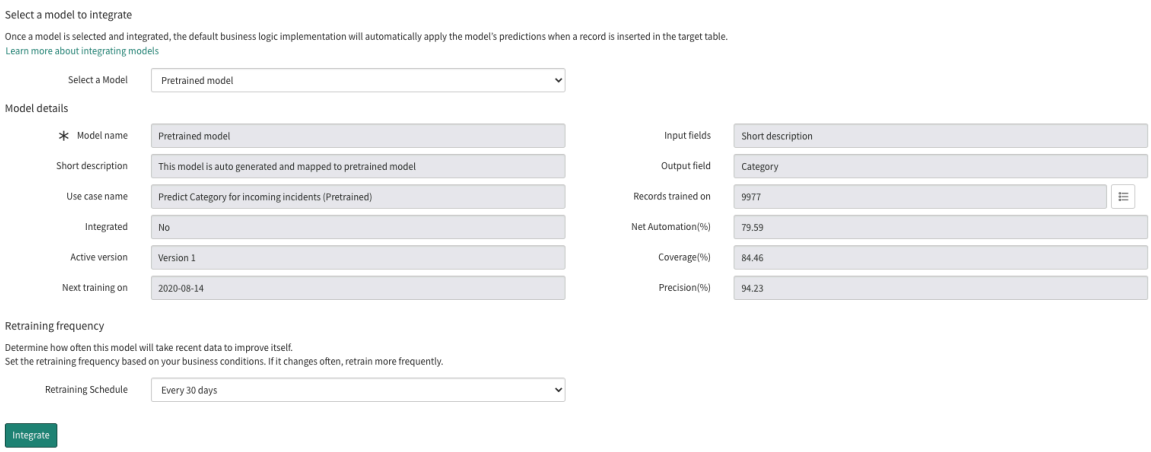


24. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page de configuration du cas d'utilisation et cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.

25. Dans le menu déroulant **Sélectionner un modèle**, sélectionnez le modèle à intégrer.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.



Remarque : vous pouvez modifier le calendrier de reformation via cette page si vous le souhaitez. Utilisez le champ de sélection déroulant **Calendrier de reformation** pour modifier la valeur de 30 jours par défaut.

26. Cliquez sur **Intégrer**.
27. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, reportez-vous à Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

Applications d'entreprise similaires

Utilisez ce modèle pour recommander la catégorie d'application d'entreprise en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer vos recommandations de catégorie d'application d'entreprise ITSM en fonction du nom et de la description des applications d'entreprise existantes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Demandes similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier des demandes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de la demande comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

a. Créez un corpus de mots.

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Idées similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les idées similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description de l'idée comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Projets similaires

Indiquez dans ce modèle le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les projets similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous permet d'améliorer votre capacité de gestion ITSM afin d'inclure le nom et la description du projet comme entrées pour répertorier les demandes similaires. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

      Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

   f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
      Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents pertinents pour un incident majeur** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents majeurs résolus similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer un incident majeur pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

> **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des articles de la base de connaissances pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des articles de la base de connaissances pertinents pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec des articles de la base de connaissances pertinents pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

> **Remarque :** Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fenêtre contextuelle **Suggérer un article de la base de connaissances pertinent pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.

3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Articles de la base de connaissances similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Pour cette création de modèle initiale, définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

      Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus dans le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

   Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

   Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

   Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche.

Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des incidents résolus pertinents similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution d'incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des incidents entrants. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un incident entrant avec les incidents résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des incidents actifs passés similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche d'incidents actifs similaires précédents. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des incidents résolus pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez une table associée aux incidents, telle que Incident [incidents] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des incidents en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Incidents résolus similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les incidents passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les incidents entrants. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les incidents résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'incidents résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux incidents, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Intelligence prédictive pour les incidents, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des demandes de changement ouvertes similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des demandes de changement.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml).

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des demandes de changement. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare une demande de changement ouverte avec les demandes de changement résolues passés pour une résolution plus intelligente. Des changements ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des demandes de changement similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des demandes de changement ouvertes pertinentes pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Changement [change] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des demandes de changement en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Demandes de changement ouvertes similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.
      Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les demandes de changement passées sont actualisées dans la fenêtre de recherche.

      Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les demandes de changement. Vous pouvez sélectionner d'autres

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les demandes de changement résolues par le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble de demandes de changement résolues à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux demandes de changement, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux incidents n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un autre corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.

6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.

7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

Remarque : Pour en savoir plus sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident

Utilisez ce modèle pour recommander des enregistrements de problèmes ouverts similaires pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Activez le module d'extension Intelligence prédictive pour Incident (com.snc.incident.ml).

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir d'un modèle** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir d'un modèle**.
2. Sélectionnez le modèle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer des problèmes ouverts pertinents pour un incident** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.
   La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

   a. Créez un corpus de mots.

      Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de la brève description.

      La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

   b. Créez et formez une solution de similarité.

   c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

   d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
      Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

   e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

      Cela définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

      Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus passés. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

   f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
      Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

4. Évaluez et affinez votre modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

5. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
6. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
7. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   Remarque : Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

8. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

9. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

   Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

   Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences

Utilisez ce modèle pour recommander une personne vers qui acheminer une affectation, en fonction des compétences définies pour vous aider à accélérer vos processus d'investigation et de résolution des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_manager ou piwb_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque : Le module d'extension Skill Recommendation (sn.sre) doit être activé pour utiliser l'intelligence prédictive afin de recommander des compétences. Configurez les recommandations de compétences dans le module **Recommandation de compétences** dans le cadre de cette procédure.

Ce modèle de cas d'utilisation vous aide à améliorer votre résolution du premier appel ITSM et à réduire le délai nécessaire pour examiner les étapes de résolution des enregistrements de problèmes. Le modèle fournit également un lien vers l'application de plateforme Intelligence prédictive et la documentation associée.

Le cas d'utilisation utilise un modèle prédictif basé sur la similarité qui compare un enregistrement de problème ouvert avec les enregistrements de problèmes résolus passés pour une résolution plus intelligente. Des enregistrements de problèmes ouverts similaires sont affichés dans Assistant d'agent ainsi que dans le formulaire d'incident via la recherche connexe.

Remarque : Les utilisateurs métiers devront valider les résultats de recherche des problèmes ouverts similaires. Au besoin, contactez Service et assistance client pour configurer des sources pour la recherche contextuelle.

Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Préformé**, vous pouvez accéder directement à la section d'implémentation **Test de vos modèles**. Sinon, vous commencerez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour définir les propriétés de recommandation de compétences.

   Remarque : Par défaut, la propriété **Activer la recommandation de compétences** est configurée pour recommander des compétences pour les agents. Décochez la case pour désactiver la recommandation de compétences.

2. Si vous avez démarré cette procédure directement à partir du module **Créer à partir de modèles** du produit Console Intelligence prédictive et cliqué sur le lien de la documentation du produit pour vous y rendre, ignorez cette étape.
   Sinon, accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
3. Sélectionnez le modèle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences**.
   La fenêtre contextuelle **Suggérer l'affectation de compétences en comparant le travail accompli avec les compétences** s'ouvre avec un lien vers cette procédure et un lien vers le produit Intelligence prédictive de la plateforme et la documentation associée.
4. Créez et formez un modèle prédictif d'apprentissage machine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création d'un modèle implique les éléments suivants : création d'un corpus de mots, définition d'une règle de prédiction de similarité, définition de la fréquence de formation initiale et définition de la fréquence d'actualisation.

a. Créez un corpus de mots.

Lors de la création d'un corpus de mots sur le formulaire Contenu du corpus de mots, sélectionnez Incident [incidents] et Problème [problem] dans le champ **Table** et définissez le délai qui décrit le mieux l'utilisation actuelle des mots dans le champ **Filtre**. Par exemple, si votre système informatique a subi un changement d'infrastructure important six mois plus tôt, utilisez uniquement les données des six derniers mois. Dans le champ **Liste des champs**, définissez uniquement les champs qui capturent le mieux les mots : **Description**, **Brève description** et **Notes de résolution**. La définition de ces mots est généralement suffisante, car la règle de prédiction est censée trouver des problèmes en fonction de la brève description.

La création du corpus de mots vous prépare pour l'étape suivante, en créant la règle de prédiction de similarité.

b. Créez et formez une solution de similarité.

c. Pour cette création de modèle initiale, indiquez l'étiquette de définition de solution de similarité `Problèmes ouverts similaires` dans le champ **Étiquette**.

d. Définissez le champ **Fréquence de la formation** sur **Exécuter une fois**.
Vous pouvez réinitialiser cette configuration après avoir implémenté ce cas d'utilisation dans vos processus business et avoir surveillé ses performances dans le tableau de bord Console Intelligence prédictive.

e. Définissez le champ **Fréquence de mise à jour** sur **Toutes les 15 minutes**.

Ce paramètre définit la fréquence à laquelle les enregistrements de problèmes passés sont actualisés dans la fenêtre de recherche. Si possible, et le cas échéant, utilisez un corpus de mots existant, créé pour un autre cas d'utilisation afin de réduire votre corpus global de mots et de faciliter la gestion de ces enregistrements. Dans le champ **Table** du formulaire de définition de similarité, sélectionnez uniquement les entrées de similarité qui seront disponibles au moment de la prédiction pour les enregistrements de problèmes. Vous pouvez sélectionner d'autres entrées dans le champ **Table de test**, le cas échéant, pour comparaison. Il est préférable de commencer par des champs similaires pour les champs **Table** et **Table de test**.

Les conditions du champ **Filtre** déterminent la fenêtre de recherche pour les enregistrements de problèmes résolus dans le passé. Configurez les conditions de filtre à optimiser pour le meilleur ensemble d'enregistrements de problèmes résolus à rechercher. Vous devez prendre en compte de nombreuses considérations, telles que le délai, l'emplacement, la catégorie qui correspond aux enregistrements de problèmes, etc.

f. Cliquez sur **Soumettre et former** pour créer votre enregistrement de solution de similarité et le former.
Vous pouvez également cliquer sur **Soumettre** pour sauvegarder votre enregistrement de solution de similarité et revenir le former ultérieurement.

5. Évaluez et affinez votre modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous d'exécuter la tâche planifiée **Démarrer la prédiction de compétences** tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les incidents ou les agents.

> **Remarque :** Par défaut, cette tâche planifiée est désactivée. Lorsqu'elle est activée, elle est définie pour s'exécuter quotidiennement à 1:00 AM sur tous les incidents résolus le jour précédent. Les compétences sont ensuite ajoutées à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_user_predicted_skill].

Si votre score de similarité est supérieur à 60 alors que les deux enregistrements de problèmes n'ont pas la même apparence, vous pouvez créer un autre modèle, un corpus de mots ou les deux en changeant les entrées et les filtres. Gardez à l'esprit que la modification de la définition de la solution vous aidera à créer une nouvelle solution, mais elle annulera la solution précédente.

Si vous souhaitez revenir à la définition de la solution précédente, vous devrez réinitialiser les paramètres et reformer la solution. Par conséquent, essayez d'abord de créer un nouveau modèle de similarité avant de créer un nouveau corpus de mots.

Si vous souhaitez ajuster le score correspondant à votre solution de similarité, consultez Mettre à jour le seuil de votre score de similarité.

6. Une fois que vous disposez d'un modèle satisfaisant, testez la prédiction de la solution de similarité.
   Vous pouvez fournir manuellement des entrées et sélectionner les valeurs de résultat de résultats les plus similaires.
7. Après avoir testé le comportement, configurez la mise en page de l'expérience utilisateur pour afficher les résultats attribués et les actions exécutées sur les résultats.
   Vous pouvez configurer ces résultats et actions via l'interface utilisateur Espace de travail pour Assistant d'agent ou via la Now Platform pour Recherche contextuelle. Configurez les actions et le contexte de recherche via la configuration **Tables** et la mise en page de l'expérience utilisateur et de la carte via **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
8. Intégrez les modèles formés en les exportant en production.

   > **Remarque :** Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Console Intelligence prédictive.

9. Surveillez les résultats de similarité et assurez-vous que les agents informatiques fournissent des commentaires utiles.

   L'expérience de Intelligence prédictive sur le système de base inclut un mécanisme de commentaire intégré pour discerner si les résultats de similarité sont utiles. Formez vos agents informatiques pour qu'ils fournissent des commentaires, en ligne et hors ligne, afin de capturer ces données pour le reporting futur. Étant donné qu'il s'agit d'un algorithme non supervisé, vous devrez peut-être recueillir des commentaires périodiques auprès des agents informatiques pour vérifier que le modèle de similarité fournit toujours des résultats satisfaisants. Ces commentaires sont la seule façon de déterminer si le modèle s'est décalé et nécessite une nouvelle formation. Assurez-vous qu'une partie de votre stratégie d'implémentation et d'intégration, ainsi que votre processus de gestion des changements, inclut la formation d'agents informatiques pour fournir des commentaires sur les résultats de similarité.

10. Communiquez la valeur de Intelligence prédictive à vos personnes concernées en liant les indicateurs clés de performance (KPI) business aux mesures d'apprentissage machine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez un ou plusieurs KPI qui, selon vous, sont les plus bénéfiques pour vos agents informatiques. Créez un tableau de bord Analyse des performances affichant la tendance de ces KPI. Les « likes » que vous obtenez de vos agents informatiques via le mécanisme de commentaires vous aident à communiquer la valeur de Intelligence prédictive.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord Console de l'intelligence prédictive, consultez Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive d'ITSM.

Gérer les cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM

Affichez vos cas d'utilisation Console Intelligence prédictive ITSM pour surveiller la performance du modèle et réévaluer les modèles associés, le cas échéant. Vous pouvez également poursuivre la configuration des modèles que vous avez commencée et qui ne s'est pas terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : piwb_admin ou piwb_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

À partir de la version yokohama, Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de retrait. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

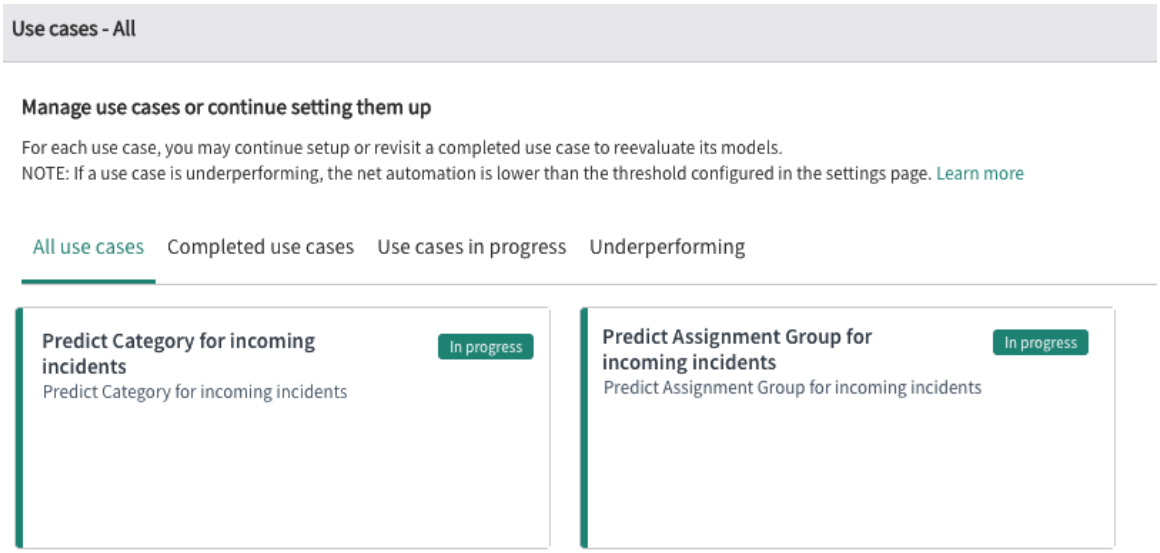
Via la page détaillée Modèles, vous pouvez accéder à l'onglet **Test** pour effectuer les actions suivantes :

- Effectuez des tests uniques ou par lots sur les versions de modèle.
- Exportez les résultats des tests de version sous forme de fichier `.csv` et marquez les versions comme actives.
- Filtrez le nombre de versions en fonction de la plage de dates.
- Surveillez la progression des tests avec les notifications via le processus guidé.

Procédure

1. Accédez à **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Tous**.
   La page **Cas d'utilisation - Tous** s'ouvre et affiche tous les cas d'utilisation. L'état du cas d'utilisation est représenté sur la carte, par exemple, **En cours**. Parmi les autres états figurent **Terminé** et **Surveillance**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Cliquez sur un cas d'utilisation pour poursuivre l'implémentation.

Vous pouvez aussi évaluer la performance si le cas d'utilisation est dans l'état **Surveillance**.

Remarque : Si un cas d'utilisation est en cours d'exécution, l'automatisation nette est inférieure au seuil configuré dans la page des paramètres. Consultez Configurer les paramètres de Console Intelligence prédictive ITSM.

Tableau de bord de Console Intelligence prédictive ITSM

Console Intelligence prédictive ITSM fournit le tableau de bord Intelligence prédictive pour Incidents pour vous permettre de mesurer la valeur de l'utilisation de l'apprentissage machine afin d'automatiser vos processus business informatiques. Surveillez les modèles de cas d'utilisation et affichez les statistiques associées. Démontrez efficacement la valeur commerciale de l'activité aux personnes concernées avec des vues de tableau de bord.

Important :

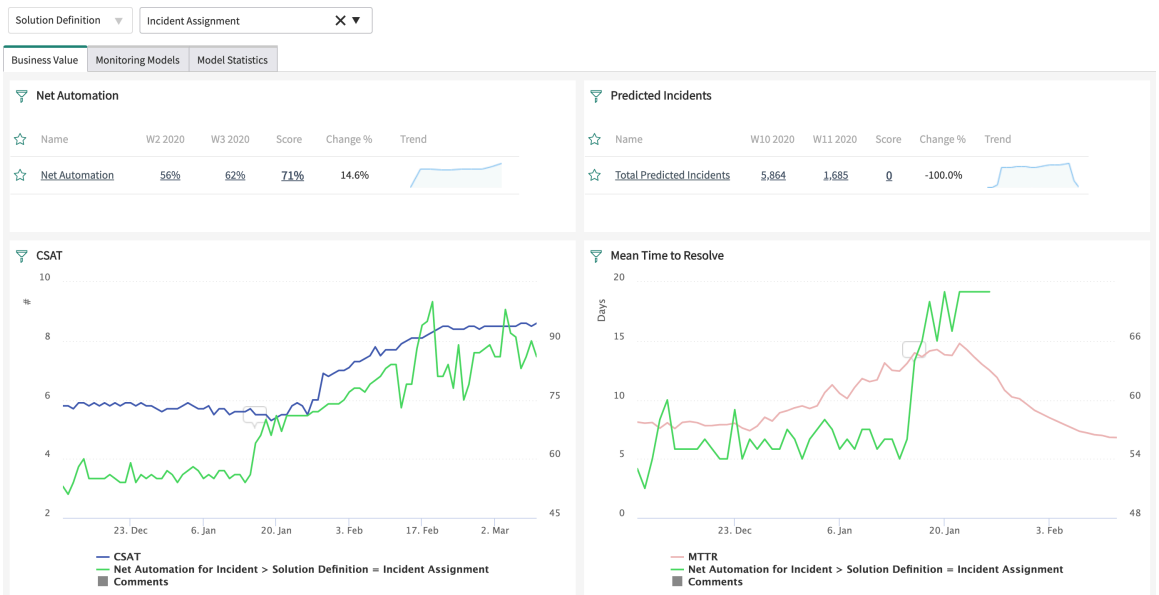
À partir de la yokohama version, le Console Intelligence prédictive ITSM atteindra sa fin de vie (EOL) dans le cadre de son processus de dépréciation. Cette application sera complètement obsolète et ne sera plus déployée, améliorée ou prise en charge à compter de la version yokohama. Pour obtenir l'expérience la plus récente de cette fonctionnalité, vous devez installer le module d'extension de l'application Intelligence des tâches pour ITSM (com.snc.itsm_ml_task). Pour plus d'informations, voir Intelligence des tâches pour ITSM

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la Now Support Base de connaissances.

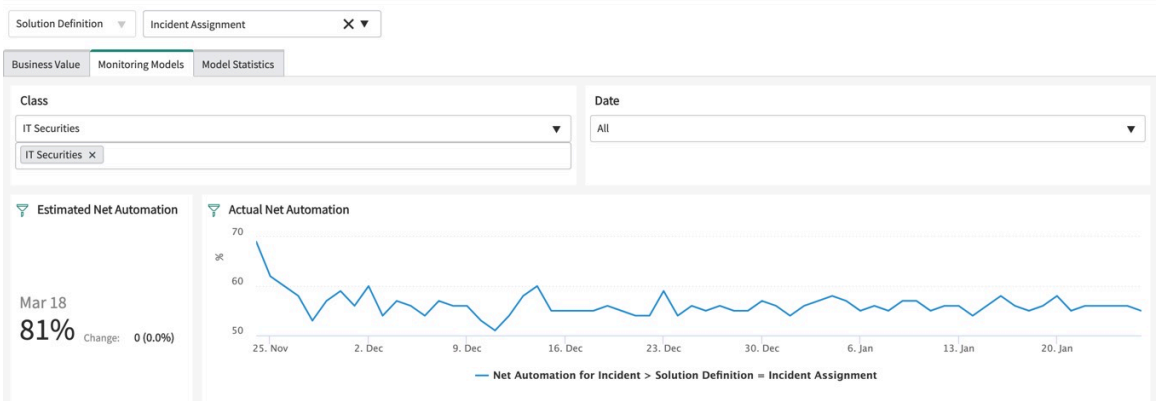
Grâce aux commentaires automatisés sur les indicateurs ServiceNow® Analyse des performances spécifiques, sachez exactement à quelle étape se trouvent vos workflows de modèle. Les commentaires apparaissent sur les indicateurs **Automatisation nette réelle**. Les commentaires relatifs aux étapes du modèle comprennent les étapes suivantes : lorsque le modèle est intégré, lorsqu'une intégration est supprimée, lorsqu'un modèle existant est remplacé par un nouveau modèle et lorsque la reformation est terminée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Valeur commerciale



Onglet Modèles de surveillance



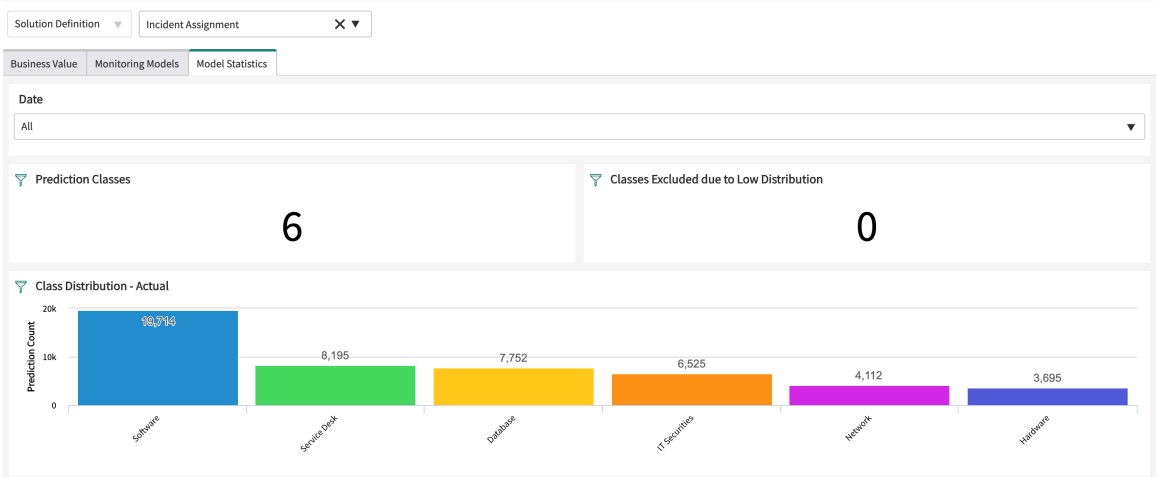
Vous pouvez afficher le graphique Seuil d'automatisation nette dans l'onglet **Modèles de surveillance**. Ce seuil est un calcul de la différence entre les valeurs estimées de l'automatisation nette et des propriétés de sous-performance. Les seuils sont calculés quotidiennement et des notifications sont envoyées aux personnes concernées lorsque des seuils sont atteints.

Affichez les commentaires automatiques sur l'indicateur **Automatisation nette réelle** à différentes étapes de la surveillance du modèle. Un commentaire est généré lorsqu'un des critères de modèle suivants existe :

- Le modèle est intégré
- L'intégration du modèle est supprimée
- Le modèle existant est remplacé par un nouveau modèle
- Le modèle intégré est reformé

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Statistiques du modèle



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Architecte de processus, propriétaire du processus ou amateur d'apprentissage machine : Visualisez les performances des mesures opérationnelles et d'automatisation. Communiquez la valeur de l'apprentissage machine aux personnes concernées pour augmenter les options d'automatisation de l'intelligence prédictive.	Gestionnaire ou visualiseur de Console Intelligence prédictive [piwb_manager] [piwb_viewer]	Possibilité de mesurer la valeur de l'utilisation de **Intelligence prédictive** pour automatiser les processus ITSM.

Indicateurs

Couverture de prédiction pour l'incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : `si ([[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour incident]]==0){0}else{[[nombre de prédictions appliquées basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]/[[nombre de tentatives de prédictions basées sur Créé aujourd'hui pour Incident]]*100}`.

Nombre de résultats prévus, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de résultats prévus est basé sur la date de valeur finale pour un incident. Le score est mesuré quotidiennement en unité #.

Automatisation nette pour l'incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : `[[précision de prédiction pour l'incident]]*[[couverture de prédiction pour l'incident]]/100`.

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident

Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident, mesuré quotidiennement en unité #.

L'objectif de cet indicateur est de maximiser la qualité des prédictions.

Précision des prédictions pour l'incident

Le score de cet indicateur est calculé en fonction de la formule suivante : `si ([[nombre de résultats prédits basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]==0){0}else{[[nombre de prédictions réussies et non ignorées basé sur la date de valeur finale pour l'incident]]/[[nombre de résultats prédits basée sur la date de valeur finale pour l'incident]]*100}`.

Automatisation nette estimée

Automatisation nette estimée mesurée quotidiennement en unité %.

Nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale pour l'incident

Le nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale, est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.FinalValueDate.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Nombre de prédictions pour les incidents

Le nombre de prédictions pour les incidents est mesuré quotidiennement en unité #. Il s'agit du décompte sur la source de données MLPredictorResults.CreatedToday.Incident, qui utilise la table : ml_predictor_results.

Répartitions

Cas d'utilisation.

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Prédictions ignorées	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	% de prédiction estimée. Précision estimée mesurée en unité %, basée sur les données pour lesquelles le modèle a été formé.
Prédictions ignorées	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	Prédictions ignorées (nombre).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			Nombre de ___, en raison d'une faible fiabilité.
Distribution de classes - Données de formation	Histogramme 	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_class	Prédictions ignorées (ligne).
% de précision estimée	Score unique 	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_solution	Prédictions correctes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de l'enregistrement final.
Classes exclues en raison d'une faible distribution	Score unique 	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_class	Prédictions correctes (ligne).
Distribution de classe - Réel	Histogramme 	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	Prédictions incorrectes (nombre). Nombre de __, comparant la valeur prédite initiale à la valeur de l'enregistrement final.
Prévisions correctes	Score unique 	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	Prédictions incorrectes (ligne).
Prévisions correctes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	Distribution de classe, données de formation. Distribution des classes dans les données pour lesquelles la solution a été formée.
Prévisions incorrectes	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	Distribution de classe réel. Distribution actuelle des classes dans les données en direct.
Prévisions incorrectes	Graphique en courbes	sn_piwb_itsm_conte_db_ml_predictor_results	Classes prédites. Nombre de valeurs que le modèle peut

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			renvoyer en tant que prédiction.
Classes de prédiction	Score unique	sn_piwb_itsm_conte_dbv_ml_class	Échéances des classes exclues. Nombre de valeurs que le modèle ne pouvait pas renvoyer en tant que prédiction en raison d'une confiance trop faible et de données insuffisantes.

Remarque : En ce qui concerne les tables source, tous les indicateurs et rapports sont créés à partir des vues de base de données nouvellement ajoutées, en combinant des tables Intelligence prédictive de la plateforme ServiceNow avec des tables de cas d'utilisation Console Intelligence prédictive. Avec ces nouvelles vues, vous pouvez filtrer les données de la plateforme par cas d'utilisation pour mieux comprendre son impact sur vos mesures. Toutes les vues de base de données de cette application de contenu ont un préfixe de sn_piwb_itsm_conte_dbv.

Platform Analytics Tableaux de bord ITSM

Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs Solutions Platform Analytics et Reporting qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Ils peuvent également utiliser les mesures de Tableau de bord des performances ITSM pour prendre des décisions éclairées. Pour plus d'informations, consultez Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM. Les agents peuvent utiliser le tableau de bord Agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir des informations sur leur travail et celui de leur groupe. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'Analyse des performances indicateurs pour illustrer l'évolution des données au fil du temps, ce qui vous permet d'analyser vos processus business et d'identifier des domaines à améliorer. Avec Solutions Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Platform Analytics et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Remarque : Pour plus d'informations sur l'abonnement à Analyse, consultez Activation de votre Analyse des performances abonnement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Solutions Platform Analytics et Reporting

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services

Affichez les incidents fermés qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via la visualisation personnalisée des mesures.

Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.

Sélectionnez l'icône Tableau de bord pour afficher le tableau de bord.

Procurez-vous l'abonnement au package ITSM Pro pour bénéficier de fonctionnalités analytiques de performances supplémentaires.

Pour plus d'informations sur l'abonnement à l'analyse des performances, consultez Activation de votre Analyse des performances abonnement.

Vous pouvez surveiller les données avec l'une des agrégations de temps suivantes.

- **Hebdomadaire** : affichez les données agrégées une fois par semaine. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme hebdomadaire des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne hebdomadaire des pourcentages quotidiens.
- **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Vous pouvez également afficher le résumé pour **Aujourd'hui**, **Hier**, **6 derniers mois** et une **Plage personnalisée**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
itil	Affichez uniquement les incidents du système de base. L'utilisateur disposant du rôle itil peut également afficher les mesures liées au changement, au problème et à la demande si l'administrateur l'a configuré

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
	dans le Espace de travail pour l'exploitation des services.

Visualisations des données

Titre	Description
Délai de résolution moyen	Durée de résolution moyenne des incidents résolus
Incidents fermés	Le nombre d'incidents fermés est mesuré quotidiennement
Incidents ayant manqué le SLA	Le nombre d'incidents manqués est mesuré quotidiennement
Pourcentage d'incidents résolus sans réaffectation	Pourcentage d'incidents résolus par le premier groupe assigné
Âge moyen des incidents ouverts	Âge moyen des incidents ouverts
Pourcentage d'incidents résolus le jour de leur ouverture	Pourcentage d'incidents résolus le jour de leur ouverture

Gérer le tableau de bord dans Espace de travail pour l'exploitation des services

Ajoutez ou modifiez les cartes devant s'afficher sur le tableau de bord de l'agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services.

Avant de commencer

Remarque : Ce tableau de bord s'applique à tous les utilisateurs et groupes d'utilisateurs itil.

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Espaces de travail** > **Espace de travail pour l'exploitation des services**.
2. Sélectionnez l'icône Tableau de bord (icône).
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Sélectionnez la liste déroulante **Ajouter un nouvel élément**, puis sélectionnez l'élément à ajouter au tableau de bord.
   Pour plus d'informations sur la modification d'un tableau de bord, consultez Modifier les Platform Analytics tableaux de bord .

KPI et tableaux de bord Platform Analytics

Utilisez les tableaux de bord pour surveiller les KPI opérationnels, identifier les domaines à améliorer et optimiser les processus afin d'atteindre vos objectifs stratégiques.

Un KPI opérationnel est une mesure quantifiable qui permet de suivre l'efficience et l'efficacité des opérations quotidiennes au sein de votre organisation. Les KPI peuvent être organisés dans un tableau de bord qui met en évidence les domaines qui fonctionnent efficacement et ceux qui nécessitent une attention particulière.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Assurez-vous que l'application `itsm_analytics` est activée dans l'instance.
- ces tableaux de bord Next Experience conviviaux et complets sont conçus pour faciliter la navigation et accélérer l'accès à toutes les informations requises.

En surveillant les KPI opérationnels, vous pouvez identifier les domaines à améliorer, optimiser les processus et, en fin de compte, atteindre vos objectifs stratégiques. Voici quelques techniques pour utiliser les KPI opérationnels :

- Assurez-vous que vos KPI correspondent aux objectifs business de votre organisation. Définissez les KPI qui contribuent à la réalisation de ces objectifs.
- Concentrez-vous sur les KPI les plus stratégiques qui valorisent la croissance de l'organisation.
- Suivez et vérifiez régulièrement les KPI. Surveillez votre progression et modifiez les KPI en fonction des objectifs de l'organisation.
- Appuyez-vous sur les données pour orienter les décisions : identifiez les tendances, découvrez les causes premières et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.
- Appuyez-vous sur les données pour identifier les tendances et utilisez les informations pour améliorer les processus et les performances.

Tableau de bord d'incident

Tableau de bord fournissant une vue des mesures de processus associées aux incidents Ouverts et Fermés.

Incident

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents en retard	Nombre d'incidents ouverts ayant dépassé la date d'échéance.	Nombre d'incidents ouverts et en retard
Incidents proche d'un SLA	Pourcentage d'incidents proches du seuil de SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulé, où le pourcentage écoulé se situe entre 50 et 75 %, 76 et 85 %, 86 et 95 % ou au-dessus de 95 %.	Incidents proches du seuil de SLA
Incidents ouverts non mis à jour	Nombre d'incidents ouverts qui ne sont pas mis à jour selon l'âge. Le classement est effectué selon l'âge d'un incident : entre 1 et 5 jours, entre 6 et 10 jours, entre 10 et 30 jours et plus de 30 jours.	Nombre d'incidents ouverts
Incidents créés (par priorité)	Répartition des incidents créés par ordre de priorité	Nombre d'incidents créés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents par canal d'activité	Nombre total d'incidents fermés créés à partir de différentes sources.	Nombre d'incidents résolus
Temps moyen pour résoudre un incident (par priorité)	Délai moyen de résolution des incidents par ordre de priorité	MTTR d'indicent
Réaffectation moyenne d'incident	Nombre moyen de réaffectations des incidents.	Réaffectation moyenne d'incident
% d'incidents de priorité élevée	Pourcentage d'incidents P1 et P2 fermés	% d'incidents de priorité élevée
Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur	Nombre moyen d'incidents créés par un utilisateur spécifique	Nombre moyens d'incidents créés par utilisateur
% d'incidents associés à un problème	Pourcentage des incidents associés à un problème	% d'incidents avec un problème associé
Total des pannes dues à des incidents	Total des pannes en heures causées par des incidents.	Total des pannes dues à des incidents

Tableau de bord d'incident majeur

Tableau de bord fournissant une vue des mesures associées aux processus et à la communication pour les incidents majeurs Ouverts et Fermés.

Indicateurs KPI pour un Incident majeur.

Incident majeur

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Incidents majeurs en retard	Nombre d'incidents majeurs qui ont violé le SLA.	Incidents majeurs en retard
Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)	Nombre total d'incidents majeurs ouverts affectés/non affectés, répartis par âge.	Incidents majeurs ouverts (par âge et par affectation)
Incidents majeurs ouverts (par services et état)	Répartition des incidents majeurs entre différents services et états.	Incidents majeurs ouverts (par services)
Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA	Pourcentage des incidents majeurs proches d'une violation de SLA. Cette valeur est basée sur le pourcentage de SLA écoulé, où le pourcentage écoulé se situe entre 50 et 75 %, 76 et	Incidents majeurs proches d'une résolution de SLA

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incident majeur (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
	85 %, 86 et 95 % ou au-dessus de 95 %.	
Incidents majeurs fermés (par services)	Répartition des incidents majeurs fermés entre différents services.	Incidents majeurs fermés (par services)
Délai moyen de réaction à un incident majeur	Délai moyen nécessaire pour qu'un incident majeur soit proposé, confirmé et résolu.	Délai moyen de résolution d'un incident majeur
% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA	Pourcentage des incidents majeurs qui ont violé un SLA.	% d'incidents majeurs qui ont violé un SLA
% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident	Nombre d'incidents majeurs qui sont fermés sans rapport post-incident (PIR).	% d'incidents majeurs fermés sans rapport post-incident
% d'incidents majeurs associés à des problèmes	Pourcentage des incidents majeurs associés à des problèmes.	% d'incidents majeurs associés à des problèmes
Pannes dues à des incidents majeurs	Total des pannes (en heures) causées par des incidents majeurs.	Pannes dues à des incidents majeurs

Tableau de bord des changements

Tableau de bord fournissant une vue des workflows de demande de changement avec des mesures relatives aux demandes de changement réussies et échouées pour différents modèles et types de changements.

Indicateurs KPI pour un changement.

Indicateurs KPI de changement

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Changements ouverts (par âge et par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement ouvertes. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre de changements ouverts
Changements urgents ouverts (par âge et par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement d'urgence encore ouvertes. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre de nouveaux changements urgents

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs KPI de changement (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Nouvelle demande de changement (par risque)	Répartition des nouvelles demandes de changement par risque.	Nombre de nouveaux changements
Âge moyen des changements ouverts (par risque)	Âge moyen d'une demande de changement en fonction du risque.	Âge moyen des changements ouverts
Changements fermés (par priorité)	Répartition par ordre de priorité des demandes de changement fermées.	Nombre de changements fermés
Délai moyen de fermeture d'un changement (par priorité)	Délai moyen de fermeture de la demande de changement par ordre de priorité.	Délai moyen de fermeture d'un changement
Incidents causés par des demandes de changements	Nombre total d'incidents créés en raison d'une demande de changement.	Incidents causés par le changement
% de changements non autorisés	Pourcentage de demandes de changement non autorisé créées.	% de changements non autorisés
Pannes dues au changement	Total des pannes en heures provoquées par un changement.	Pannes dues au changement

KPI de score de réussite de changement

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Score de réussite de changement (par groupe d'affectation)	Répartition des demandes de changements par groupe d'affectation.	Scores de réussite des changements
% de changements réussis avec problèmes (par modèle et par type)	Répartition des demandes de changement fermées avec problèmes réparties par modèle de changement et par type de changement.	% de changements réussis avec problème
% de changements réussis sans problèmes (par modèle et par type)	Répartition des demandes de changement fermées avec des problèmes par modèle de changement et par type de changement.	% de changements réussis
% de changements échoués	Pourcentage des demandes de changement qui ne sont pas terminées avec succès.	% de changements ayant échoué

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque : Accédez à toutes les mesures associées au score de réussite de changement, classées sous l'onglet **Score de réussite de changement** du tableau de bord Gestion des changements.

Tableau de bord de demande

Tableau de bord fournissant une vue des mesures de processus associées aux éléments demandés Ouverts et Fermés.

Indicateurs KPI pour une demande.

Demande

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Éléments demandés ouverts (par étapes)	Répartition des éléments demandés ouverts par étapes.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Éléments demandés ouverts (par états)	Répartition des éléments demandés par état.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Éléments demandés actifs dus dans les 5 jours	Nombre total d'éléments demandés ouverts dus dans les 5 jours.	RITM actifs proches de la date d'échéance
Éléments demandés ouverts (par âge)	Répartition des éléments demandés dont l'état est Ouvert. Cette répartition est classée en jours compris entre 0 et 1, 2 et 5, 6 et 30, 31 et 90 et au-dessus de 90 jours.	Nombre d'éléments demandés ouverts
Délai moyen de traitement d'un élément demandé	Délai moyen nécessaire au traitement d'un élément demandé.	Temps moyen pour réaliser un élément de demande
Délai moyen de traitement d'un élément demandé (par catégorie et élément de catalogue)	Délai moyen de traitement d'un élément demandé pour différentes catégories de catalogue et différents éléments de catalogue.	Temps moyen pour réaliser un élément de demande
Éléments demandés fermés (par états)	Répartition des éléments demandés en fonction de leur état de fermeture, c'est-à-dire Ignoré, Terminé, Incomplet.	Nombre d'éléments demandés fermés
Éléments de demande créés à partir de différents canaux	Répartition des éléments demandés créés à partir de différentes sources.	Éléments demandés : analyse des canaux
Éléments demandés à partir des incidents (par catégorie et élément de catalogue)	Éléments demandés créés à partir d'incidents pour différentes catégories de catalogue et différents éléments de catalogue.	RITM d'incidents

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Catalogue de services

Tableau de bord fournissant une vue des mesures pour les éléments de catalogue.

Indicateurs KPI pour un Catalogue de services.

Indicateurs KPI de catalogue de services

Visualisation des données	Description
Écarts de bonnes pratiques des éléments de catalogue	Nombre d'écarts par rapport aux bonnes pratiques pour les éléments de catalogue actifs.
Type de rendu VA des éléments de catalogue	Éléments de catalogue répartis en fonction de leur rendu sur un bot d'Agent virtuel.
Répartition du niveau d'automatisation du traitement d'un élément de catalogue	Répartition des éléments de catalogue qui sont traités automatiquement.
Couverture de la traduction des éléments de catalogue	Répartition linguistique des éléments de catalogue traduits.

Tableau de bord d'interaction

Tableau de bord avec des mesures de répartition et de processus pour l'interaction.

Indicateurs KPI pour une interaction.

Indicateurs KPI d'interaction

Visualisation des données	Description
Interactions avec tâche associée (par type de tâche)	Nombre d'interactions associées à une tâche et réparties par type de tâche.
% de résolution du premier appel	Pourcentage des interactions qui sont fermées lors du premier appel sans création de tâches.
Interaction fermée (par canal)	Répartition des interactions fermées créées à partir de canaux différents.

Tableau de bord de problème

Tableau de bord fournissant une vue des mesures associées à la Gestion des problèmes pour les enregistrements Ouvert et Fermé.

Indicateurs KPI pour un problème.

Indicateurs KPI de problème

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Problèmes ouverts (par état et par priorité)	Problèmes actuellement ouverts, répartis par âge et par priorité.	Nombre de problèmes ouverts

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs KPI de problème (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Problèmes ouverts (par état et par âge)	Problèmes actuellement ouverts, répartis par âge et par état.	Nombre de problèmes ouverts
% de problèmes critiques ouverts (par état)	Pourcentage de problèmes critiques classés par état.	% de problèmes critiques ouverts
% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue	Pourcentage de problèmes avec des articles d'erreur connue associés.	% de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue
Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts (par catégorie)	Il s'agit du nombre moyen de réaffectations des problèmes.	Moyenne des réaffectations des problèmes ouverts
Problèmes fermés (par âge et par priorité)	Problèmes fermés par âge et par priorité.	Nombre de problèmes fermés
Délai moyen de fermeture d'un problème	Délai moyen nécessaire à la fermeture d'un problème.	Délai moyen de clôture des problèmes

Tableau de bord d'astreinte

Tableau de bord fournissant une vue des performances des escalades d'astreinte gérées par l'équipe.

Indicateurs KPI pour un Planification d'astreinte.

KPI pour la planification d'astreinte

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
Escalades actives (par priorité et statut de confirmation)	Répartition des escalades d'astreinte par ordre de priorité en fonction de leur état d'escalade.	Escalades actives
Escalades confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades confirmées basée sur le niveau/l'équipe/les groupes.	Escalades confirmées
Escalades confirmées (par canal)	Nombre d'escalades confirmées dans une période donnée.	Escalades confirmées
Niveau des escalades reconnues (par utilisateur)	Affiche le niveau moyen auquel l'utilisateur confirme l'escalade.	Niveau des escalades reconnues
Escalades non confirmées (par niveau, équipe et groupes)	Répartition des escalades non confirmées par niveau/ équipe/groupes.	Escalades non confirmées
Tentatives de contact confirmées	Nombre total de tentatives de contact confirmées en	Nombre de tentatives de contact confirmées

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI pour la planification d'astreinte (suite)

Visualisation des données	Description	KPI (Indicateur d'analyse des performances)
	fonction du niveau et des tentatives de contact.	
% d'escalades confirmées (par groupes)	Pourcentage d'escalades confirmées.	% d'escalades confirmées
% d'escalades non confirmées (par groupes)	Pourcentage d'escalades non confirmées.	% d'escalades non confirmées
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par groupe)	Délai moyen de confirmation d'une escalade par niveau d'escalade.	Confirmation d'escalade moyenne
Délai moyen de confirmation d'une escalade (par niveau)	Délai moyen de confirmation d'une escalade par niveau d'escalade.	Confirmation de niveau moyen
Délai moyen de confirmation de la notification d'escalade	Délai moyen de confirmation de la notification d'escalade.	Délai moyen de confirmation de la notification d'escalade
Nombre total d'heures d'astreinte (par utilisateur)	Nombre total d'heures de disponibilité de l'utilisateur pour l'astreinte.	Nombre total d'heures d'astreinte

Hérité : Tableaux de bord Analyse des performances ITSM

Le pack de contenu Tableaux de bord ITSM fournit plusieurs Solutions Platform Analytics et Reporting qui comportent des tableaux de bord préconfigurés. Ce pack de contenu comprend également ses propres tableaux de bord et indicateurs. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Important : Ils peuvent également utiliser les mesures de Tableau de bord des performances ITSM pour prendre des décisions éclairées. Pour plus d'informations, consultez Explorer les indicateurs Tableau de bord des performances ITSM. Les agents peuvent utiliser le tableau de bord Agent informatique dans Espace de travail pour l'exploitation des services pour obtenir des informations sur leur travail et celui de leur groupe. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services.

Les visualisations de données Platform Analytics utilisent des données d'Analyse des performances indicateurs pour illustrer l'évolution des données au fil du temps, ce qui vous permet d'analyser vos processus business et d'identifier des domaines à améliorer. Avec Solutions Platform Analytics et Reporting, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important : Configurez et testez les Solutions Platform Analytics et Reporting sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer le module d'extension de la solution pour les tableaux de bord ITSM, l'administrateur peut accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et activer le module d'extension Analyse des performances - Content Pack - Tableaux de bord ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions ITSM Dashboard

Le module d'extension Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) active les solutions suivantes, ainsi qu'un ensemble de tableaux de bord supplémentaires :

- Gestion des changements (com.sns.pa.change)
- Gestion des problèmes (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim)
- Coûts fixes (com.snc.fixed_costs)

Tableaux de bord inactifs

Certains tableaux de bord de ce pack de contenu sont inactifs après leur installation. Terminez la configuration et exécutez les travaux de collecte de données avant d'activer ces tableaux de bord. Vous pouvez activer les tableaux de bord depuis les propriétés du tableau de bord, accessibles à partir du menu contextuel. Vous devez affecter un propriétaire au tableau de bord pour l'activer. Pour plus d'informations sur la configuration de Solutions Platform Analytics et Reporting, consultez la rubrique Configurer Solutions Platform Analytics et Reporting

Ajouter des widgets d'analyse en libre-service aux tableaux de bord ITSM

Si vous avez activé l'analyse en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analyse en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analyse en libre-service PA (*com.snc.pa.self_service_analytics*). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analyse en libre-service [SSA].

Information associée

Solutions Platform Analytics et Reporting

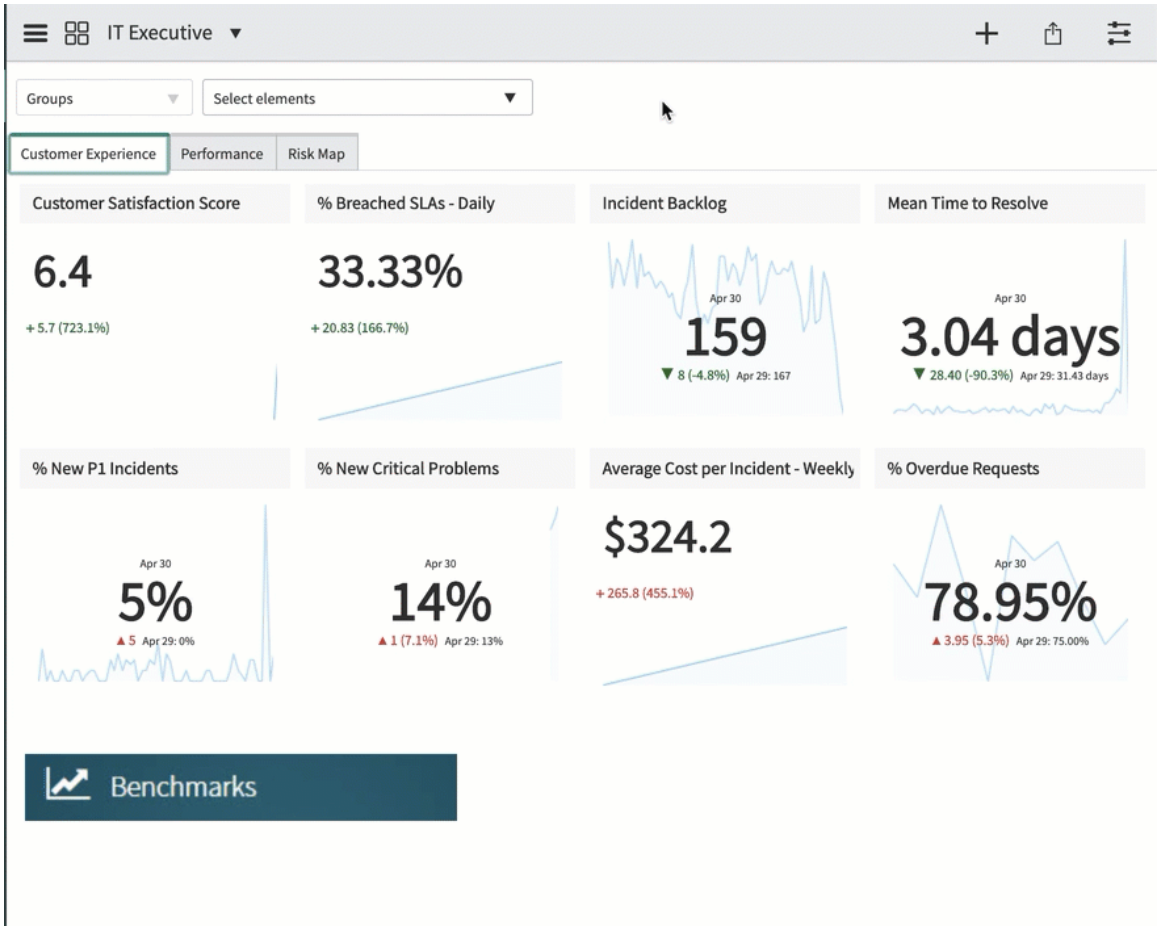
Activer votre abonnement Analyse des performances

Hérité : Tableau de bord Direction informatique

Affichez une vue de haut niveau dans tout ITSM.

Les responsables informatiques peuvent utiliser les Tableaux de bord des performances ITSM pour afficher les mesures d'ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Direction informatique	Aucun

Indicateurs

% de nouveaux incidents critiques

Résultat de la formule `( [[Nombre de nouveaux incidents > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux incidents]] ) * 100`

% de nouveaux problèmes critiques

Résultat de la formule `( [[Nombre de nouveaux problèmes > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux problèmes]] ) * 100`

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d'incidents ouverts, selon la formule `( [[Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] ) * 100`.

% d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Résultat de la formule `( [[Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]] / [[Nombre d'éléments demandés ouverts]] ) * 100`

% d'éléments demandés en retard

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de la formule `100 - [[% des éléments demandés ouverts avant la date d'échéance]]`

SLA rompus actifs aujourd'hui

Résultat en pourcentage de la formule `([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd'hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100`

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule `[[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] / 24`

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule `[[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]`. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réattribution moyenne d'incidents ouverts

Résultat de la formule `[[Réattribution cumulée d'incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]]`

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule `[[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24`

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule `[[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]`

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre d'incidents ouverts

Nombre d'incidents sans date de résolution

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d'éléments demandés ouverts

Nombre de demandes avec une date d'enregistrement datant d'aujourd'hui ou d'avant aujourd'hui et sans date de fermeture, ou une date de fermeture après aujourd'hui

Nombre d'éléments demandés ouverts avant la date d'échéance

Nombre d'éléments demandés ouverts aujourd'hui (avant minuit à la date de collecte) et une date d'échéance après minuit à la date de collecte.

Nombre d'incidents résolus

Nombre d'incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Numéro du SLA de tâches rompu aujourd'hui

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Durée cumulée d'incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts

Nombre de réaffectations cumulées de tous les incidents ouverts

Répartitions

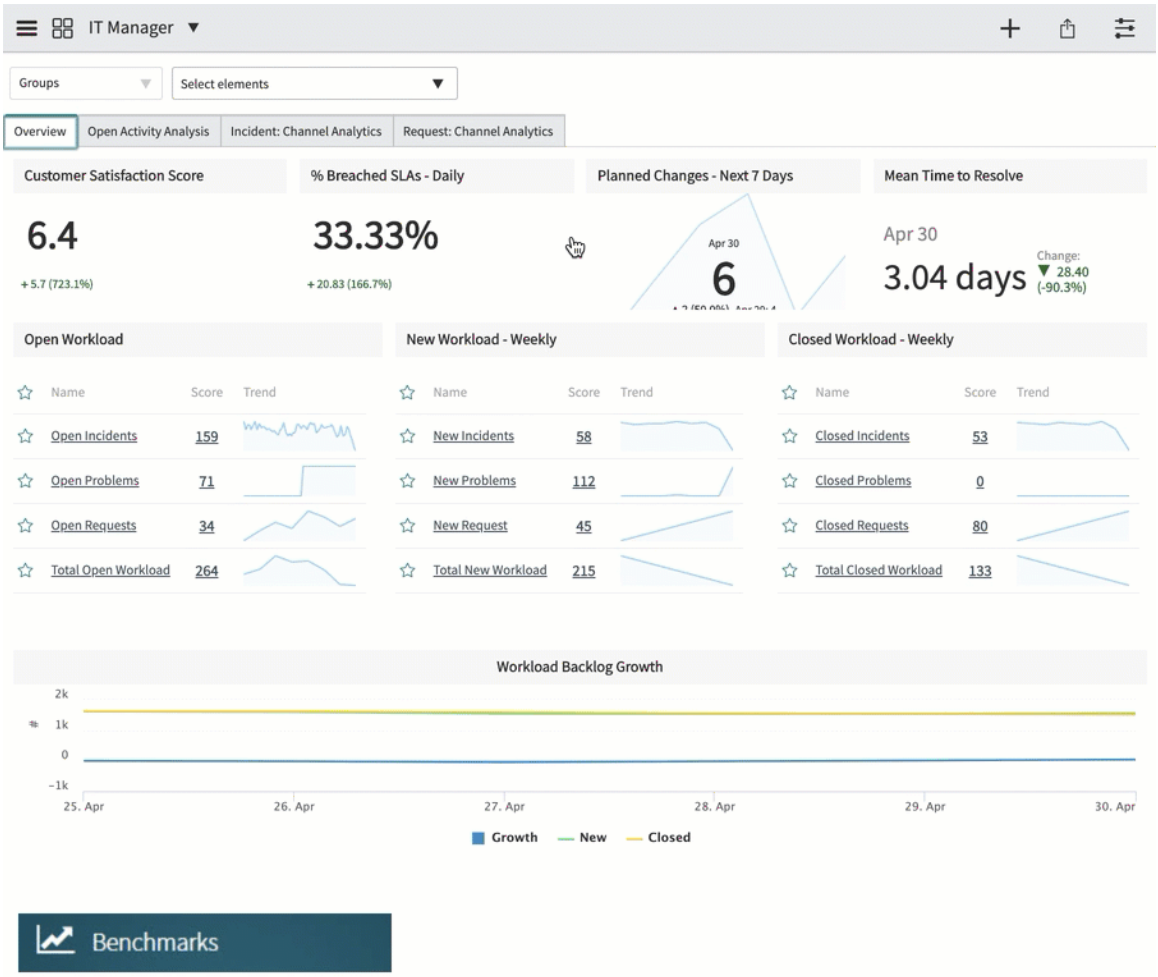
- Âge (élément demandé, incident)
- Groupe d'affectation
- Commande différée (élément demandé)
- Catégorie (incident)
- Type de contact (incident)
- Élément
- Ouvert par département
- Priorité (élément demandé, incident, problème)
- Demandé par département (élément demandé)
- Définition du SLA
- Étape (élément demandé)
- État (changement, demande, problème)

Hérité : Tableau de bord Gestionnaire informatique

Suivez la progression quotidienne et hebdomadaire des incidents, des problèmes et des demandes pour vos groupes d'affectation.

Les gestionnaires informatiques peuvent également utiliser les tableaux de bord des performances ITSM pour afficher les mesures de leurs groupes d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire informatique : il doit suivre la progression de son groupe dans la résolution des incidents, des problèmes et des demandes	pa_viewer est nécessaire pour afficher des listes d'indicateurs

Indicateurs

% de demandes fermées avec un SLA rompu

Résultats de la formule `([[Nombre de demandes fermées avec des SLA non respectés]] / [[Nombre de demandes fermées]]) * 100`

% d'incidents résolus par le premier groupe assigné

Résultats de la formule `( [[Nombre d'incidents résolus par le premier groupe affecté]] / [[Nombre d'incidents résolus]]) * 100`

% d'incidents ouverts, SLA manqué

Pourcentage d'incidents ouverts qui n'ont pas respecté le SLA, calculé par la formule `[[Nombre d'incidents de SLA manqué]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] * 100`

% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours, en pourcentage du nombre d'incidents ouverts, selon la formule `( [[Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] ) * 100`.

% d'incidents ouverts avec des problèmes

Résultat de la formule `[[Nombre d'incidents ouverts avec un problème]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] * 100`

% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Résultat de la formule `([[Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours]] / [[Nombre de problèmes ouverts]]) * 100`

% de problèmes ouverts avec au moins un incident

Résultat de la formule `[[Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] * 100`

% d'incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule `( [[Nombre d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps]] ) * 100`

% des incidents résolus avec un SLA rompu

Résultat de la formule `([[Nombre d'incidents résolus avec des SLA non respectés]] / [[Nombre d'incidents résolus]]) * 100`

SLA rompus actifs aujourd'hui

Résultat en pourcentage de la formule `([[Nombre de SLA de tâche de non-respect aujourd'hui]] / [[Nombre de SLA de tâche actifs]]) * 100`

Âge moyen des problèmes ouverts

Résultat, en jours, de la formule `[[Âge cumulé des problèmes ouverts]] / [[Nombre de problèmes ouverts]] / 24`

Âge moyen des demandes ouvertes

Résultat, en jours, de la formule `[[Âge cumulé des demandes ouvertes]] / [[Nombre de demandes ouvertes]] / 24`

Âge moyen des incidents ouverts

Résultat, en jours, de la formule `[[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Nombre d'incidents ouverts]] / 24`

Délai moyen de clôture des demandes

Résultat, en jours, de la formule `[[Durée cumulée des demandes fermées]] / [[Nombre de demandes fermées]] / 24`

Coût moyen par incident

Résultat de la formule `[[Coût des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]]`, lorsque le nombre d'incidents résolus est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande

Résultat de la formule `[[Coût des demandes complétées]] / [[Nombre de demandes complétées]]`, lorsque le nombre de demandes complétées est supérieur à zéro.

Coût moyen par demande - Par semaine

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de la formule `[[Coût des demandes complétées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes complétées / SOMME par semaine +]]`. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des demandes complétées, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire des demandes complétées, y compris les semaines partielles.

Coût moyen par incident résolu - Par semaine

Résultat de la formule `[[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]]`. En d'autres termes, somme hebdomadaire du coût des incidents résolus, y compris les semaines partielles, divisée par la somme hebdomadaire d'incidents résolus, y compris les semaines partielles.

Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard

Résultat de la formule `[[Réaffectations cumulées d'incidents ouverts et en retard]] / [[Nombre d'incidents ouverts et en retard]]`

Durée de résolution moyenne des incidents résolus

Résultat de la formule `[[Durée cumulée des incidents résolus]] / [[Nombre d'incidents résolus]] / 24`

Charge de travail fermée

Résultat de la formule `[[Nombre d'incidents fermés]] + [[Nombre de problèmes fermés]] + [[Nombre de demandes fermées]]`

Satisfaction client globale moyenne ITSM

Moyenne du score normalisé pour l'enquête de satisfaction des clients, à la suite de la formule `[[Score de satisfaction normalisé ITSM]] / [[Instances de l'enquête ITSM]]`

Nouvelle charge de travail

Résultat de la formule `[[Nombre de nouveaux incidents]] + [[Nombre de nouveaux problèmes]] + [[Nombre de nouvelles demandes]]`

Nombre de demandes terminées fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui comme terminées (état = terminé)

Nombre d'incidents fermés

Nombre d'incidents fermés aujourd'hui

Nombre de problèmes fermés

Nombre de problèmes fermés aujourd'hui

Nombre de demandes fermées

Nombre de demandes fermées aujourd'hui

Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus

Nombre distinct de tâches SLA [task_sla] avec un type de tâche de demande, A été non respecté = vrai, Étape ! = Annulé et fermé aujourd'hui

Nombre de nouveaux incidents

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouveaux problèmes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de nouvelles demandes

Nombre d'incidents ouverts aujourd'hui

Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d'enregistrements de demande de changement [change_request] ouverts aujourd'hui avec une date de début planifiée entre aujourd'hui et la fin de la semaine prochaine

Nombre d'incidents ouverts non affectés

Nombre d'incidents ouverts non affectés à quiconque

Nombre d'incidents ouverts

Nombre d'incidents sans date de résolution

Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours

Nombre d'incidents ouverts avec une date de mise à jour de plus de 5 jours

Nombre d'incidents ouverts et en retard

Nombre d'incidents ouverts associés à une tâche SLA n'étant pas à l'étape Annulé (task_sla.stage) et dont le pourcentage écoulé réel est supérieur à 100 % (task_sla.percentage).

Nombre d'incidents ouverts qui devraient être résolus à temps

Nombre distinct d'incidents ouverts associés à une tâche SLA [task_sla] qui n'est pas à l'étape Annulé.

Nombre d'incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d'incidents ouverts avec une valeur dans le champ Problème

Nombre de problèmes ouverts

Nombre de problèmes ouverts aujourd'hui ou avant aujourd'hui et pas encore fermés.

Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours

Nombre de problèmes ouverts avec une date de mise à jour supérieure à 30 jours plus tôt

Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert

Nombre distinct d'incidents ouverts où la valeur du champ Problème actif est vrai.

Nombre de demandes ouvertes

Nombre de demandes ouvertes aujourd'hui ou avant aujourd'hui et pas encore fermées

Nombre de demandes fermées après la date d'échéance

Nombre de demandes fermées après la date d'échéance de demande (sc_request.closed_at > sc_request.due_date)

Nombre d'incidents résolus

Nombre d'incidents avec une valeur dans le champ de date de résolution

Nombre d'incidents résolus par le premier groupe assigné

Nombre d'incidents qui ont été résolus par le premier groupe qui leur a été affecté

Charge de travail ouverte

Résultat de la formule `[[Nombre d'incidents ouverts]] + [[Nombre de problèmes ouverts]] + [[Nombre de demandes ouvertes]]`

Coût moyen prévu des incidents ouverts

Résultat de la formule `[[Coût des incidents résolus / SOMME par semaine +]] / [[Nombre d'incidents résolus / SOMME par semaine +]] * [[Nombre d'incidents ouverts]]`

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Coût moyen prévu des demandes ouvertes

Résultat de la formule `[[Coût des demandes terminées / SOMME par semaine +]] / [[Nombre de demandes terminées / SOMME par semaine +]] * [[Nombre de demandes ouvertes]]`

Croissance du backlog de sprint des charges de travail

Résultat de la formule `[[Nouvelle charge de travail]] - [[Charge de travail fermée]]`

Les indicateurs suivants n'apparaissent pas sur le tableau de bord, mais sont utilisés dans les formules :

Coût des incidents résolus

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements incident_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution d'incident.

Coût des demandes terminées

Somme quotidienne du champ Valeur des enregistrements sc_request_metric où la valeur du champ Définition est Coût fixe de résolution de demande.

Score de satisfaction normalisé ITSM

Somme du score normalisé des résultats de mesure pour l'enquête de satisfaction des clients

Instances d'enquêtes ITSM

Nombre d'instances d'enquête de l'enquête de satisfaction des clients

Numéro du SLA de tâches actif

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de début avant aujourd'hui et une heure d'arrêt après aujourd'hui.

Nombre de SLA de tâches non respecté

Nombre de tâches SLA actives sur task_sla avec une heure de non-respect avant aujourd'hui

Nombre d'incidents, SLA manqué

Nombre d'enregistrements sur la table incident_sla créés aujourd'hui ou avant aujourd'hui, pas encore fermés et ayant enfreint le SLA

Nombre d'incidents ouverts avec des problèmes

Nombre d'incidents ouverts avec un problème référencé dans le champ Problème.

Nombre d'incidents résolus avec des SLA rompus

Nombre de tâches de SLA de type incident qui ne sont pas annulées, qui ont été résolues aujourd'hui et où la valeur A rompu est vrai

Âge cumulé des incidents ouverts

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des problèmes ouverts

Somme des heures entre le moment où un problème a été ouvert et maintenant

Âge cumulé des demandes ouvertes

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et maintenant

Durée cumulée des demandes fermées

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Somme des heures entre le moment où une demande a été ouverte et le moment où elle a été fermée

Durée cumulée d'incidents résolus

Somme des heures entre le moment où un incident a été ouvert et l'heure à laquelle il a été résolu

Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard

Nombre de réaffectations cumulées de tous les SLA d'incident ouvert

Répartitions

- Âge (demande, incident, problème et changement)
- Groupe d'affectation
- Catégorie (incident, changement)
- Type de contact (incident, demande)
- Les emplacements
- Priorité (demande, incident, problème et changement)
- Risque (changement)
- SLA
- Définition du SLA
- État (changement, demande, problème)

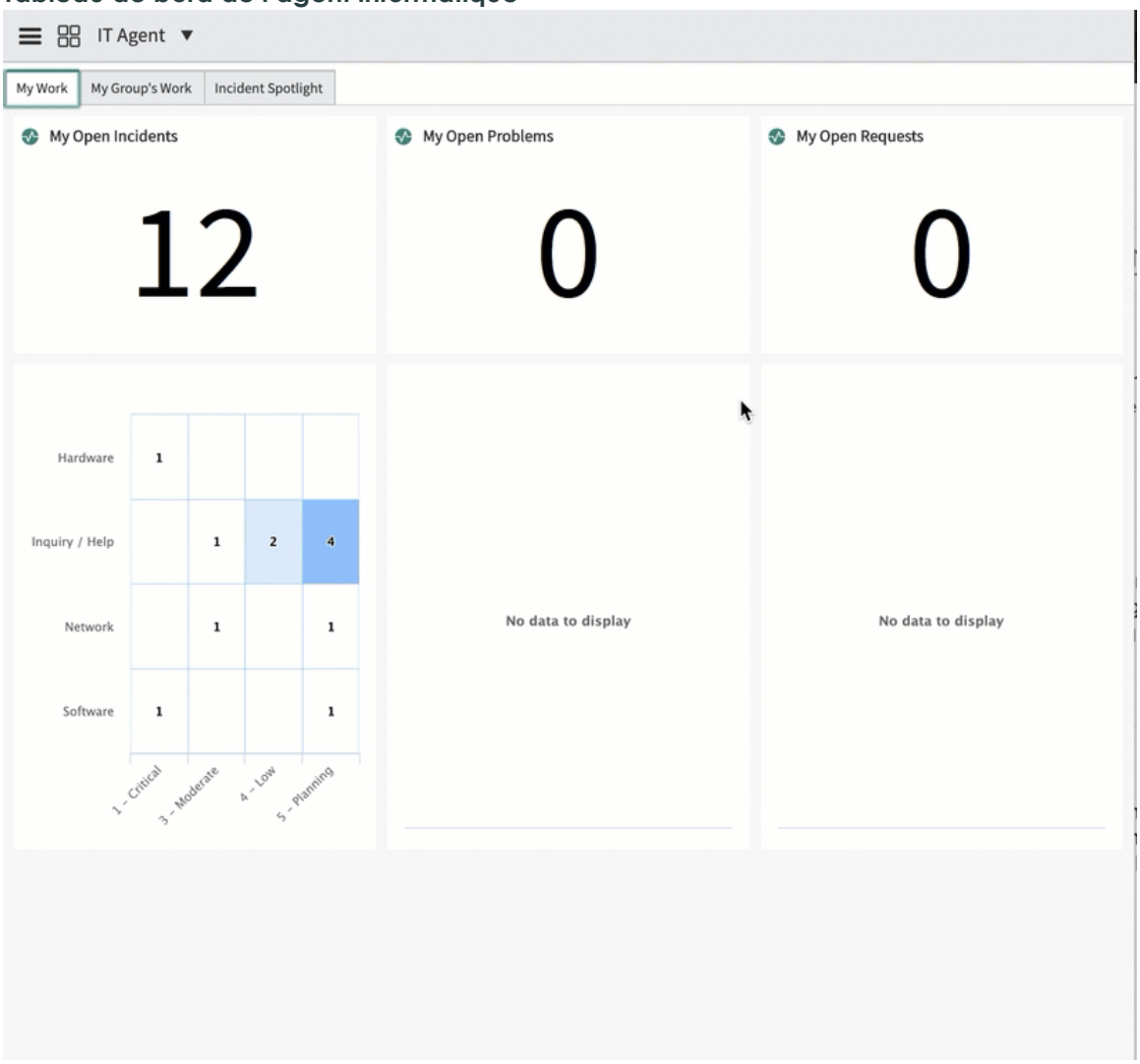
Hérité : Tableau de bord de l'agent informatique

Affichez les incidents, problèmes et demandes ouverts qui vous appartiennent et appartiennent à vos groupes d'affectation via des rapports personnalisés. Vous pouvez également voir quels incidents appartenant à vos groupes d'affectation dépassent le seuil Spotlight.

Les agents peuvent utiliser Tableau de bord de l'agent informatique pour Espace de travail pour l'exploitation des services pour afficher leurs propres affectations et celles de leur équipe, ainsi que pour définir des priorités.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'agent informatique



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Agent informatique : affichez uniquement les incidents, problèmes et demandes qui vous concernent	Aucun, mais pour afficher les rapports Spotlight, vous avez besoin du rôle pa_spotlight_viewer.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Ouvrir les incidents non affectés	Score unique **Icône de score unique**	Les incidents qui appartiennent à l'un de vos groupes d'affectation n'ont aucune personne affectée

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique** 	Demandes ouvertes qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents critiques	Score unique **Icône de score unique** 	Incidents avec une priorité de 1 - Critique qui appartiennent à vous ou à l'un de vos groupes
Carte thermique de mes problèmes ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique** 	Vos problèmes par groupe d'affectation et priorité
Incidents au-dessus du seuil Spotlight	Score unique **Icône de score unique** 	Incidents appartenant à l'un de vos groupes qui rencontrent suffisamment de critères Spotlight pour dépasser le seuil Spotlight
Mes demandes ouvertes	Score unique **Icône de score unique**	Demandes ouvertes qui vous appartiennent
Carte thermique de mes incidents ouverts	Carte thermique **Icône de carte thermique** 	Vos incidents par groupe d'affectation et priorité
Incidents ouverts	Score unique **Icône de score unique** 	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents ouverts non mis à jour au cours des 7 derniers jours	Score unique **Icône de score unique** 	Incidents ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes et qui n'ont pas été mis à jour au cours des 7 derniers jours
Carte thermique de mes demandes ouvertes	Carte thermique	Vos demandes par groupe d'affectation et priorité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
	Icône de carte thermique	
Problèmes ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Problèmes ouverts qui vous appartiennent ou à l'un de vos groupes
Incidents Spotlight P1 - Critique	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à votre groupe qui dépassent le seuil Spotlight et ont une priorité P1 - Critique
Mes problèmes ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Problèmes ouverts qui vous appartiennent
Incidents Spotlight - Non affectés	Score unique **Icône de score unique**	Incidents appartenant à l'un de vos groupes qui dépassent le seuil Spotlight et auxquels personne n'est affecté
Mes incidents ouverts	Score unique **Icône de score unique**	Incidents ouverts qui vous appartiennent
Incident Spotlight - Liste	Liste	Liste de tous les incidents que l'un de vos groupes possède et qui dépassent le seuil Spotlight

Agent mobile ITSM

L'application ServiceNow® Agent mobile ITSM délivre au système de base des expériences axées mobiles permettant aux agents de trier les incidents, d'agir sur ceux-ci et de les résoudre.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur Agent mobile ITSM. Cette vidéo présente l'application Agent mobile ITSM et explique comment l'installer et y accéder.

Vue d'ensemble de l'application Agent mobile ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Agent mobile ITSM assiste les agents informatiques grâce à une interface intuitive qui leur permet de gérer l'ensemble de leur travail, de consulter les calendriers, de vérifier qui est d'astreinte, de répondre aux incidents majeurs, etc. L'agent peut également consulter les détails d'un incident et l'activité, modifier un incident et ajouter des commentaires, résoudre, affecter ou réaffecter un incident, et consulter les notifications d'incidents.

Explorer  Découvrez les concepts, les fonctionnalités et les rôles d'utilisateur de Agent mobile ITSM.	Configurer  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs. Configurez et activez des notifications push.	Applet Mes tâches  Créez et gérez les incidents qui vous sont affectés. Consultez votre calendrier et demandez un congé.
Applet Mon équipe  Gérez les groupes et les équipes, visualisez les performances des groupes et les demandes de congé. Résolvez les conflits et les écarts en fournissant une couverture.	Gérer les incidents majeurs  Consultez les incidents majeurs actifs, les incidents majeurs proposés, les candidats et le tableau de bord des incidents majeurs.	Référence  Paramètres et informations sur le domaine de l'Agent mobile ITSM.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM fournit aux agents informatiques l'accès nécessaire pour effectuer les différentes tâches Gestion des services IT (ITSM) en déplacement grâce à cette application mobile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Agent mobile ITSM est une application mobile conçue pour les utilisateurs ServiceNow remplissant des rôles Gestion des services IT (ITSM). Elle permet aux agents informatiques d'effectuer diverses tâches ITSM et d'offrir une assistance à partir de leurs équipements mobiles. L'application Agent mobile propose des fonctionnalités telles que ServiceNow® Gestion des incidents, ServiceNow®, Gestion des problèmes, ServiceNow® Gestion des changements et l'accès à ServiceNow® Catalogue de services. Agent mobile ITSM permet aux agents informatiques de rester connectés et de collaborer sur des tâches informatiques lors de leurs déplacements.

Workflow Agent mobile ITSM

Voici un aperçu général de workflow Agent mobile ITSM type :

1. Création d'incident : lorsqu'un utilisateur rencontre un problème ou un incident, il peut utiliser Agent mobile ITSM pour créer un ticket d'incident. Le ticket peut inclure des détails tels qu'une description du problème, un niveau de priorité et toutes les pièces jointes pertinentes.
2. Notification et affectation : une fois le ticket d'incident créé, l'application Agent mobile envoie une notification à l'agent informatique affecté ou au groupe de support approprié. Cette notification permet de s'assurer du traitement rapide de l'incident.
3. Gestion d'incident : l'agent informatique affecté peut consulter les détails de l'incident, communiquer avec l'utilisateur via la fonctionnalité de messagerie instantanée de l'application et effectuer toutes les étapes de dépannage nécessaires. Si besoin, l'agent informatique peut faire évoluer un incident en incident majeur.
4. Résolution et fermeture : l'agent informatique peut résoudre l'incident à l'aide du code de résolution et de la description appropriés.
5. Reporting et analyse : Agent mobile ITSM permet également aux gestionnaires d'accéder aux rapports et aux analyses liés aux activités de gestion des incidents. Ils peuvent examiner les mesures, identifier les tendances et obtenir des aperçus des performances du processus de gestion des services IT.

Agent mobile ITSM avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gestion des incidents	Mes incidents	Tous
Notifications en temps réel	Tous les utilisateurs connectés reçoivent des notifications intégrées à l'application et push. Pour configurer les notifications en temps réel, consultez Notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM.	Tous
Tableau de bord d'équipe et mesures des performances	Tableau de bord Mon équipe	Gestionnaires

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	et Mesures des performances	
Gestion des incidents majeurs	Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur	Agent, gestionnaires
Recherche IA	Recherche IA dans Agent mobile ITSM	Tous
Services de collaboration	Services de collaboration pour Agent mobile ITSM	Administrateur

Rôles et profils d'utilisateur dans Agent mobile ITSM

Découvrez les différents rôles et profils d'utilisateur utilisés pour se connecter à Agent mobile ITSM.

Agent mobile ITSM prend en charge le profil d'utilisateur suivant.

Rôle itil

L'agent informatique est l'utilisateur principal de l'application Agent mobile ITSM. Le rôle itil est affecté aux agents ou techniciens informatiques chargés de la gestion et de la résolution des incidents informatiques et des demandes de service. Ils ont accès à des fonctionnalités telles que la gestion des incidents, la gestion des actifs, la base de connaissances, la gestion des tickets et les calendriers d'astreinte. Ils peuvent créer, mettre à jour et résoudre des tickets, consulter leurs calendriers et les détails de leur équipe, et créer des demandes de congé.

Plusieurs rôles peuvent également être affectés à un utilisateur itil. Par exemple :

- sn_incident_write
- sn_change_write
- sn_request_write

Outre le rôle itil, les utilisateurs peuvent disposer des rôles supplémentaires suivants, en fonction des différentes fonctionnalités disponibles dans Agent mobile ITSM.

Rôles supplémentaires Agent mobile ITSM

Fonctionnalité	Rôle d'utilisateur
Incidents majeurs	major_incident_manager
Gestion des actifs matériels	approver_user :
Planification d'astreinte	rota_manager
Planification de l'équipe	sn_shift_planning.admin

Fonctionnalités et modules d'extension Agent mobile ITSM

Familiarisez-vous avec les modules d'extension utilisés dans Agent mobile ITSM.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Agent mobile ITSM propose différents modules d'extension qui permettent d'améliorer les fonctionnalités existantes et de fournir des fonctionnalités supplémentaires. Voici quelques-uns des modules d'extension couramment utilisés avec Agent mobile ITSM :

- com.glideapp.itom.snac [Gestion des événements]
- com.sn_hamp [Gestion des actifs matériels]
- com.sn_shift_planning [Planification des équipes]
- com.sn.slack.ahv2 [Spoke Slack - Boutique]
- com.snc.iam [Gestion des communications d'incident]
- com.snc.incident.mim [Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.notify [Notification]
- com.snc.on_call_rotation [Planification d'astreinte]
- com.snc.pa.incident.mim [Analyse des performances - Gestion des incidents majeurs]
- com.snc.pa.itsm_dashboards [Analyse des performances - Tableaux de bord ITSM]
- com.snc.tcm_collab_hook [Services de collaboration - Boutique]

Recherche IA dans Agent mobile ITSM

Les fonctionnalités de requêtes intelligentes permettent aux agents de trouver rapidement les réponses dont ils ont besoin dans Agent mobile ITSM.

À l'aide de Recherche IA, les agents peuvent facilement rechercher les enregistrements suivants :

- Incidents (MIM, incidents avec violation, à risque)
- Tâches de changement
- Tâches du catalogue
- Changements
- Utilisateurs système
- Articles de la base de connaissances

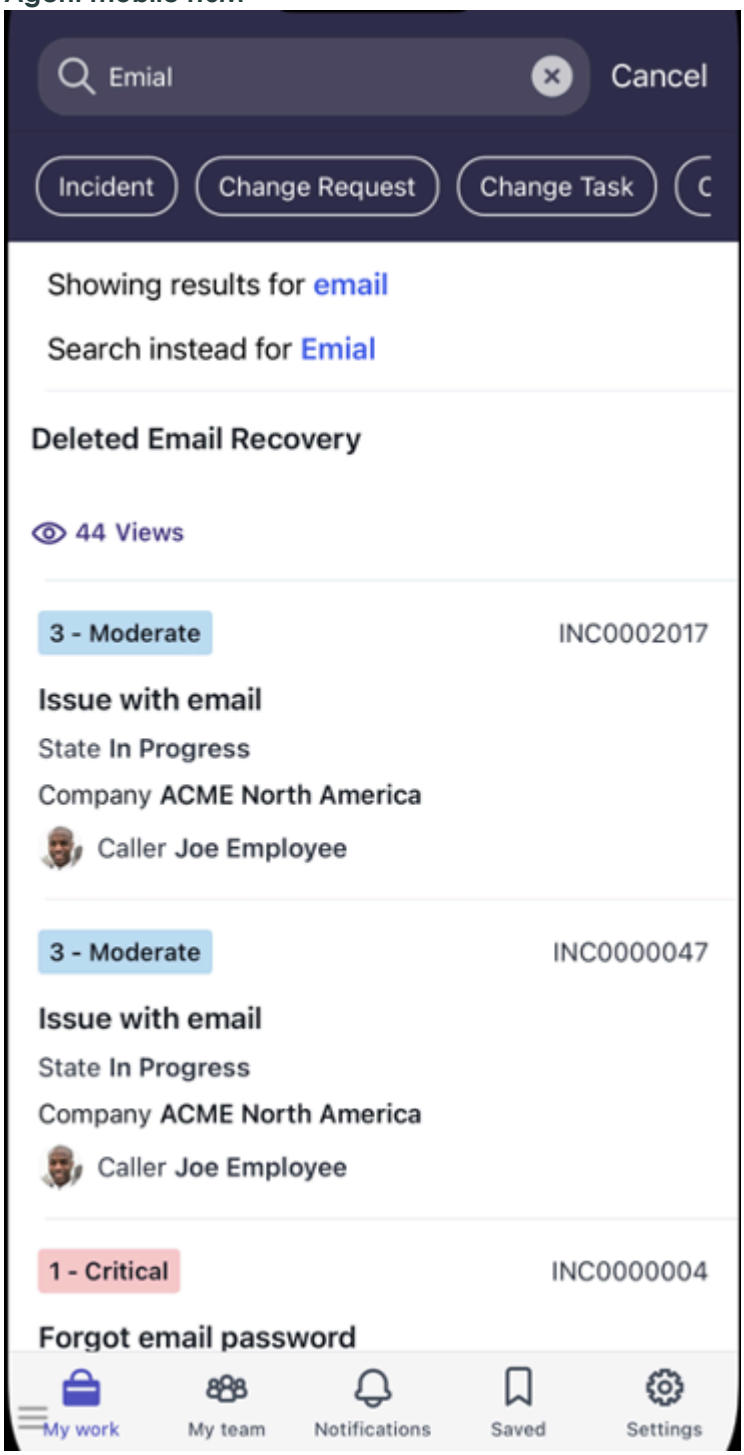
Vous pouvez également basculer entre la recherche Zing et la recherche IA, si nécessaire.

Dans Agent mobile ITSM, Recherche IA offre les fonctionnalités suivantes :

- Filtres de l'onglet Navigation : ils permettent aux utilisateurs de réduire les résultats sur un site.
- Saisie semi-automatique : à mesure que l'utilisateur entre du texte, Recherche IA prédit la requête et aide à formuler la question de l'utilisateur.
- Correction automatique des fautes de frappe : les fautes de frappe sont corrigées automatiquement en fonction du contenu indexé.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche également des mots similaires au terme de recherche.
- Cartes Genius : les cartes de résultats Genius affichent les réponses les plus pertinentes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent mobile ITSM



Pour en savoir plus sur Recherche IA, consultez Recherche IA.

Pour en savoir plus sur Recherche IA sur mobile, consultez Recherche IA sur mobile.

Les configurations suivantes sont ajoutées pour l'expérience Recherche IA dans Agent mobile ITSM :

- Une configuration d'application de recherche, configuration de recherche Agent mobile ITSM [AIS]. Pour en savoir plus sur les configurations d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche.
- Un profil de recherche, profil de recherche Agent mobile ITSM. Pour en savoir plus sur les profils de recherche, consultez Profils de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas avec Recherche IA dans les nouvelles instances ou les instances zBoot

Activez les fonctionnalités d'interrogation intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM au sein des nouvelles instances ou des instances redémarrées.

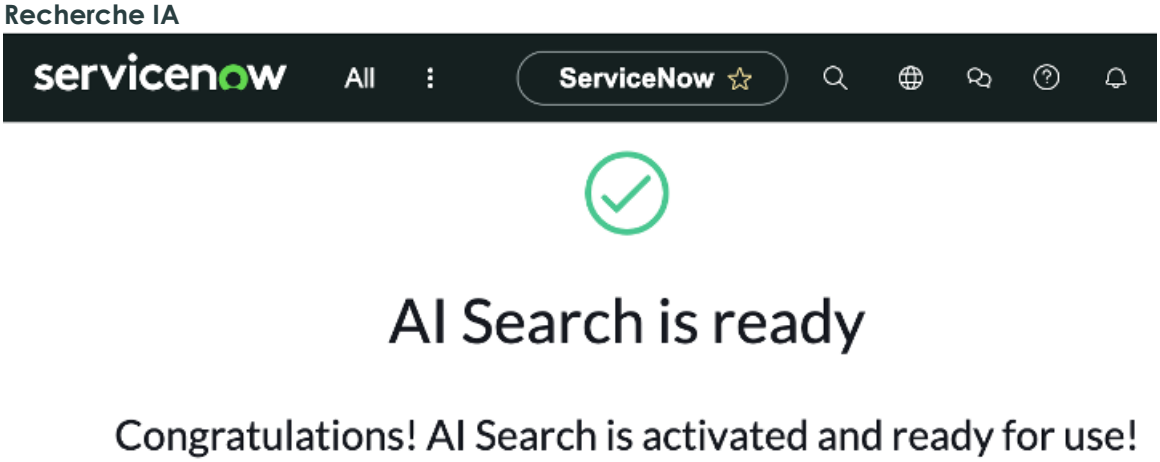
Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'outil Recherche IA est activé par défaut dans le système de base pour les nouvelles instances et les instances redémarrées. Vous devez publier le profil de recherche associé.

Procédure

1. Pour vous assurer que l'outil Recherche IA est activé, accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.

Recherche IA



2. Publiez le profil de recherche lié à Recherche IA.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience de recherche** > **Profils de recherche**.
   b. Cliquez sur **Profil de recherche Agent mobile ITSM**.
   c. Cliquez sur **Publier**.

Premiers pas avec Recherche IA dans les instances mises à niveau

Activez les fonctionnalités d'interrogation intelligentes qui aident les agents à trouver rapidement les réponses requises dans Agent mobile ITSM au sein des instances mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : ais_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer vos premiers pas avec Recherche IA dans les instances mises à niveau en utilisant sa configuration dans le système de base.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Activez Recherche IA.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   b. Cliquez sur **Demande de Recherche IA**.
2. Activez le module d'extension Sources d'Index de recherche IA (ID : com.glide.ais.index_sources).
   a. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Modules d'extensions**.
   b. Recherchez le module d'extension Sources d'Index de recherche IA (ID : com.glide.ais.index_sources).
   c. Cliquez sur **Activer**.
3. Indexez toutes les sources de recherche.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Index de Recherche IA** > **Indexed Sources** (Sources indexées).
   b. Sélectionnez toutes les sources de données.
   c. Dans la liste déroulante **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Index All Tables** (Indexer toutes les tables).
4. Publiez le profil de recherche lié à Recherche IA.
   a. Accédez à **Tout** > **Recherche IA** > **Expérience de recherche** > **Profils de recherche**.
   b. Cliquez sur **Profil de recherche Agent mobile ITSM**.
   c. Cliquez sur **Publier**.
5. Sélectionnez la configuration de l'application de recherche liée à Recherche IA pour l'enregistrement de recherche globale.
   a. Accédez à **sys_sg_global_search.list**.
   b. Dans la liste des configurations de recherche, cliquez sur **ITSM Mobile Agent Search** (Recherche Agent mobile ITSM).
   c. Pour le champ **Search Application Configuration** (Configuration de l'application de recherche), sélectionnez **Configuration de recherche Agent mobile ITSM [AIS]**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :** Si vous ne souhaitez pas utiliser la configuration Recherche IA dans le système de base, migrez vos profils de recherche et autres configurations de l'outil de recherche Zing vers Recherche IA. Suivez les étapes mentionnées dans Configurer Recherche IA pour les équipements mobiles.

Revenir à la recherche Zing dans l'agent mobile ITSM

Si la recherche IA est déjà activée dans Agent mobile ITSM, activez la configuration de recherche Zing pour utiliser vos propres profils et configurations de recherche. La recherche Zing est ainsi activée dans Agent mobile ITSM et dans tous les espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la configuration Zing dans l'agent mobile, consultez la rubrique Recherche globale pour les agents mobiles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **sys_properties.list**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Propriétés système, ajoutez les informations suivantes.
   - Nom : glide.ais.global_search.use_zing
   - Valeur : vrai
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer un thème foncé dans Agent mobile ITSM

Activez un thème ou un mode foncé dans Agent mobile ITSM. Cette option est couramment utilisée pour soulager la fatigue oculaire et améliorer la lisibilité.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, rota_manager, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez Agent mobile ITSM et appuyez sur **Plus**.
2. Appuyez sur **Paramètres** > **Préférences** > **Thème**.
3. Appuyez sur **Foncé**.

Enregistrements de filtre

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur Now Platform.

Avant de commencer

Rôle requis : itil ou gestionnaire de groupe

Procédure

1. Pour affiner les résultats de votre recherche ou pour entrer des critères de filtrage supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre ( ).
2. Sur l'écran Filtres qui s'affiche, appuyez sur la flèche d'un champ pour le développer.
3. Parmi les options disponibles, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre. Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône de retour ( ) ou sur **TERMINÉ** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères s'affiche également en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. Facultatif : Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtrage.
6. Appuyez sur l'icône Et ( ) après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.
7. Sinon, appuyez sur l'icône OU ( ) pour créer des conditions OU.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Après avoir ajouté tous les critères que vous souhaitez, appuyez sur le bouton **TERMINÉ**.
   Les enregistrements d'incidents qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent à l'écran.

Services de collaboration pour Agent mobile ITSM

Les services de collaboration offrent un moyen de communiquer et de collaborer en temps réel. Vous pouvez utiliser directement un outil de collaboration à partir d'enregistrements d'incident, de tâche d'incident et d'incident majeur.

Installez les applications Services de collaboration (sn_tcm_collab_hook), Notification (com.snc.notify) et Connecteur Notification pour Microsoft Teams (com.sn.ms_teams) dans votre instance pour utiliser les services de collaboration sur Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec les incidents

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec les tâches d'incident

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application Agent mobile ITSM.

- Collaborer avec des incidents majeurs

  Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Ajouter une prise en charge du lien profond à Agent mobile ITSM

Le lien profond permet aux instances de prendre en charge la communication directe vers une application de messagerie à partir d'un enregistrement spécifique du système.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez affecter la prise en charge du lien profond sur Mobile Studio.

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
3. Ouvrez l'enregistrement pour **glide.sg.allowed_external_deeplinks**.
4. Dans le formulaire, entrez les valeurs correspondantes suivantes :

Table Propriétés système

Champ	Valeur
Nom	glide.sg.allowed_external_deeplinks
Type	Chaîne

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Valeur	Slack,Teams

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer ITSM Agent mobile

Planifiez et configurez ITSM Agent mobile.

Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les préférences et le comportement de l'application, et créer des outils qui améliorent l'efficacité des agents et des responsables. Voici quelques-unes des tâches que vous pouvez effectuer en tant qu'administrateur :

- Migrer vers la version la plus récente prise en charge de Agent mobile.
- Créer et configurer des notifications exploitables pour Agent mobile.
- Activer les catégories de notifications push.

Installer Agent mobile ITSM

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt). L'application installe les modules d'extension connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

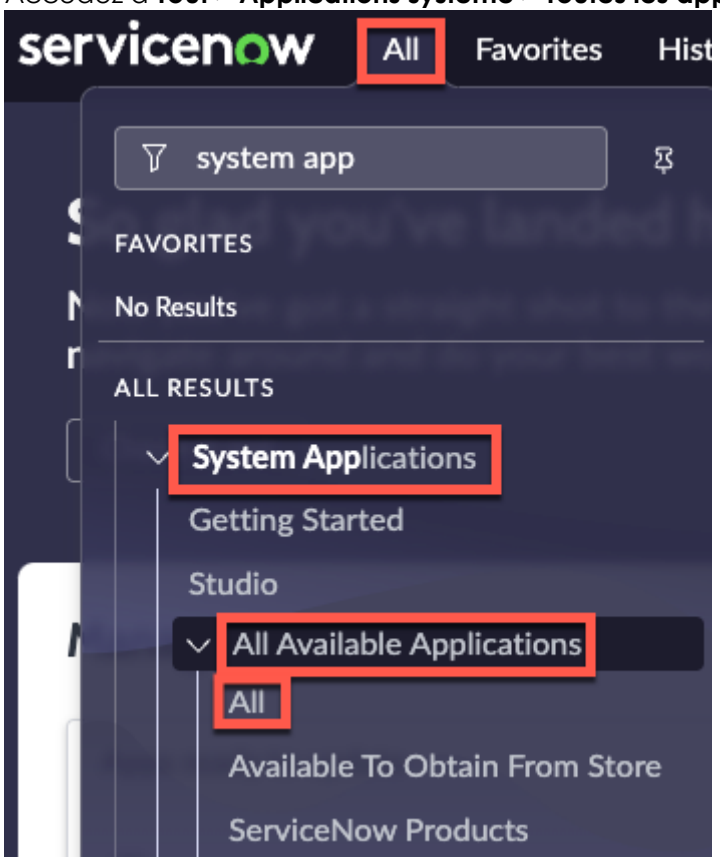
- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow.

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Agent mobile ITSM.

4. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important : Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Migrer de ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM

Le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile) est obsolète dans Quebec. Les clients existants peuvent migrer vers Agent mobile ITSM pour vivre des expériences axées mobiles améliorées dans le système de base conçues pour permettre aux agents de trier, de traiter et de résoudre les incidents à tout moment. L'application Agent mobile ITSM améliore la productivité grâce à une interface intuitive pour gérer tous les travaux, afficher les calendriers, vérifier qui est d'astreinte, traiter les incidents majeurs, et plus encore.

Pour en savoir plus sur la mise en route d'Agent mobile ITSM, reportez-vous à la rubrique Connexion à Agent mobile ITSM.

Désactiver les écrans de lanceur et les notifications d'ITSM Mobile

Après avoir installé l'application ServiceNow Agent, évitez la duplication des écrans de lanceur et des notifications issues de l'application ITSM Mobile déconseillée.

Avant de commencer

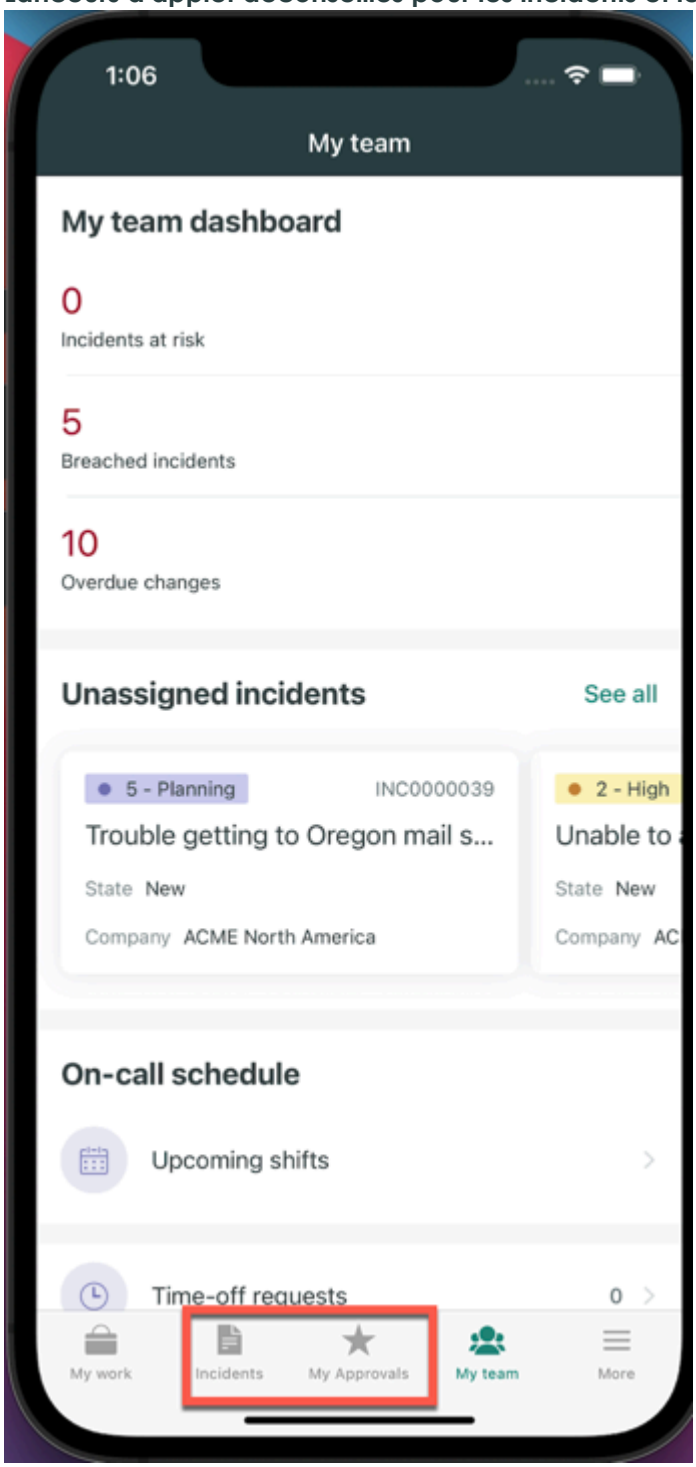
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir installé l'application Agent mobile ITSM sur votre instance, vous pouvez toujours afficher les écrans de lanceur de l'application ITSM Mobile lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent (Android ou iOS). En outre, vous pouvez recevoir des notifications en double, car les deux applications ITSM Mobile et Agent mobile ITSM sont actives sur votre instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceurs d'applet déconseillés pour les incidents et les approbations



Étant donné qu'aucune mise à jour n'est prise en charge sur le module d'extension ITSM Mobile (com.sn_itsm_mobile), il est recommandé aux clients d'arrêter d'utiliser les fonctionnalités déconseillées connexes. Il est également recommandé que les applets ou les lanceurs d'applet des deux modules d'extension (ITSM Mobile et Agent mobile ITSM) ne soient pas actifs en même temps.

Étant donné que la désinstallation des modules d'extension en un seul clic n'est pas prise en charge, le module d'extension déconseillé n'est pas désactivé dans le système de base. Par conséquent, désactivez les lanceurs d'applet et les notifications qui existent dans le module d'extension ITSM Mobile déconseillé.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Applications système** > **Studio**.
2. Dans la fenêtre contextuelle Sélectionner une application, ouvrez l'application ITSM Mobile dans Studio.
3. Pour désactiver les écrans de lanceur d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

   a. Pour désactiver l'écran de lanceur **Incidents**, procédez comme suit :

      i. Accédez à **Mobile Studio** > **Lanceurs d'applet** > **Incidents**.

      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   b. Pour désactiver les écrans de lanceur **Mes approbations**, procédez comme suit :

      i. Accédez à **Mobile Studio** > **Lanceurs d'applet** > **Mes approbations**.

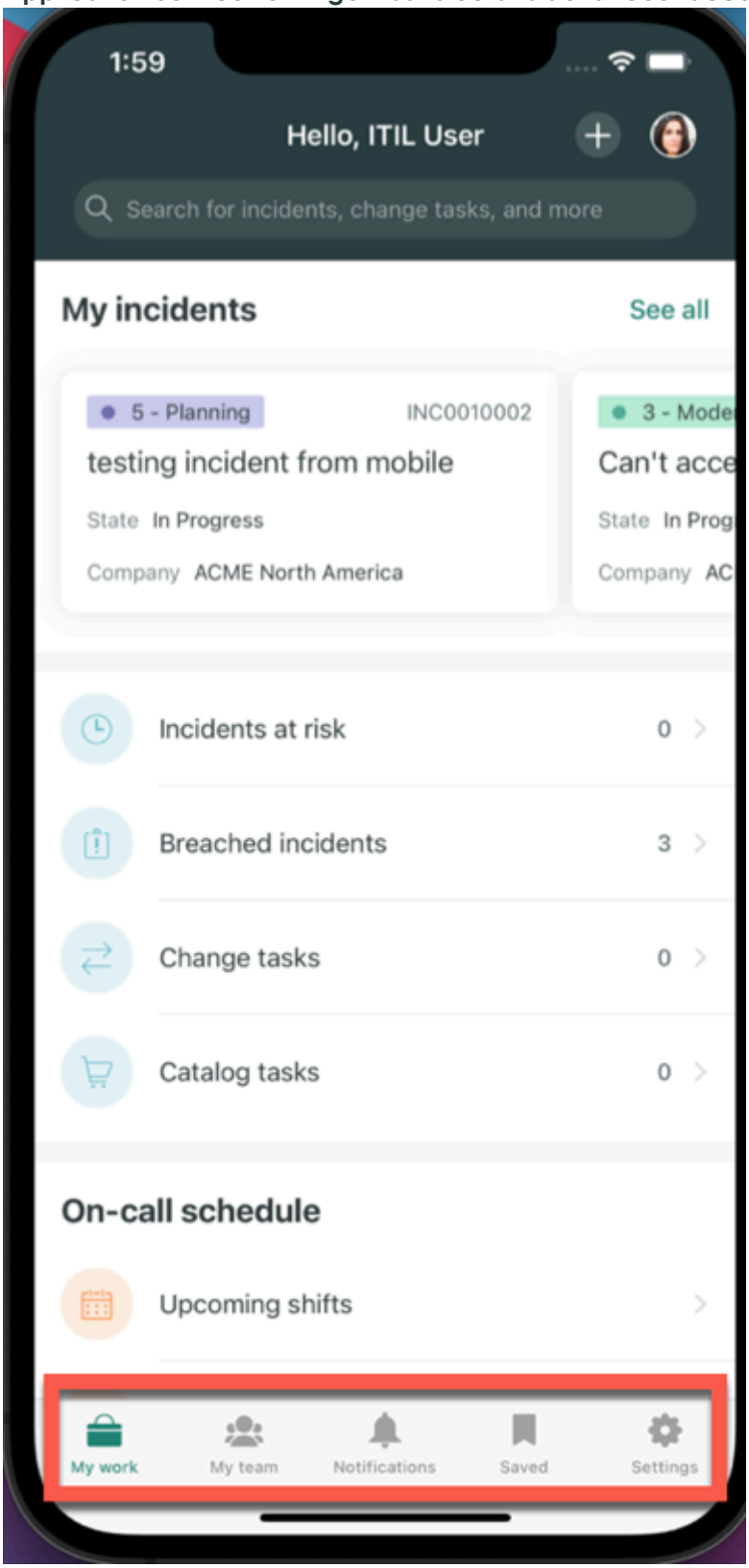
      ii. Dans le menu d'en-tête, désactivez cet écran de lanceur à l'aide du commutateur **Actif**.

      iii. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Lorsque vous vous connectez à l'application ServiceNow Agent, les écrans de lanceur déconseillés ne s'affichent pas.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application ServiceNow Agent sans écrans de lanceur déconseillés



4. Pour désactiver les notifications d'ITSM Mobile, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour désactiver les notifications associées aux approbations affectées, procédez comme suit :
   i. Accédez à **Notifications** > **Notifications** > **Approbation qui m'est affectée**.
   ii. Décochez la case **Actif**.
   iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

b. Pour désactiver les notifications associées aux incidents commentés, procédez comme suit :
   i. Accédez à **Notifications** > **Notifications** > **Incident commenté**.
   ii. Décochez la case **Actif**.
   iii. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Migrer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre d'Agent mobile ITSM

Lors de la migration d'ITSM Mobile vers Agent mobile ITSM, un administrateur doit vérifier si des personnalisations sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces personnalisations doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

L'administrateur doit vérifier si des notifications personnalisées sont définies dans le périmètre de l'application ITSM Mobile obsolète. Ces notifications doivent être désactivées ou déplacées vers le périmètre d'Agent mobile ITSM.

De même, l'administrateur doit désactiver ou déplacer les écrans de lanceur personnalisés ou les applets personnalisés vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Important : Pour déplacer les personnalisations du périmètre de l'application ITSM Mobile vers le périmètre de l'application Agent mobile ITSM, effectuez l'une des actions suivantes :

- Copiez le code personnalisé et collez-le dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.
- Redéfinissez le code dans le périmètre de l'application Agent mobile ITSM.

Migration vers Agent mobile ITSM 5.0.3

La migration vers Agent mobile ITSM 5.0.3 permet d'utiliser le thème Next Experience et d'assurer la conformité en matière d'accessibilité dans Agent mobile ITSM.

Cette migration comprend les changements de composants suivants :

- Migration des sections d'icônes héritées vers de nouvelles sections d'icônes. Celle-ci offre un meilleur regroupement des sections d'icônes pour la planification d'astreinte et pour les incidents, ainsi que des variables de couleur pour les icônes.
- Migration des paramètres hérités de l'interface utilisateur vers de nouveaux écrans du formulaire d'entrée. Celle-ci simplifie la façon dont les paramètres sont définis, permet la thématisation de l'écran du formulaire d'entrée et prend en charge les améliorations en matière d'accessibilité apportées par Plateforme mobile.
- Migration des vues de cartes héritées vers des vues mobiles. Celle-ci permet d'utiliser des variables de couleur conformes au thème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tous les changements de style peuvent être effectués en utilisant des règles d'interface utilisateur plutôt que des styles d'interface utilisateur.
- Pour les boutons qui permettent d'effectuer une action positive, la mise en évidence du bouton est passée de primaire à positive.

Lorsque les clients migrent vers Agent mobile ITSM 5.0.3 à partir d'une version antérieure, les étapes suivantes sont automatiquement exécutées :

- Lorsque l'application Agent mobile ITSM (sn_itsm_mobile_agt) déclenche l'événement *plugin.upgraded*, l'action des scripts *Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent* est exécutée.
- Cette action des scripts appelle les API de mise à niveau suivantes :
  - Pour les sections d'icônes héritées qui sont mises à niveau vers les nouvelles sections de navigation, utilisez la méthode *cleanUpgradeIconSections()* de l'include de script `sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine`.
  - Pour les paramètres de l'interface utilisateur hérités qui sont mis à niveau vers le nouvel écran du formulaire d'entrée, utilisez la méthode *cleanUpgradeButtonInstance()* de l'include de script `sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine`.
  - Pour les cartes héritées qui sont mises à niveau vers les nouvelles vues mobiles, utilisez la méthode *cleanUpgradeLegacyCards()* de l'include de script `sn_itsm_mobile_agt.MobileUtahUpgradeEngine`.
  - Une table de correspondance comportant des paires clé-valeur, *sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstant*, est introduite. Chaque clé représente le sys_id de la configuration par défaut héritée, et sa valeur correspondante est un objet contenant une liste de métadonnées séparées par des virgules pour la nouvelle configuration par défaut introduite au cours du processus de mise à niveau.
- Une fois que l'action des scripts a été exécutée et qu'elle a effectué toutes les actions requises, elle est désactivée afin de ne pas être réexécutée lors de futures mises à jour.

Migration des sections d'icônes héritées vers les sections de navigation

Dans ce cas, l'include de script `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants` contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_icon_section* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant une liste séparée par des virgules des sys_id des enregistrements *sys_sg_navigation_section* et *sys_sg_applet_launcher_m2m_section*.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent` (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_icon_section* par défaut hérité.
   - Vérifiez si la section d'icônes par défaut héritée comporte au moins un nouvel enregistrement *sys_sg_applet_launcher_m2m_section* ou un enregistrement de ce type en moins par rapport à la nouvelle section d'icônes par défaut.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est exécutée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement *sys_sg_navigation_section* par défaut.
- Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement *sys_sg_icon_section* par défaut hérité.

Remarque :

- Les sections d'icônes personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des sections de navigation pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les sections d'icônes par défaut héritées qui sont encore actives et déplacer leurs personnalisations vers les nouvelles sections de navigation par défaut.
- Si les sections d'icônes personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles sections de navigation, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des paramètres de l'interface utilisateur vers l'écran du formulaire d'entrée

Dans ce cas, l'include de script `sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants` contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant la liste des sys_ids du nouvel enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut, séparés par des virgules, ainsi que d'autres métadonnées.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent` (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute alors pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.
   - Enregistrement *sys_sg_button* associé à l'enregistrement *sys_sg_button_instance*.
   - Enregistrements *sys_sg_ui_parameter* et *sys_sg_action_param_map* associés à l'enregistrement *sys_sg_button*.
   - Enregistrement *sys_sg_write_back_action_item* associé à l'enregistrement *sys_sg_button*.
2. En fonction des personnalisations, l'une des étapes suivantes est exécutée.
   - Si l'un des enregistrements ci-dessus est personnalisé, le script désactive le nouvel enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut.
   - Si aucun des enregistrements ci-dessus n'est personnalisé, le script désactive l'enregistrement *sys_sg_button_instance* par défaut hérité.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les flux d'instances de boutons personnalisés (UI Params) qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les flux d'instances de boutons personnalisés (UI Params) qui sont disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les enregistrements *sys_sg_button_instance* par défaut hérités qui sont encore actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux *sys_sg_button_instance* (consultez la table de correspondance sn_itsm_mobile_agt.MobileInputFormScreenMigrationConstants). Pour configurer les écrans du formulaire d'entrée sur mobile, consultez Écran du formulaire d'entrée.
- Si les paramètres personnalisés de l'interface utilisateur ne sont pas migrés vers les nouveaux écrans du formulaire d'entrée, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Migration des vues d'éléments vers de nouvelles cartes mobiles

Dans ce cas, l'include de script `sn_itsm_mobile_agt.MobileIconSectionMigrationConstants` contient les paires clé-valeur suivantes :

- Clé : sys_id de l'enregistrement *sys_sg_item_view* par défaut hérité.
- Valeur : objet contenant une liste séparée par des virgules des sys_id des enregistrements *sys_sg_form_screen* et *sys_sg_master_item* où la carte héritée (c'est-à-dire la vue d'élément) est référencée.

Le script de mise à niveau de l'action des scripts `Run clean upgrade for ITSM Mobile Agent` (Exécuter une mise à niveau propre pour l'Agent mobile ITSM) s'exécute alors pour appliquer les étapes suivantes à chaque clé de la table de correspondance :

1. Recherchez les personnalisations dans les enregistrements suivants.
   - Enregistrement *sys_sg_item_view* par défaut hérité.
   - Tous les enregistrements *sys_sg_ui_style* associés à l'enregistrement *sys_sg_item_view*.
2. Si l'un des enregistrements mentionnés est personnalisé, le script ne rétablit l'état précédent des enregistrements *sys_sg_form_screen* et *sys_sg_master_item* que si ceux-ci n'ont pas été personnalisés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

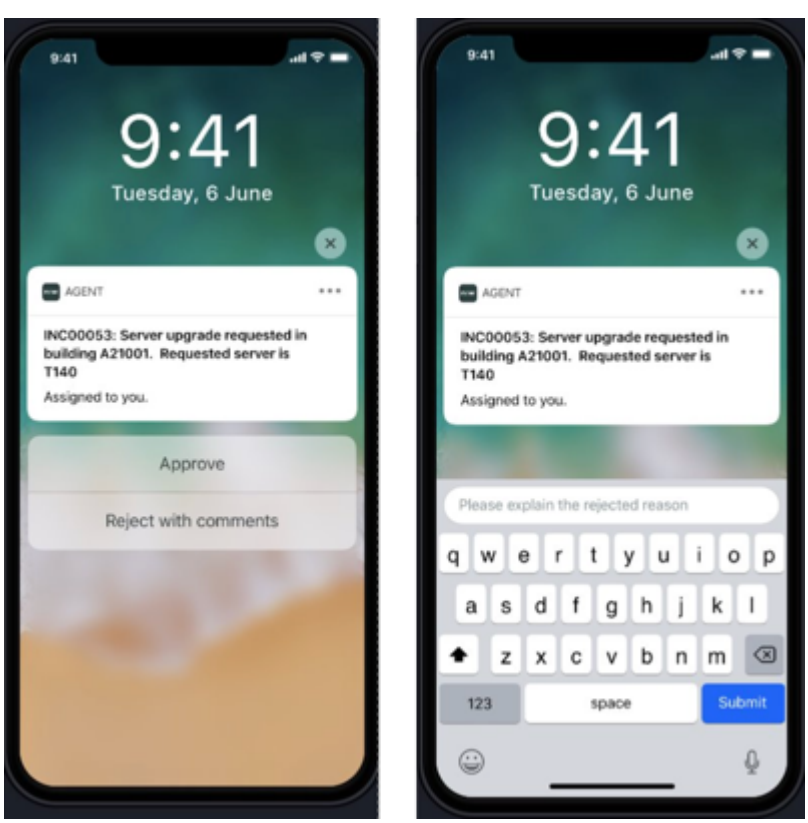
- Les vues d'éléments personnalisées qui ne sont pas disponibles par défaut continuent de fonctionner, mais peuvent ne pas prendre en charge le thème Next Experience et la conformité en matière d'accessibilité. Les clients doivent les migrer vers des écrans du formulaire d'entrée pour bénéficier d'une meilleure expérience.
- Pour les sections d'icônes personnalisées qui sont disponibles par défaut, les clients doivent examiner manuellement les anciens flux par défaut qui sont toujours actifs et déplacer leurs personnalisations vers le nouveau flux. Pour en savoir plus sur la configuration des cartes sur mobile, consultez Personnaliser un écran à l'aide du Créateur de carte mobile.
- Si les vues d'éléments personnalisées ne sont pas migrées vers les nouvelles cartes mobiles, l'expérience des utilisateurs ne sera peut-être pas totalement compatible avec le nouveau thème Next Experience et cela risque d'entraîner des problèmes d'accessibilité.

Notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM

Avec des notifications activables configurables pour Agent mobile ITSM, vous pouvez effectuer des actions en fonction des notifications push sans avoir à ouvrir l'application Agent mobile ITSM.

Vous pouvez associer jusqu'à trois actions avec une notification push. Ces actions doivent faire référence à une fonction mobile existante. Les types de fonctions d'actions suivants sont pris en charge :

- Élément d'action
- Navigation
- URL
- Lanceur de la messagerie instantanée



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de création de notifications push activables

Créez des notifications push activables à l'aide du processus suivant :

1. Créez une notification push activable pour Agent mobile ITSM.
2. Créez une catégorie d'action push.
3. Créez une fonction pour chaque action push.
4. Mappez les fonctions avec des actions push sur la notification push activable.
5. Créez un contenu du message push.
6. Créez une notification standard.

Créez une notification push activable pour Agent mobile ITSM.

Créez une notification push pour diverses actions exécutées sur l'application Agent mobile ITSM.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Notifications push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire de notification push.

Formulaire de notification push

Champ	Description
Nom	Le nom de votre notification push. **Remarque :** Ce nom ne s'affiche pas pour les utilisateurs qui consultent la notification.
Application	L'application incluse dans le périmètre de votre notification. Ce champ utilise automatiquement le périmètre de l'application actuelle.
Activable	Option permettant de rendre une notification activable.
Écran	Écran facultatif associé à votre notification. S'affiche à un utilisateur lorsqu'il appuie sur la notification.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'enregistrement de notification est créé et la liste connexe des **Instances d'actions push** s'affiche sur le formulaire.

Créez une catégorie d'action push.

Créez une catégorie d'action push si l'une des catégories d'actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Catégories d'actions push**.

Catégories d'actions push

Action	Description
accept-reject-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
Accept-Reject-fore	Affiche les boutons **Accepter** et **Refuser**. L'application s'ouvre lorsque l'utilisateur sélectionne une action.
accept-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Accepter** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
ack-escalader-ignorer-revenir	Affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader** et **Ignorer**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-reject-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Refuser**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
approve-rejectwcomments-back	Affiche les boutons **Approuver** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent l'option **Rejeter**, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
confirmer-replanifier-annuler-revenir	Affiche les boutons **Confirmer**, **Replanifier**et **Annuler**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
rejoindrepont-avancer	Affiche un bouton **Rejoindre la réunion**. Appuyer sur ce bouton ouvre l'application.
PromouvoirAvecCommentaires–RejeterAvecCommentaires–avancer	Affiche les boutons **Promouvoir** et **Rejeter**. Lorsque les utilisateurs sélectionnent une option, une boîte de dialogue de confirmation s'affiche qui nécessite que l'utilisateur fournisse un message et clique sur Envoyer.
rejoindrefileattente-ouvririncident-revenir	Affiche les boutons **Enregistrement en ligne** et **Ouvrir l'incident**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
queuestay-queueleave-back	Affiche les boutons **Rester dans la file d'attente** et **Quitter la file d'attente**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.
yes-no-back	Affiche les boutons **Oui** et **Non**. Les utilisateurs peuvent sélectionner une option sans ouvrir l'application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire de catégorie d'action push, entrez un nom pour la catégorie dans le champ **Nom**.
4. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Actions**.
5. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste des **Actions push** et sélectionnez les actions pour la catégorie d'action push.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une action push

Créez une action push si l'une des actions push prédéfinies ne répond pas aux besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push mobiles** > **Actions push**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Action push.

Formulaire Action push

Champ	Description
Étiquette	Texte que vos utilisateurs verront dans la notification pour cette action.
Application	L'application incluse dans le périmètre pour cet enregistrement. Ce champ se remplit automatiquement.
Nom	Nom de l'action push.
Premier plan	Lorsqu'elle est activée, l'application s'ouvre lorsque vos utilisateurs sélectionnent cette action.
Type de réponse	Les options sont les suivantes : ◦ **Simple** ◦ **Réponse texte**
Texte d'espace réservé	Texte d'espace réservé à vos utilisateurs lorsqu'ils initient le push activable.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des fonctions pour les actions push de notification

Créez une fonction mobile pour chaque fonction dans la catégorie d'action. Ces actions effectuent des tâches sur votre instance en fonction de ce que l'utilisateur sélectionne dans la notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Fonctions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de fonction.
3. Créez une fonction pour l'une de vos actions push.
   Lors de la sélection d'un type de fonction dans le champ **Type**, vous devez sélectionner l'un des types de fonctions pris en charge pour les notifications push activables :
   - Élément d'action
   - Navigation
   - URL
   - Lanceur de la messagerie instantanée

   Pour en savoir plus sur les types de fonctions et sur les étapes à suivre pour créer des fonctions, consultez Fonctions mobiles.
4. Créez des fonctions supplémentaires pour chaque action push.
   Par exemple, si vous avez sélectionné `ack-escalader-ignorer-revenir` en tant que votre catégorie de notification push, votre notification affiche les boutons **Reconnaître**, **Escalader**et **Ignorer**. Créez une fonction pour déterminer le comportement de chacun de ces boutons.

Que faire ensuite

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Mappez les fonctions avec des actions push pour les notifications push activables.

Associez les fonctions aux actions pour une notification push activable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push Mobile** > **Notifications push**.
2. Ouvrez une notification.
3. Dans la liste connexe **Instances d'actions push**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Instance d'action push

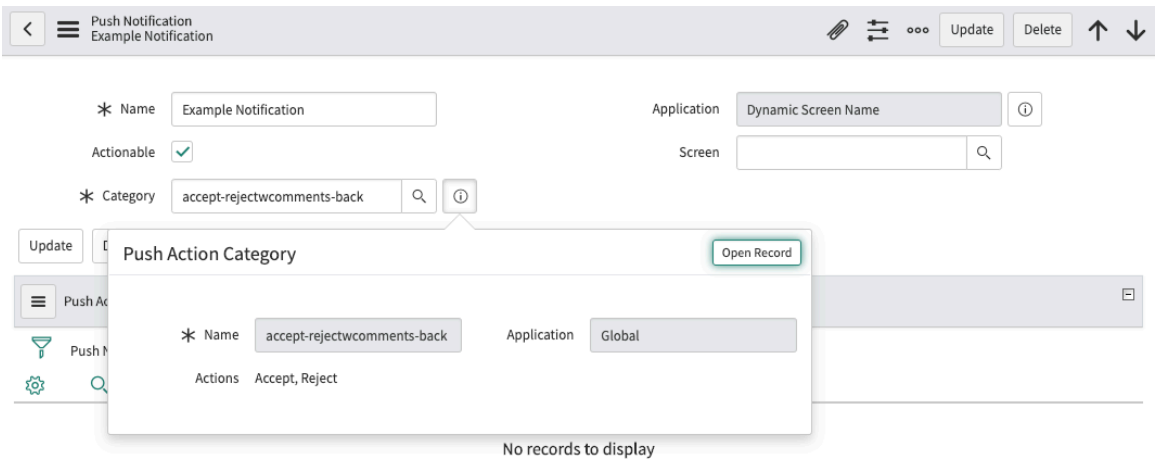
Champ	Description
Notification push	Notification push associée à cette instance d'action push. Ce champ est renseigné automatiquement avec votre notification push.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Action push	Action push de votre enregistrement de notification push. Sélectionnez l'une des actions disponibles.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

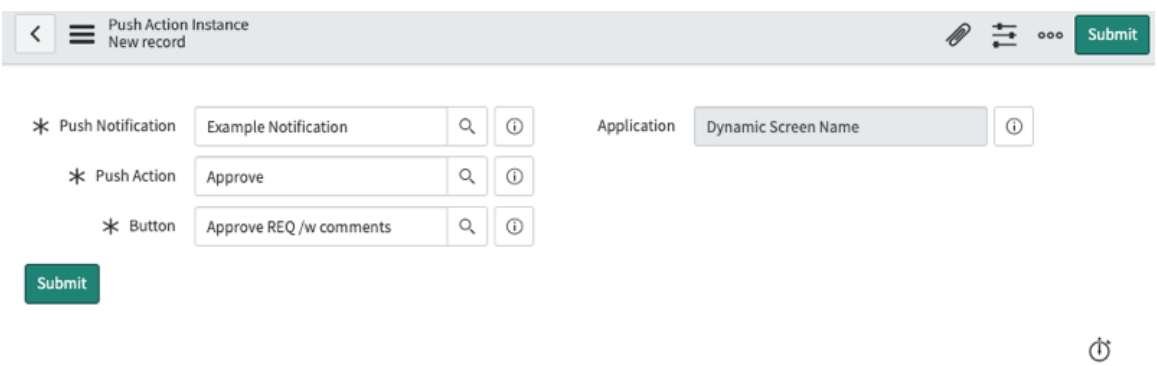
Champ	Description
Bouton	Fonction à associer à l'action push. Cette action se déclenche lorsqu'un utilisateur utilise l'action répertoriée dans le champ **Action push**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Cet exemple de notification utilise l'option *accepter-rejeteraveccommentaires-revenir* dans le champ **Catégorie**. Cliquer sur l'icône d'aperçu (ⓘ) affiche les deux actions utilisées par cette catégorie : *Accepter* et *Rejeter*.



Dans l'exemple d'instance d'action push, l'action push *Approuver* est sélectionnée dans le champ **Action push**, et la fonction *Approve REQ /w comments* est sélectionnée dans le champ **Bouton**. L'instance exécute cette fonction lorsqu'un utilisateur appuie sur le bouton **Approuver** dans la notification.



Créer un contenu de message push

Créez le contenu du message à afficher sous forme de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Mobile système** > **Notifications push Mobile** > **Notifications push**.
2. Ouvrez la notification.
3. Cliquez sur **Créer un contenu du message push** dans la section Liens connexes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu du message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de contenu du message push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	L'application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'application actuelle.
Application push	Application Agent mobile sur laquelle la notification push s'affiche.
Génération de messages push	Script qui génère la notification push. Lorsque vous créez un contenu de message, ce script est généré automatiquement.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une notification standard

Créez un enregistrement pour déterminer les informations à afficher pour une notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Push** > **Créer une notification push**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre notification. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Actifs	Option permettant de déterminer si la notification est active. L'instance n'envoie pas de notifications inactives à vos utilisateurs.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, les notifications concernant les nouveaux incidents utilisent la table Incident [incident].
Message push uniquement	Indique que la notification est un message push uniquement. Ce champ ne peut pas être modifié.
Catégorie	La catégorie de votre notification. Cette valeur de champ est définie sur **Sans catégorie** par défaut.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Configurez le message push pour votre notification standard.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez pour afficher l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.

b. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) en regard du champ **Messages Push**.

c. Cliquez sur l'icône de référence ( ) pour afficher la liste **Messages de notification push**.

d. Cliquez sur **Nouveau**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Message de notification push

Champ	Description
Nom	Nom de votre enregistrement de message de notification push. Ce nom n'est pas visible par vos utilisateurs.
Application	Application incluse dans le périmètre associée à cet enregistrement. Ce champ est défini par défaut sur l'application actuelle.
Application push	Application Agent mobile sur laquelle la notification push s'affiche.
Table	Table contenant les enregistrements relatifs à votre notification. Par exemple, une notification concernant les nouveaux incidents utiliserait la table Incident [incident].
Contenu du message push	Enregistrement pour le contenu du message push.
Message	Texte que l'utilisateur voit dans la notification push, par exemple, `Un incident vous a été affecté`.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Sur le formulaire **Notification**, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer des catégories de notification push pour Agent mobile ITSM

Activez les catégories de notifications push de sorte que vos utilisateurs puissent activer ou désactiver les notifications par catégorie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

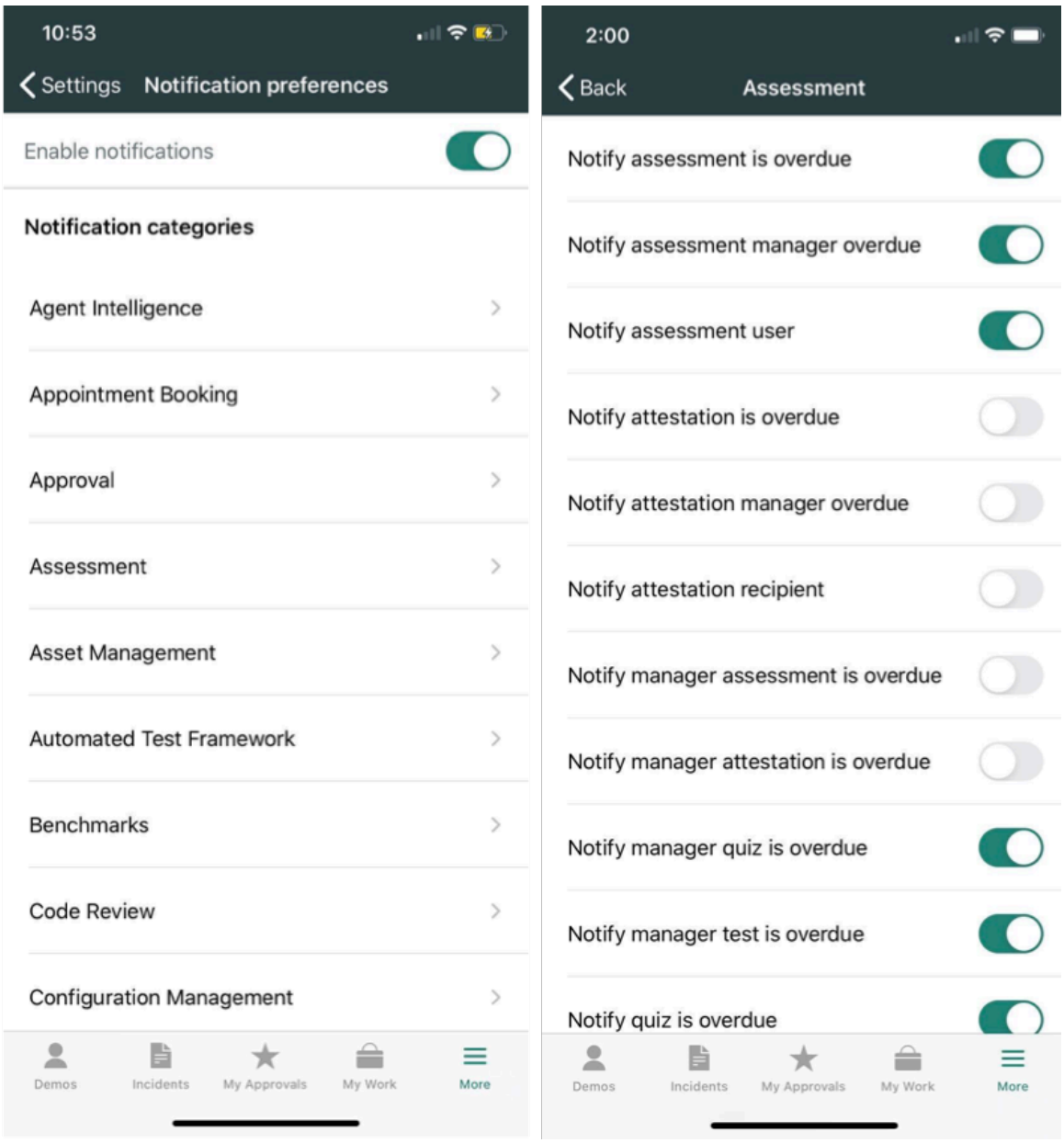
1. Saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application.

2. Dans la liste des propriétés système, recherchez et ouvrez la propriété portant le nom *`com.glide.sg.notifications.management`*.

> **Remarque :** Si la propriété n'existe pas, cliquez sur **Nouveau** et créez une propriété true | false avec le nom indiqué à l'étape précédente. Après avoir modifié cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis revenir pour que le changement prenne effet.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.



L'utilisateur peut activer ou désactiver les notifications par catégorie. Les catégories affichées dans l'écran des préférences de notification sont définies dans la table des **notifications** [sysevent_email_action]. L'écran vers la gauche affiche toutes les catégories de référence définies sur cette table. L'écran vers la droite affiche l'enregistrement correspondant à la catégorie sélectionnée.

Une fois que vous avez mis à jour votre propriété système, vos utilisateurs seront en mesure d'activer ou de désactiver les notifications par les catégories définies.

Redirection des notifications par e-mail ITSM Mobile via le Web

Redirigez les utilisateurs vers l'application ITSM Mobile à partir du navigateur Web mobile pour ouvrir et afficher les enregistrements de tâches.

Lorsque vous sélectionnez le lien d'enregistrement dans les notifications par e-mail sur mobile, ce lien s'ouvre dans le navigateur Web mobile avec une bannière contextuelle vous invitant

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à consulter l'enregistrement dans l'application ITSM Mobile, ce qui constitue un moyen plus rapide et plus intuitif d'accéder aux enregistrements.

Pour activer cette fonctionnalité, définissez la propriété système **Activer les liens universels** (*glide.sg.universal_links.enabled*) sur `true`.

La fonctionnalité est basée sur les liens universels du mobile. Pour plus d'informations, consultez Liens universels pour mobile.

La redirection des notifications par e-mail s'applique aux types d'enregistrements suivants :

- Incident
- Tâche d'incident
- Tâche du catalogue
- Demande de changement
- Tâche de changement

Définir des tonalités d'alerte personnalisées dans Agent mobile ITSM en fonction de la priorité des incidents

Dans Agent mobile ITSM, définissez des tonalités d'alerte personnalisées pour distinguer les incidents ayant des priorités différentes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Contenu du message push**.
   Vous pouvez également accéder à la table Contenu du message de notification push [sys_push_notif_msg_content].
2. Sélectionnez l'enregistrement de contenu du message de notification push requis.
3. Mettez à jour le champ **Génération de messages push** avec le script suivant.

```
// get the priority of current incident
var currentIncPriority =  current.getValue("priority");
// define an array to map priority with ringtone
var customisedRingtones = [
      {
            "priority": "1",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "2",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "3",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "4",
            "ringtone": "default"
        },
        {
            "priority": "5",
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
            "ringtone": "default"
        }];
//override the json["aps"]["sound"] param with the ringtone defined for
 current priority
        if(customisedRingtones){
            for(var i=0;i<customisedRingtones.length;i++){
               if(customisedRingtones[i].priority &&
 customisedRingtones[i].priority === currentIncPriority){
               json["aps"]["sound"] = customisedRingtones[i].ringtone;
                break;
               }
            }
        }
```

Remarque : Remplacez la sonnerie par le nom de tonalité d'alerte souhaitée. Pour plus d'informations sur la liste des sonneries et des tonalités d'alerte disponibles pour mettre à jour le script, consultez Configurer les sons pour les notifications push.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques

Activez la fonctionnalité Contourner Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques pour Agent mobile ITSM.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Contourner Ne pas déranger pour recevoir les notifications push critiques permet aux gestionnaires ITSM de contacter leurs membres d'astreinte, même si leur téléphone est en mode Ne pas déranger.

Pour activer cette fonctionnalité, vous devez configurer une propriété d'invite et de nouvelle invite. La propriété de nouvelle invite renvoie le message contextuel si l'agent n'a pas initialement activé la configuration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **sys_sg_properties** > **Propriétés mobiles**.
2. Sur la page Propriétés mobiles, basculez sur le **champ d'application Global**.
3. Sélectionnez **Nouveau** et créez une propriété avec les détails suivants :
   - Nom : *critical_alerts_request_prompt*
   - Type : **True/False**
   - Valeur : `true`
   - Application mobile : **Agent**
4. Sélectionnez l'option **Actif**.
5. Assurez-vous que la valeur est définie sur **Vrai** et sélectionnez **Mettre à jour** pour créer et appliquer la propriété.

Remarque : Après avoir créé cette propriété, les utilisateurs doivent se déconnecter, puis se reconnecter pour que le changement prenne effet.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Connectez-vous à l'application Agent mobile ITSM.
7. Sélectionnez **Ouvrir les paramètres** lorsque vous êtes invité à `Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques`.

   Remarque : si vous vous connectez à Agent mobile ITSM à l'aide d'un appareil iOS, lorsque vous êtes invité à `Activer Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques`, sélectionnez **Autoriser**.

8. Sur la page des paramètres d'accès Ne pas déranger, sélectionnez l'application Agent mobile ITSM dans la liste.
9. Sélectionnez le bouton bascule **Autoriser Ne pas déranger**.
10. Confirmez en sélectionnant **Autoriser**.
    L'utilisateur commence à recevoir les alertes critiques en mode Ne pas déranger.
11. Facultatif : Configurez la propriété de nouvelle invite suivante si vous souhaitez renvoyer la fenêtre contextuelle **Contourner Ne pas déranger pour recevoir les alertes critiques** aux agents qui ne l'ont pas autorisée initialement :
    a. Saisissez `sys_sg_properties` dans le filtre de navigation.
    b. Sur la page Propriétés mobiles, sélectionnez **Nouveau** et créez une propriété portant le nom *`critical_alerts_request_reprompt`* et présentant la même configuration que la propriété *`critical_alerts_request_prompt`*.

Configurer les notifications critiques

Configurez la liste des alertes critiques que vous souhaitez recevoir lorsque votre équipement mobile est en mode Ne pas déranger.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les notifications suivantes sont définies comme critiques :

- Incident majeur - Notification de promotion
- Incident majeur - Violation SLA ICA
- Incident majeur - Avertissement SLA TIC

Définissez toute notification comme critique et recevez des alertes lorsque votre équipement mobile est en mode Ne pas déranger.

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
3. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) en regard du champ **Message push**.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans le message contextuel **Message de notification push**.
5. Définissez la valeur de l'attribut *`isCritical`* sur **vrai** pour que la notification soit considérée comme critique.
   Si la valeur de l'attribut *`isCritical`* est définie sur **faux**, la notification n'est pas traitée comme une alerte critique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une notification personnalisée pour une alerte critique

Définir vos notifications personnalisées comme critiques pour Agent mobile ITSM

Avant de commencer

Assurez-vous que la notification personnalisée est répertoriée dans la table des notifications.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Notification système** > **Push** > **Notification push** et ouvrez la notification que vous souhaitez définir comme critique.
2. Dans l'enregistrement de notification sélectionné, sélectionnez l'onglet **Ce qu'il faut envoyer**.
3. Sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) en regard du champ **Message push**, puis **Ouvrir l'enregistrement** dans le message contextuel **Message de notification push**.
4. Ouvrez la table **Contenu du message de notification push** et collez l'attribut *`return new sn_itsm_mobile_agt.CriticalPushPayloadBuilder(current, json, attributes).buildJSON();`* dans le champ **Génération du message push**.
5. Créez un attribut *`isCritical`* de type `chaîne`.
6. Définissez la valeur par défaut de la propriété sur `Faux`.
7. Dans la table Message de notification push, ajoutez l'attribut *`isCritical`* et définissez sa valeur sur `vrai`.

Configurer une sonnerie pour les alertes critiques

Sélectionnez une sonnerie préférée pour vos notifications critiques dans l'application Agent mobile ITSM.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Procédure

1. Accédez à **Tout** > **Définition du système** > **Includes de script**.
2. Recherchez et sélectionnez *`CriticalPushPayloadBuilder`* dans la liste des scripts. Assurez-vous que le script *`CriticalPushPayloadBuilder`* sélectionné se trouve dans le périmètre de l'application **Agent mobile ITSM**.
3. Ouvrez l'enregistrement **CriticalPushPayloadBuilder** et modifiez le script avec le nom de sonnerie de votre choix :

```
var CriticalPushPayloadBuilder = Class.create();
CriticalPushPayloadBuilder.prototype = {
    initialize: function(currentGR, json, attributes) {
        this.currentGR = currentGR;
        this.json = json;
        this.attributes = attributes;
    },
    buildJSON: function() {
        if (this.attributes == null || this.attributes.isCritical ==
 null || !(this.attributes.isCritical == "true"))
            return this.json;
        this.json["sncGoogleKeys"] = {
            "android": {
```

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "priority": "high"
            },
            "priority": "high"
        };
        this.json["aps"]["sound"] = {
            "critical": 1,
            "name": "NotificationAlert-9-Short.caf",
            "volume": 1
        };
        return this.json;
    },
    type: 'CriticalPushPayloadBuilder'
};
```

Vous pouvez sélectionner des sonneries parmi les options ci-dessous :

- AlerteNotification-1.caf
- AlerteNotification-2.caf
- AlerteNotification-3.caf
- AlerteNotification-4.caf
- NotificationAlert-5.caf
- NotificationAlert-6.caf
- NotificationAlert-7.caf
- NotificationAlert-8.caf
- NotificationAlert-9.caf
- NotificationAlert-10.caf
- NotificationAlert-11.caf
- NotificationAlert-12.caf
- NotificationAlert-13.caf
- NotificationAlert-14.caf

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Connexion à Agent mobile ITSM

Accédez à Agent mobile ITSM sur votre mobile pour gérer les incidents, consulter et mettre à jour les calendriers d'astreinte.

Avant de commencer

Rôles requis : aucun

Assurez-vous que l'application Agent mobile ITSM est installée à partir du ServiceNow Store sur votre instance. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Installer Agent mobile ITSM.

Sur votre mobile, installez l'application ServiceNow Agent (depuis l'App Store Apple ou du Google Play Store). Pour en savoir plus sur cette application, consultez Agent mobile .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Appuyez sur l'icône de l'application de votre appareil, puis sur le bouton plus pour vous connecter à une instance.
2. Dans le champ adresse de l'instance, entrez l'adresse de l'instance de l'une des deux façons suivantes :

Option	Description
Entrée manuelle	Tapez l'adresse de l'instance dans le champ d'adresse de l'instance. **Remarque :** Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.
Scanner le code QR	Appuyez sur l'icône QR (Scanner un code QR), puis scannez le code QR qui vous a été donné par votre administrateur.

3. Facultatif : entrez un surnom pour cette instance.
   Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil , des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une instance Now Platform.
4. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
   L'écran d'accueil d'Agent mobile ITSM s'ouvre. Vous pouvez rechercher des incidents, modifier des tâches et plus encore à l'aide de la barre de recherche en haut de l'écran d'accueil.

Gérer les incidents et les tâches à l'aide de l'applet Mes tâches

Utilisez l'applet Mon travail dans Agent mobile ITSM pour exécuter diverses fonctions depuis le mobile.

En tant qu'agent, vous pouvez :

- Accéder facilement aux incidents, tâches de changement et tâches du catalogue.
- Prendre des mesures rapides et communiquer des données actualisées.
- Ajouter des notes de travail ou des commentaires, mettre à jour les détails des incidents, affecter les incidents à d'autres agents.
- Accéder facilement aux demandes de changement et aux approbations des demandes.

À partir de l'écran principal de l'application Mobile Agent, vous pouvez directement créer un incident en un seul clic.

Créer un incident à partir de la page de destination de l'application

Créez un incident directement à partir de la page de destination de l'application Mobile Agent, en un seul clic.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la page de destination de votre application Mobile Agent, cliquez sur le pour créer un incident directement à partir de l'écran de destination.
2. Renseignez les champs.

Champ	Description
Appelant	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un appelant auquel cet incident doit être affecté.
Brève description	Fournissez une brève description de l'incident.
Urgence	Renseignez l'urgence de l'incident. Les options disponibles sont les suivantes : ◦ 1 - Élevé ◦ 2 – Moyenne ◦ 3 – Faible
Impact	Mesure de l'effet de l'incident sur les processus business. Les options disponibles sont les suivantes : ◦ 1 - Élevé ◦ 2 – Moyenne ◦ 3 – Faible
Priorité	Niveau d'identification de la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la tâche. **Remarque :** ◦ Ce champ est en lecture seule et rempli automatiquement en fonction des valeurs définies dans **Urgence** et **Impact**. ◦ Lors de la mise à jour **Urgence** et **Impact**, vous devez ajouter les notes de travail. Dans ce cas, la valeur de ce champ est mise à jour en fonction des valeurs **Urgence** et **Impact** modifiées. Pour plus d'informations sur la configuration des valeurs remplies automatiquement, consultez Configurer les entrées de remplissage automatique sur les écrans du formulaire d'entrée.
Description	Fournissez la description détaillée de l'incident.
Service	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir le service auquel appartient l'incident.
Élément de configuration	Appuyez sur la flèche pour choisir l'élément de configuration de l'incident.
Groupe d'affectation	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir un groupe d'affectation auquel cet incident doit être affecté.
Affecté à	Appuyez sur la flèche pour rechercher et choisir une personne dans le groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer un résumé des tâches pour les enregistrements d'incidents

Générez un enregistrement d'incident et un résumé des tâches à l'aide des fonctionnalités de résumé des tâches d'IA générative qui contribuent à réduire l'effort requis pour rédiger des notes de travail.

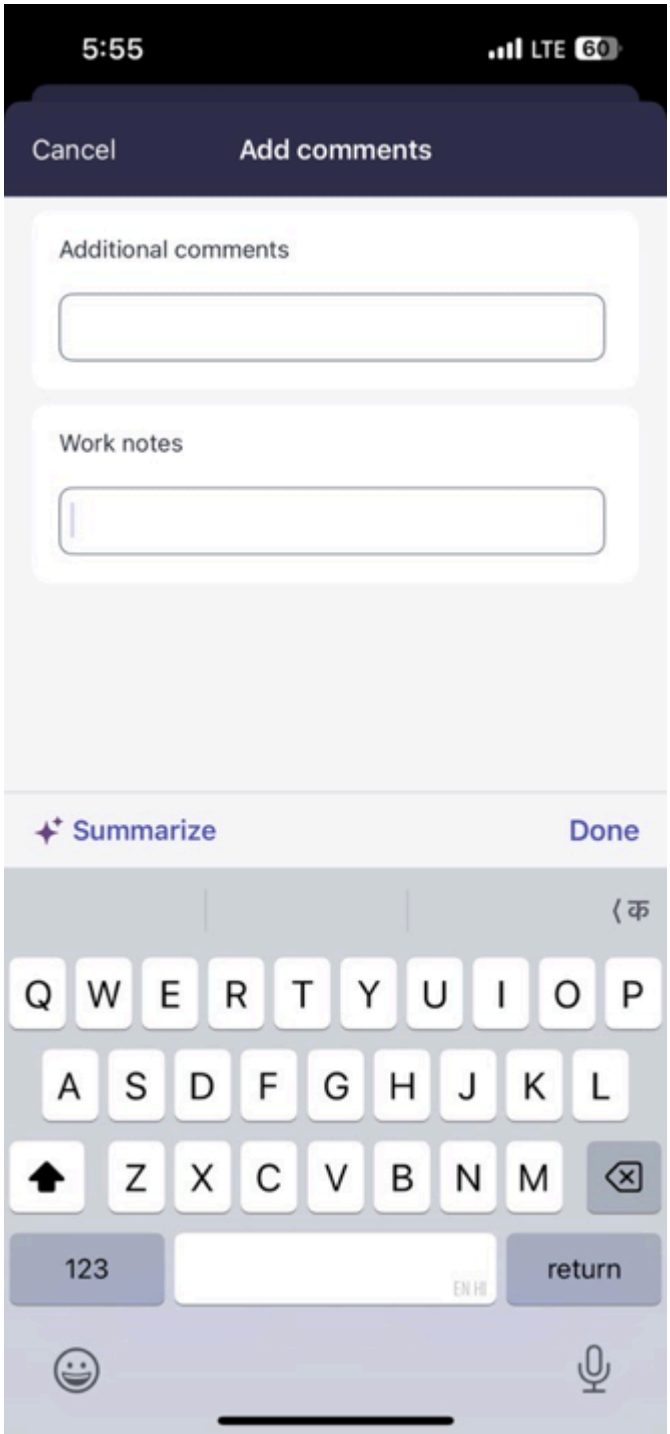
Vous pouvez résumer l'enregistrement d'incident et les informations sur l'activité lors de l'ajout de notes de travail à un enregistrement d'incident ou lors de la réaffectation d'un incident.

Lorsque vous ajoutez des notes de travail à un enregistrement d'incident, vous pouvez utiliser l'option **Résumer** qui utilise les options de résumé des tâches d'IA générative pour résumer un enregistrement d'incident et des informations sur l'activité, telles que les détails du problème ou les mesures prises.

La fonctionnalité Résumer est disponible pour les applets suivants :

- Mon équipe
- Incidents majeurs
- Mes tâches

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

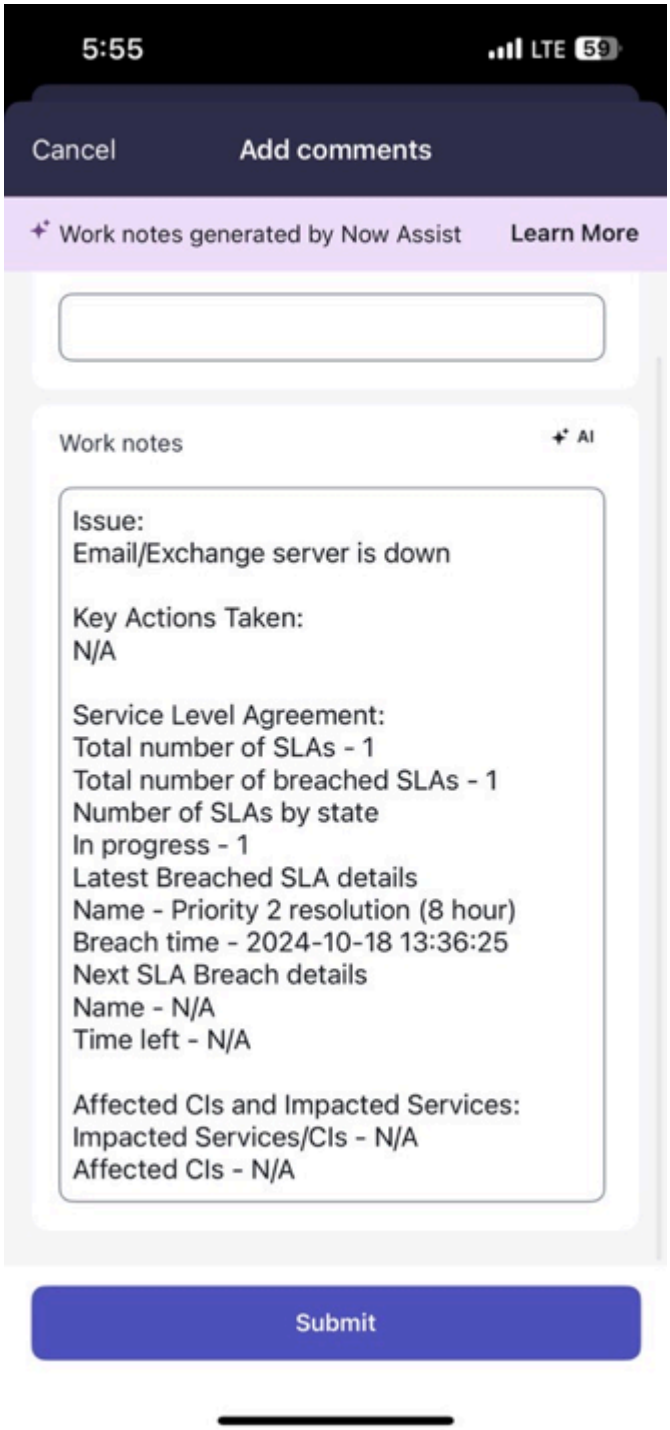


Une fois le résumé des informations généré, vous pouvez modifier et ajouter les informations sous forme de notes de travail. Voici quelques-unes des informations incluses :

- Détails de l'enregistrement d'incident, tels que le problème ou une brève description
- Activités telles que les mesures prises ou les notes de travail ou commentaires existants
- CI affectés et services concernés

Vous pouvez également personnaliser le résumé des informations (invite) à partir de la console d'administration Now Assist pour ITSM. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur Now Assist pour mobile, consultez Now Assist pour mobile.

Activation de la compétence de résumé des enregistrements d'incidents

Pour activer la fonctionnalité de résumé dans l'application Agent mobile ITSM, vous devez activer ou personnaliser la compétence de résumé des incidents à partir de la console d'administration Now Assist pour ITSM. Pour plus d'informations sur l'activation et la personnalisation de la compétence de résumé des incidents, consultez Personnaliser une compétence Now Assist pour Gestion des services IT (ITSM).

Si vous avez déjà configuré la compétence de résumé des incidents dans la console de l'application Now Assist pour ITSM, puis installé l'application Agent mobile ITSM, vous devez effectuer les actions suivantes :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans la table Actions de formulaire d'entrée, filtrez les enregistrements d'actions par **Étiquette** avec `Résumer` et **Application** avec `Agent mobile ITSM`. Les enregistrements de résumé tels que `Incident summarize action (Action de résumé de l'incident)` et `Incident summarize action (Reassign) (Action de résumé de l'incident (Réaffecter))` s'affichent.
2. Sélectionnez les enregistrements et définissez le champ **Actif** sur `true`.

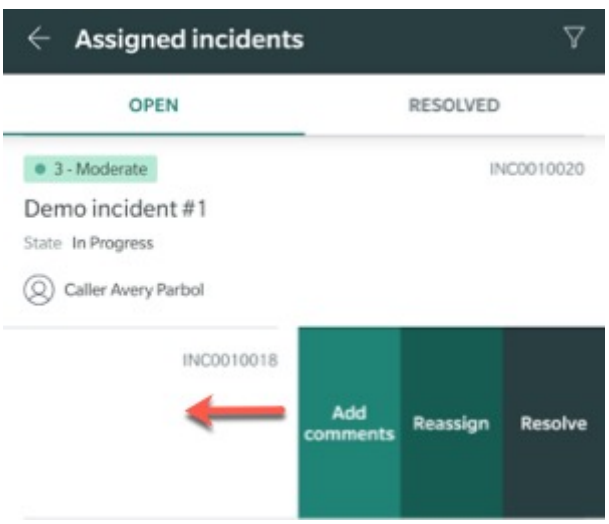
Mes incidents

Utilisez l'applet Mes Incidents pour traiter les incidents qui vous sont affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté. Ajoutez des notes de travail, consultez les détails d'un incident ou modifiez un incident, le tout à partir d'un seul écran sur votre mobile.

Procédure
1. Sur l'écran d'accueil Agent mobile ITSM, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Mes incidents**. L'écran **Incidents affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.



4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Mes incidents**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les tâches d'incident, les alertes, les SLA de tâche, les services impactés, les CI affectés et les articles de la base connaissances publiés joints (versions traduites, si disponibles). Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour **ajouter des participants** ou pour **participer à un appel**. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Collaborer avec les incidents

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

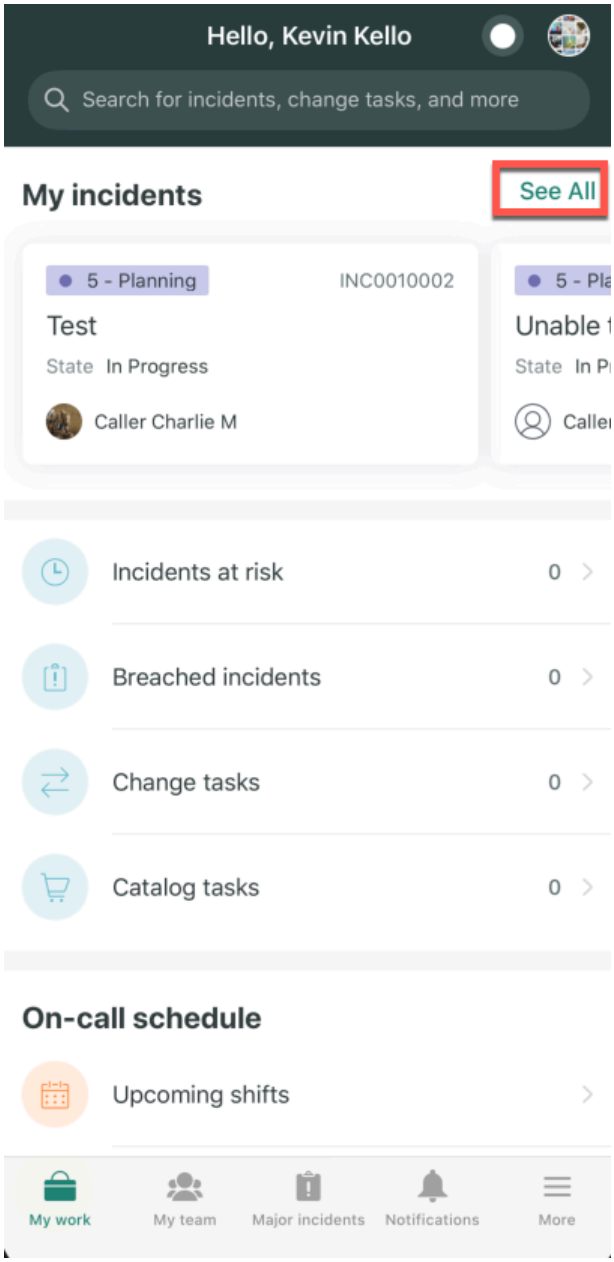
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

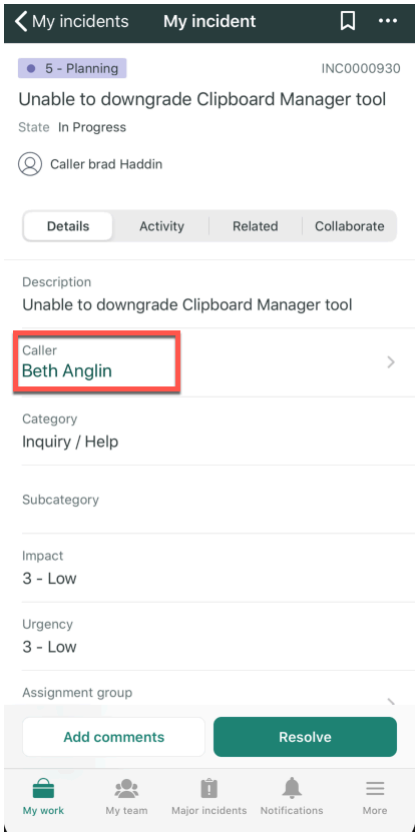
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Appelant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

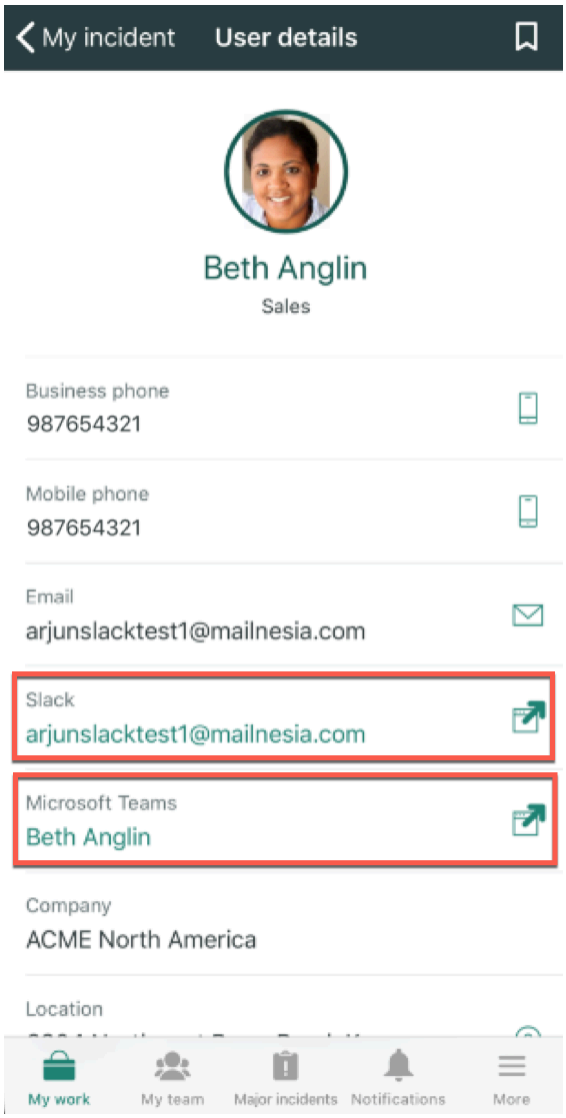


5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Appelant

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : les contacts Slack et Microsoft Teams s'affichent uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec les membres du groupe d'affectation à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

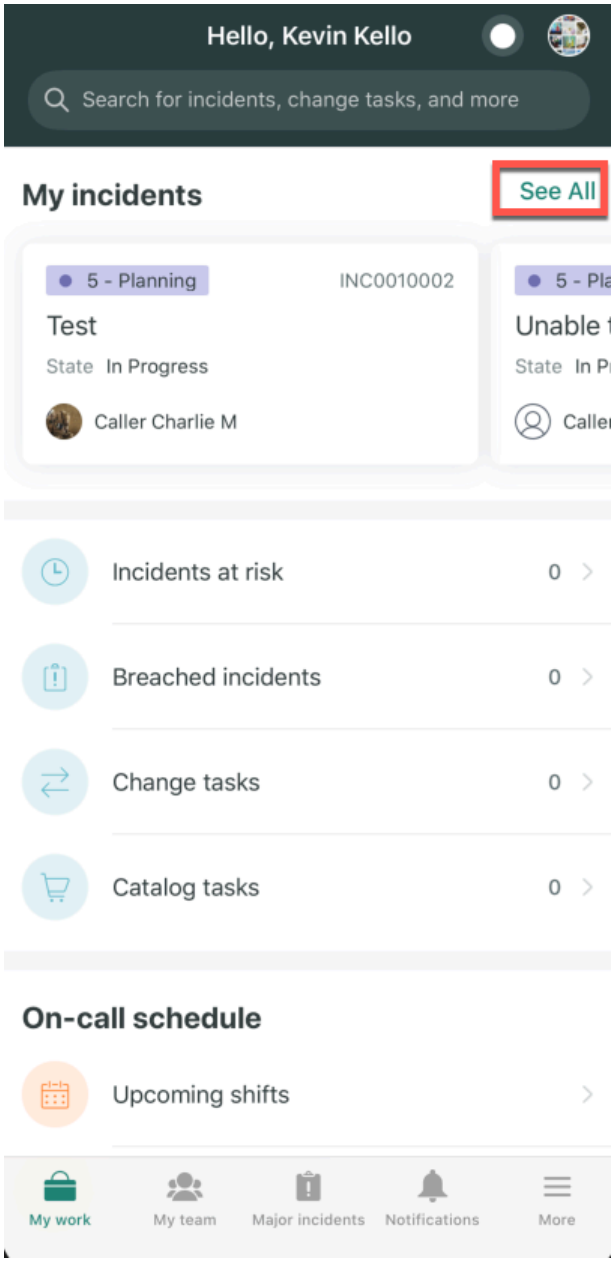
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

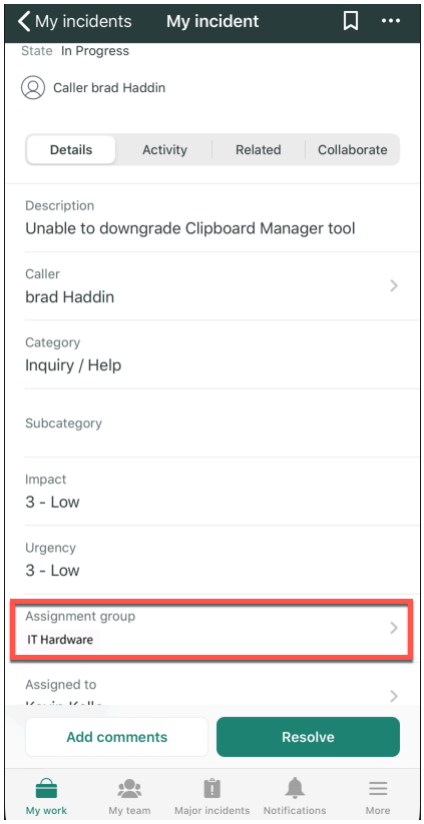
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

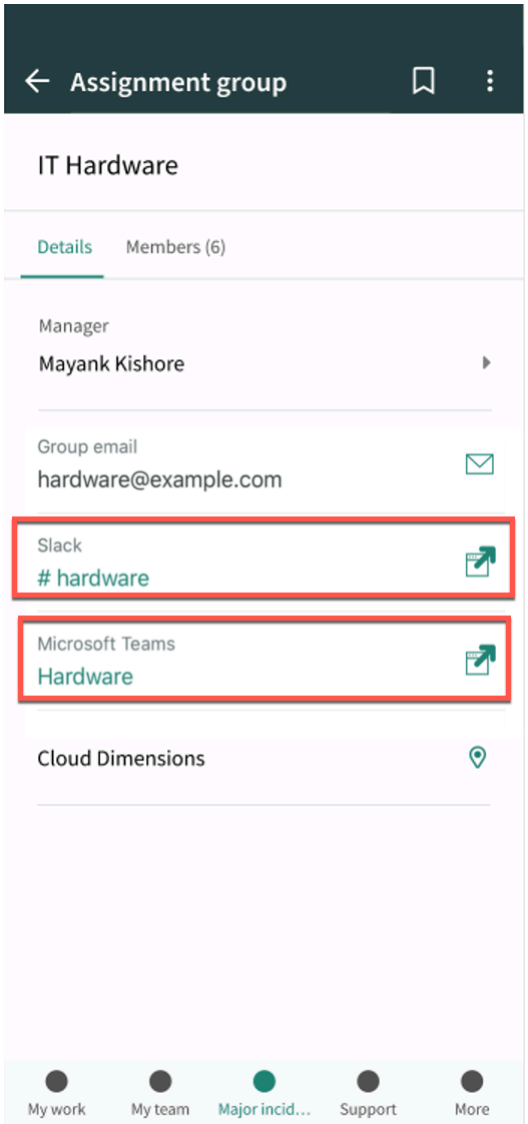


5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Lancer une téléconférence avec l'appelant à partir d'un incident

Lancez une téléconférence à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

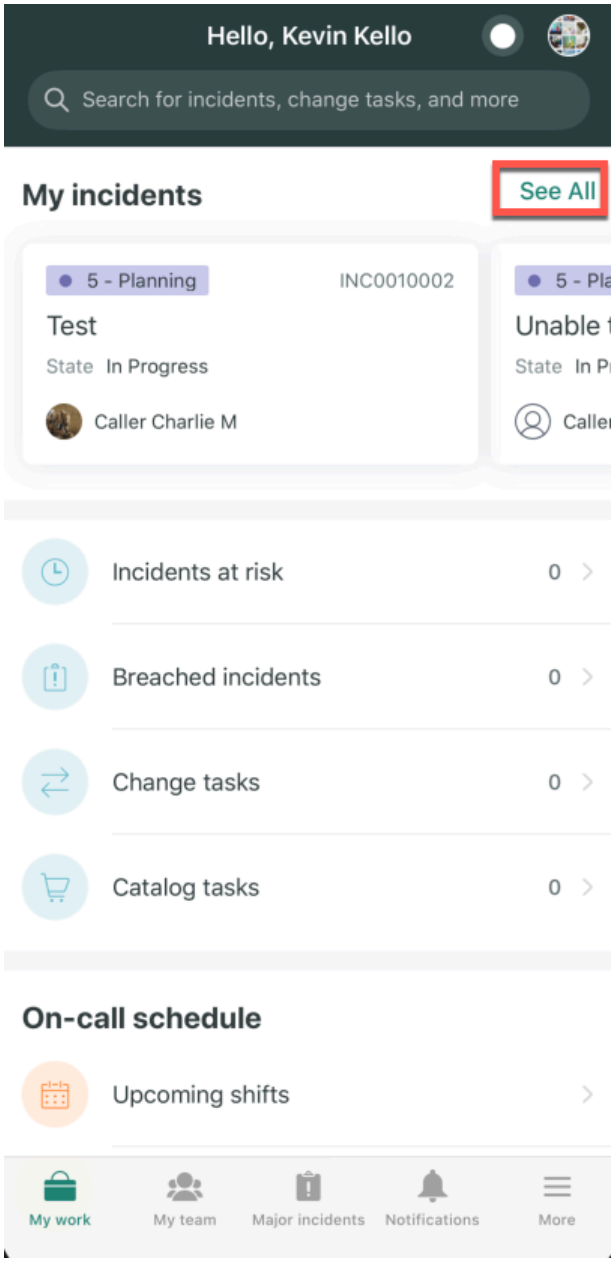
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

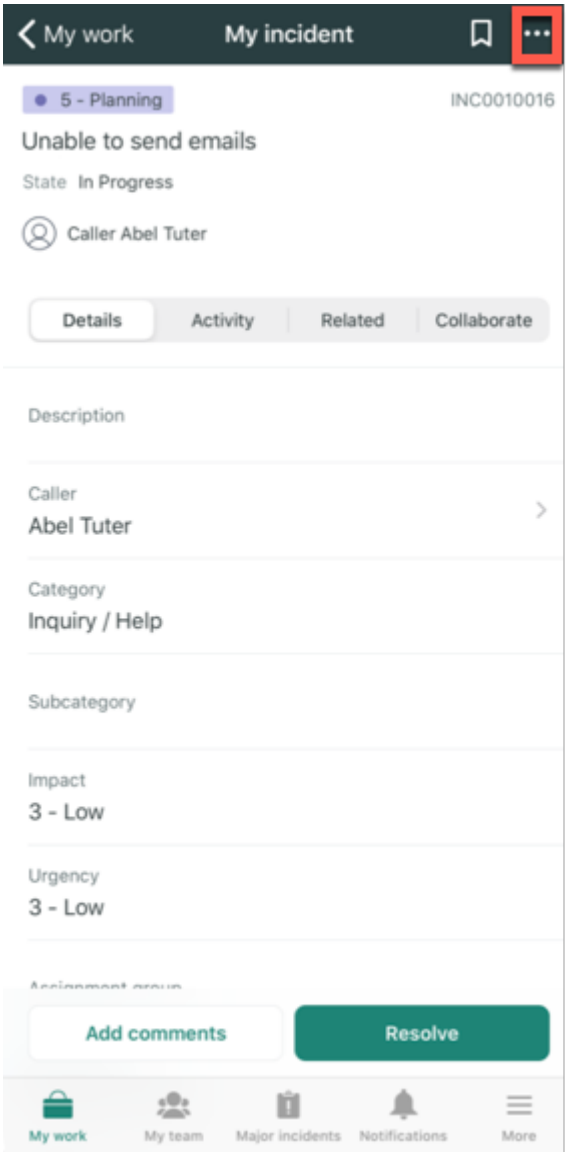
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



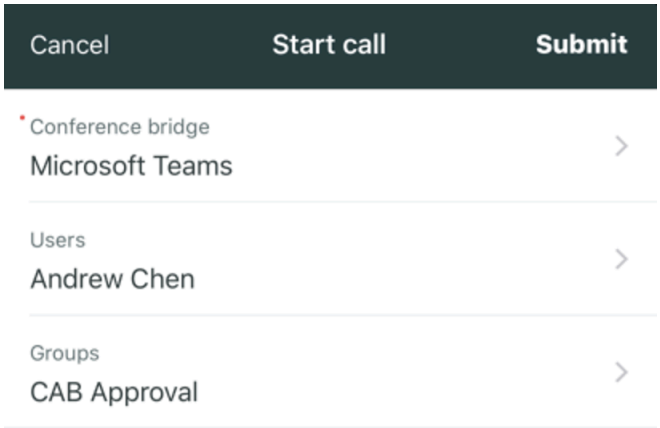
3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur ••• .
5. Appuyez sur le bouton **Démarrer l'appel**.
6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

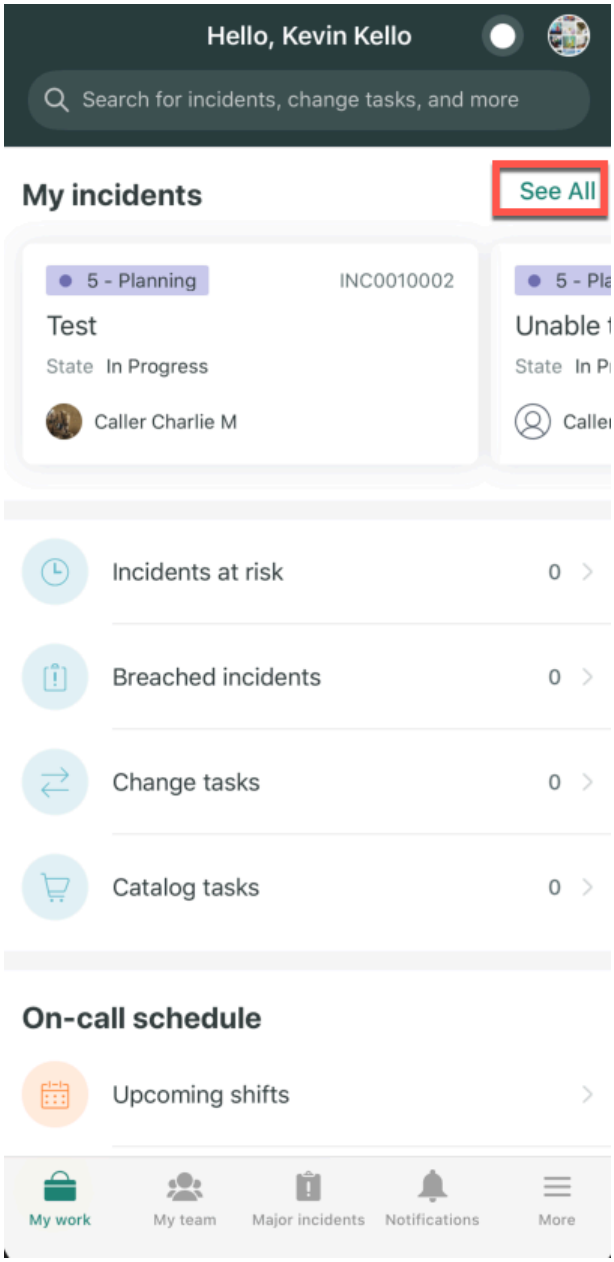
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

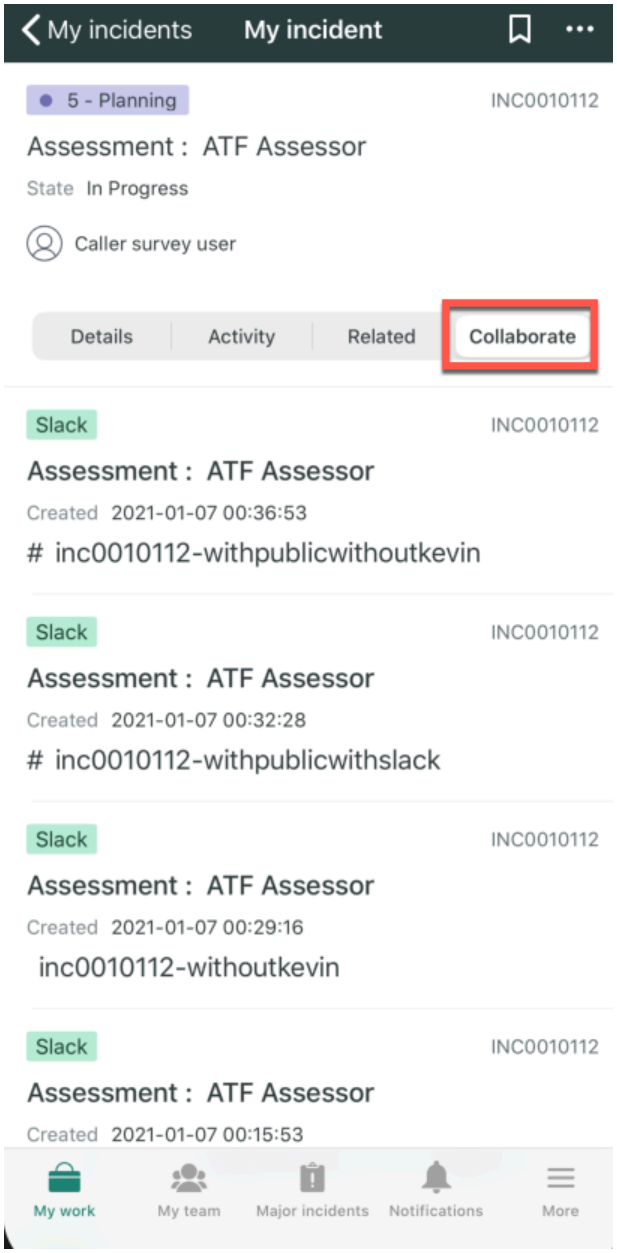
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



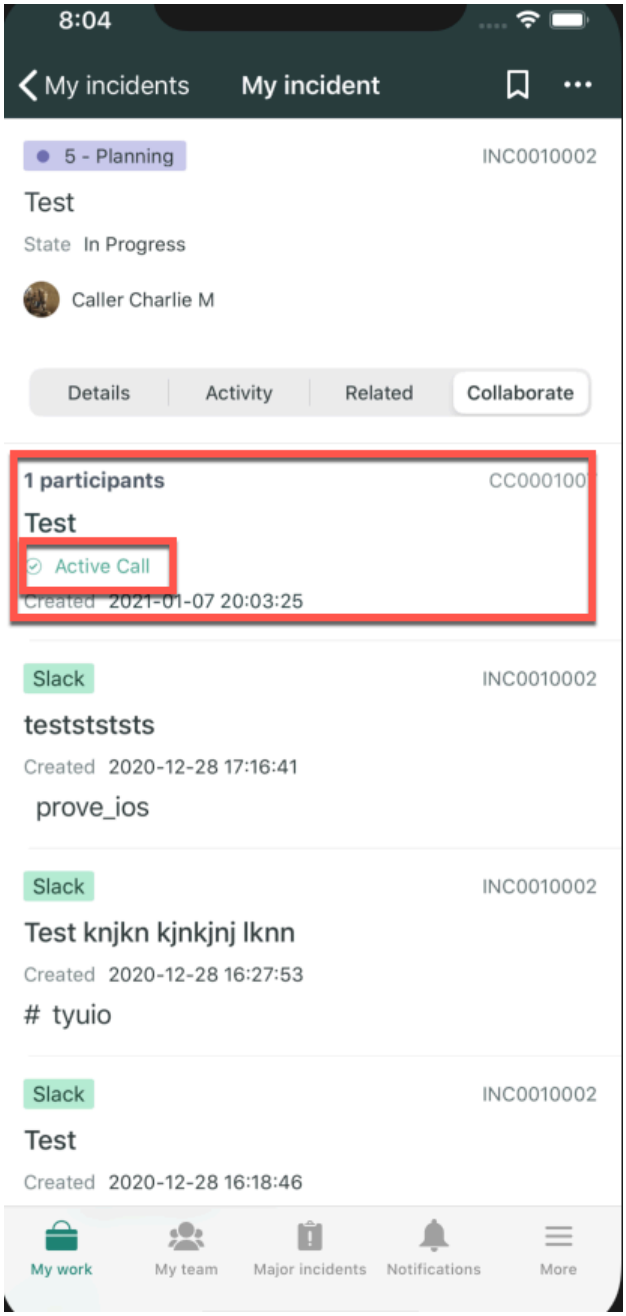
3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



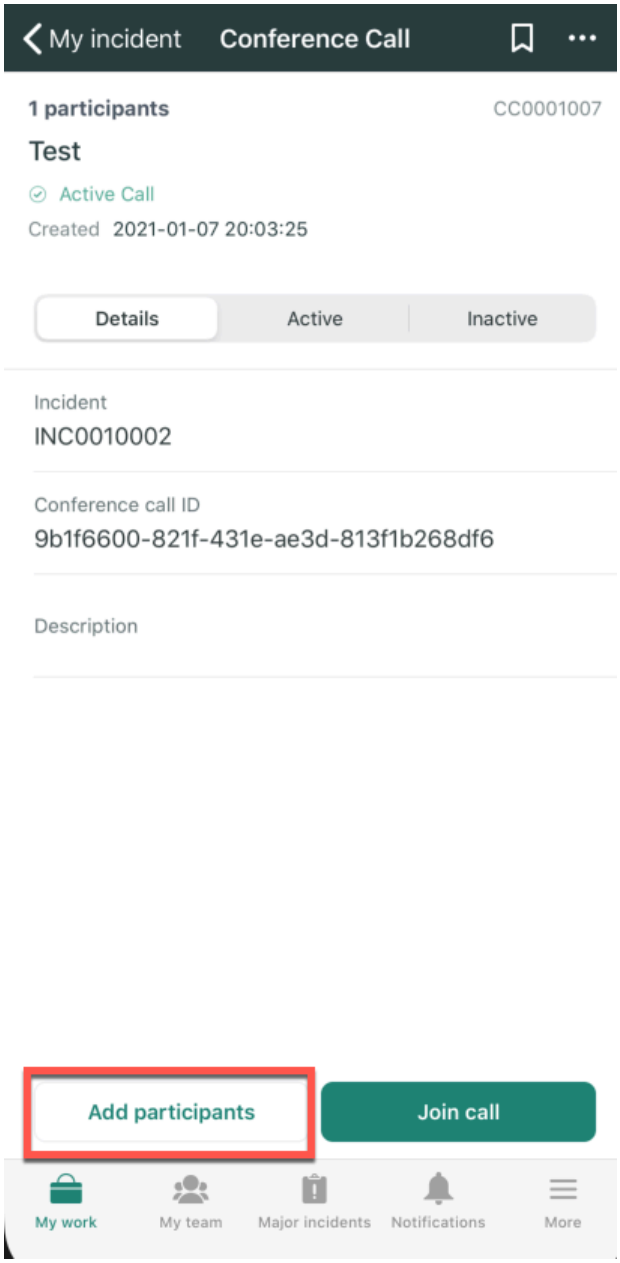
5. Appuyez sur la téléconférence active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



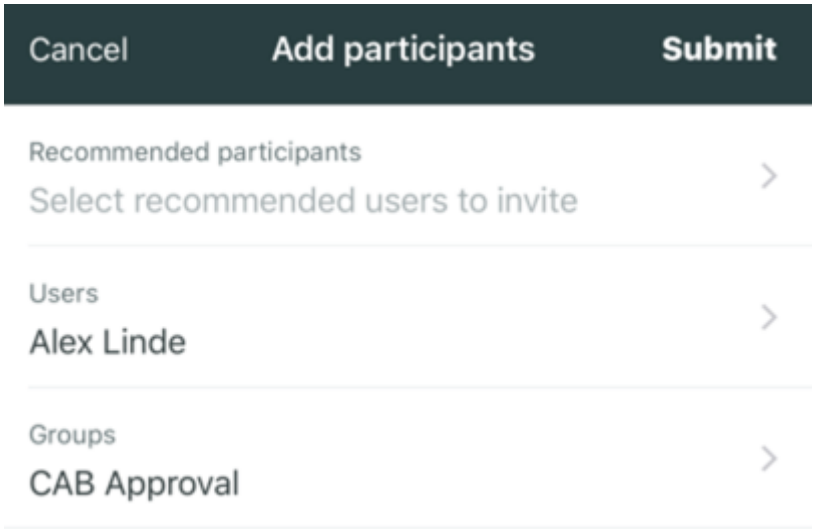
6. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

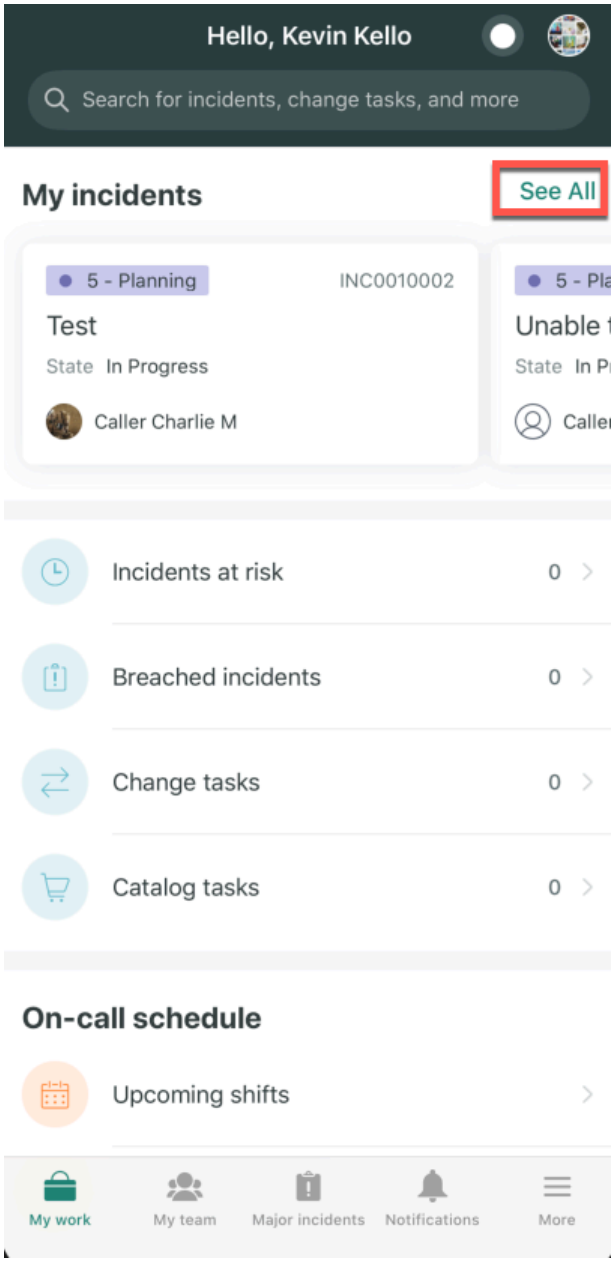
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

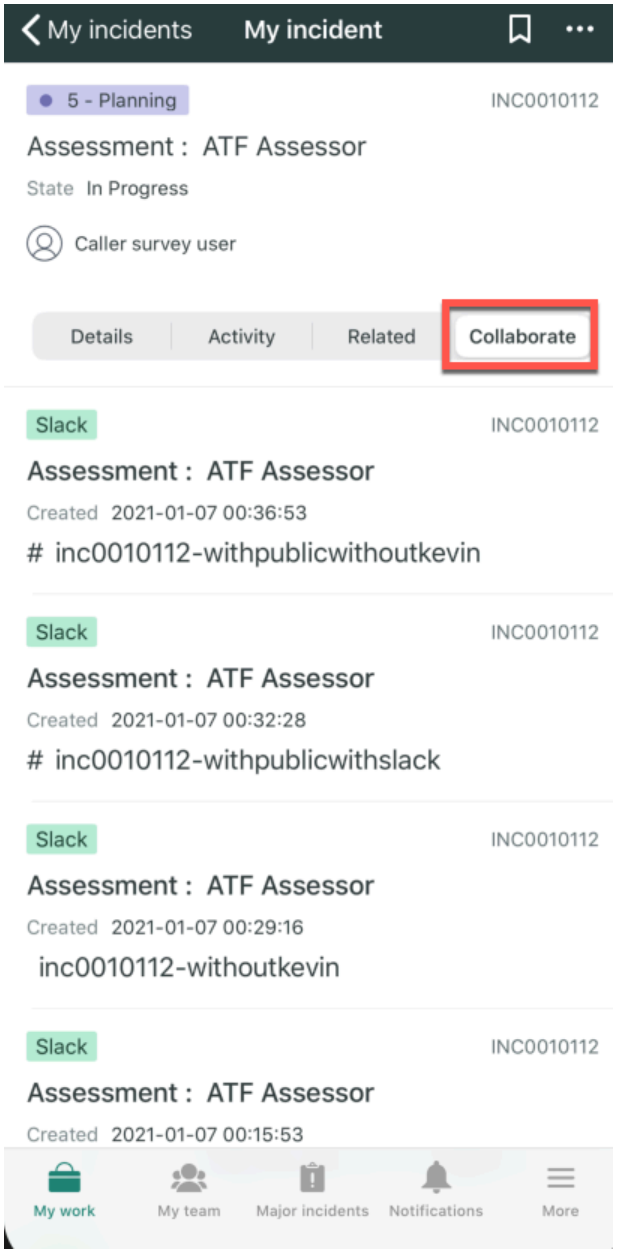
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



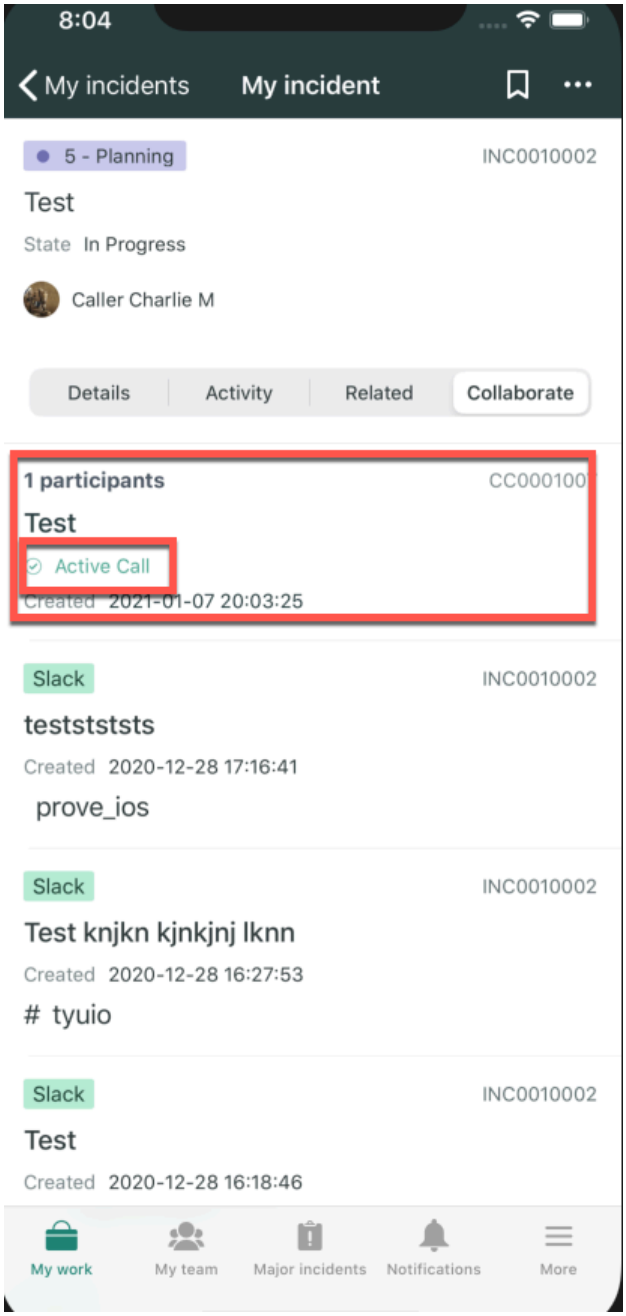
3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

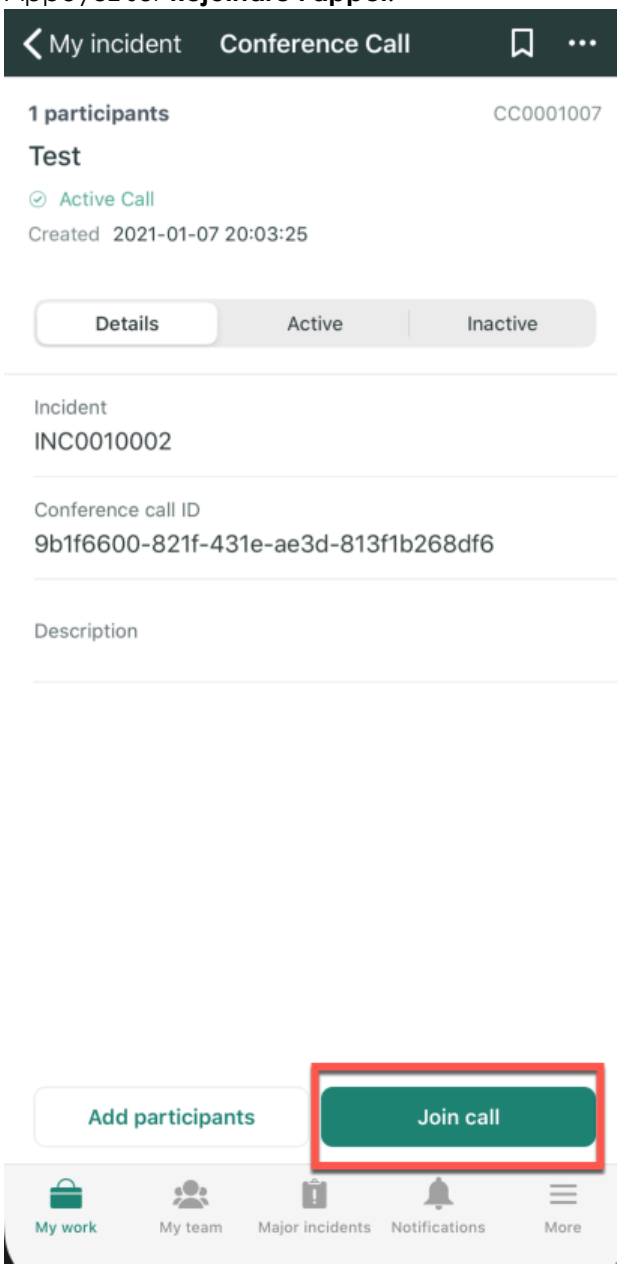
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur la téléconférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents.

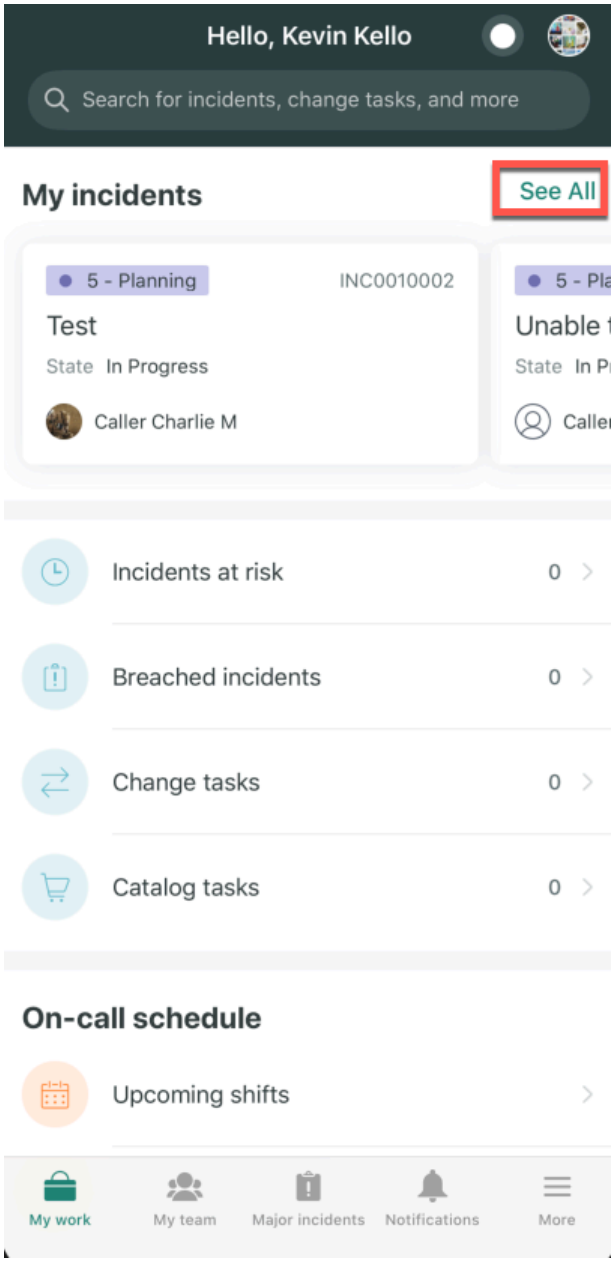
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

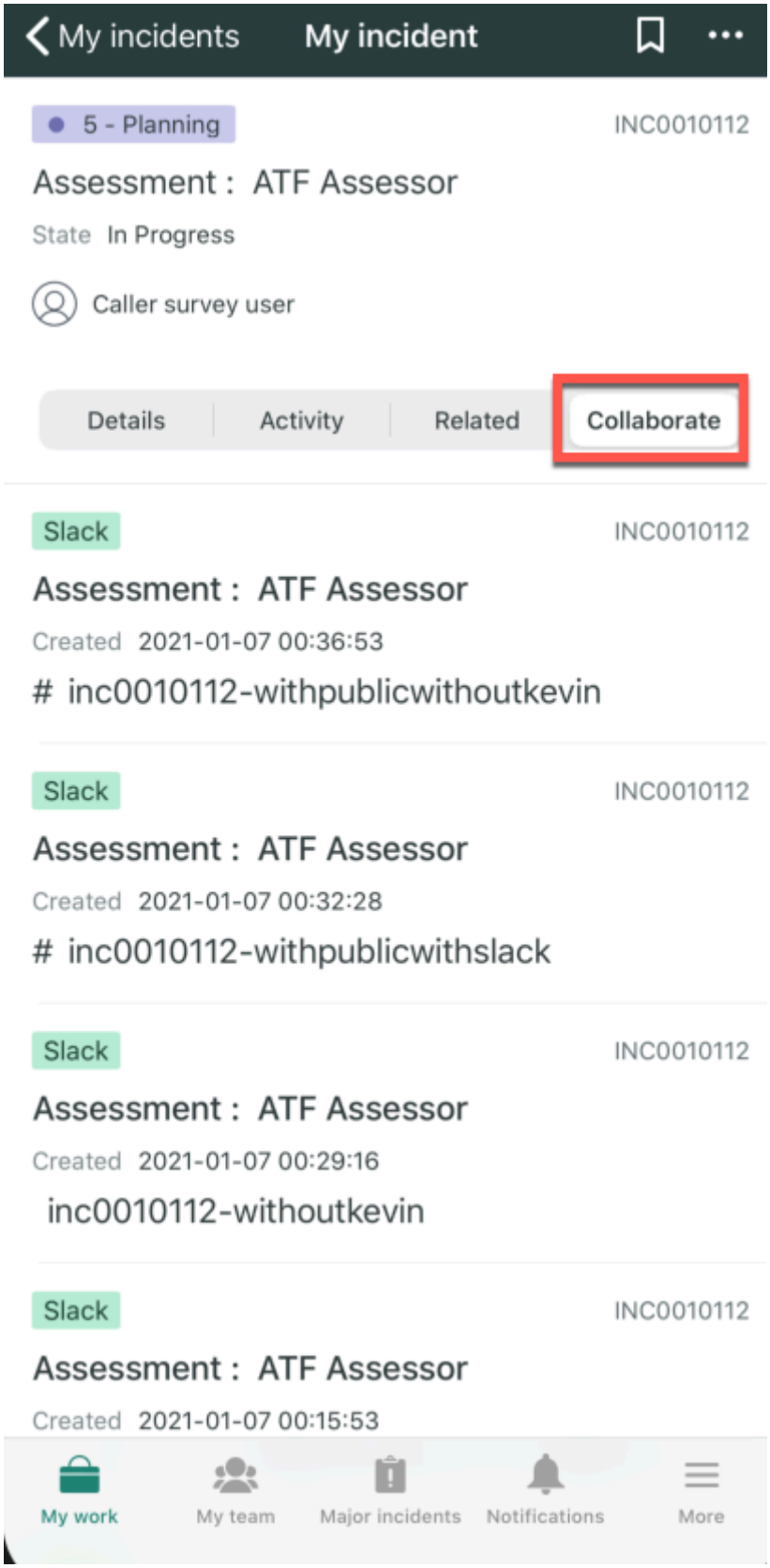
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur un incident.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque collaboration affiche les éléments suivants :

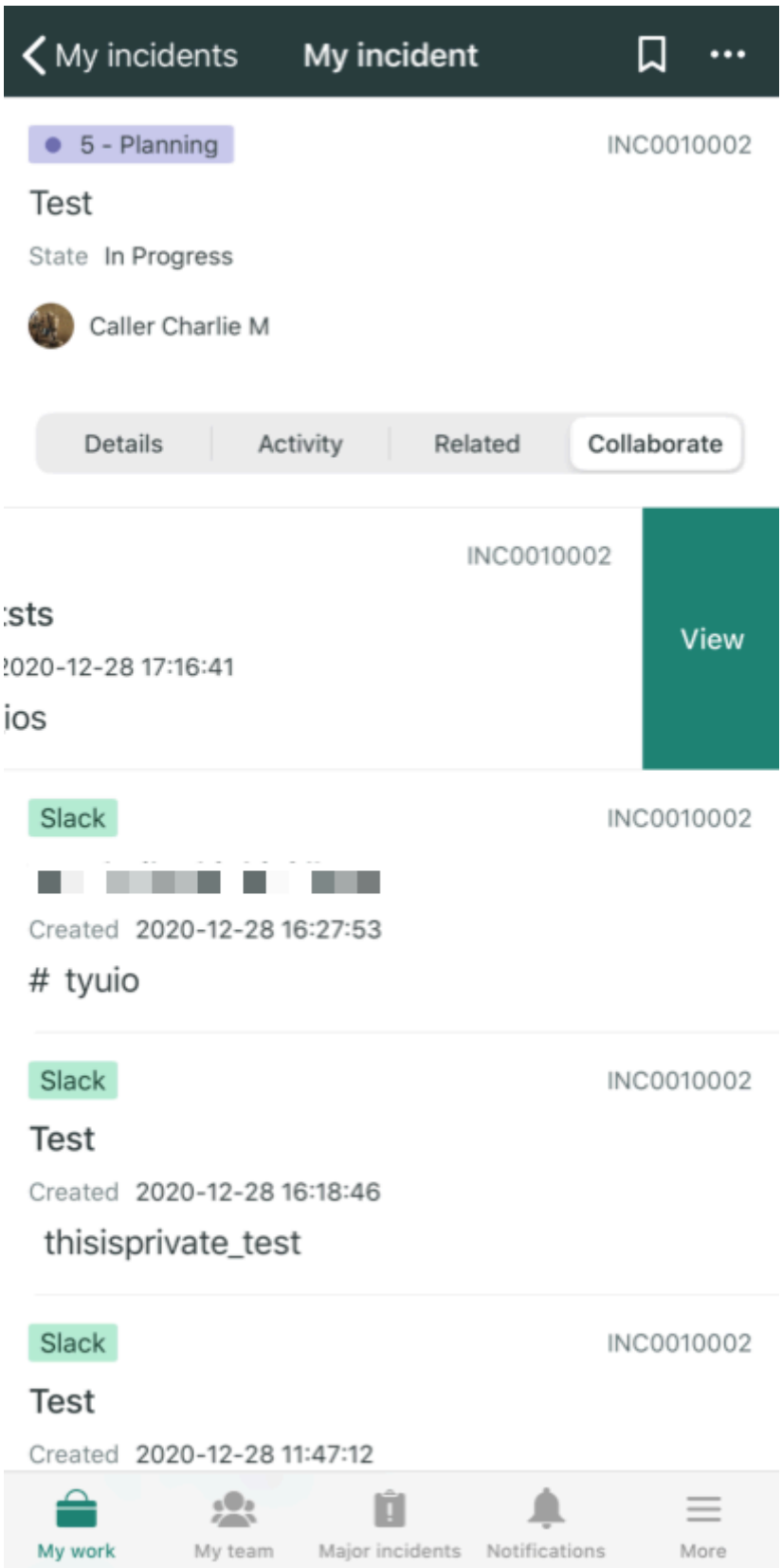
- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration
- Date et horodatage de création de l'incident

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.



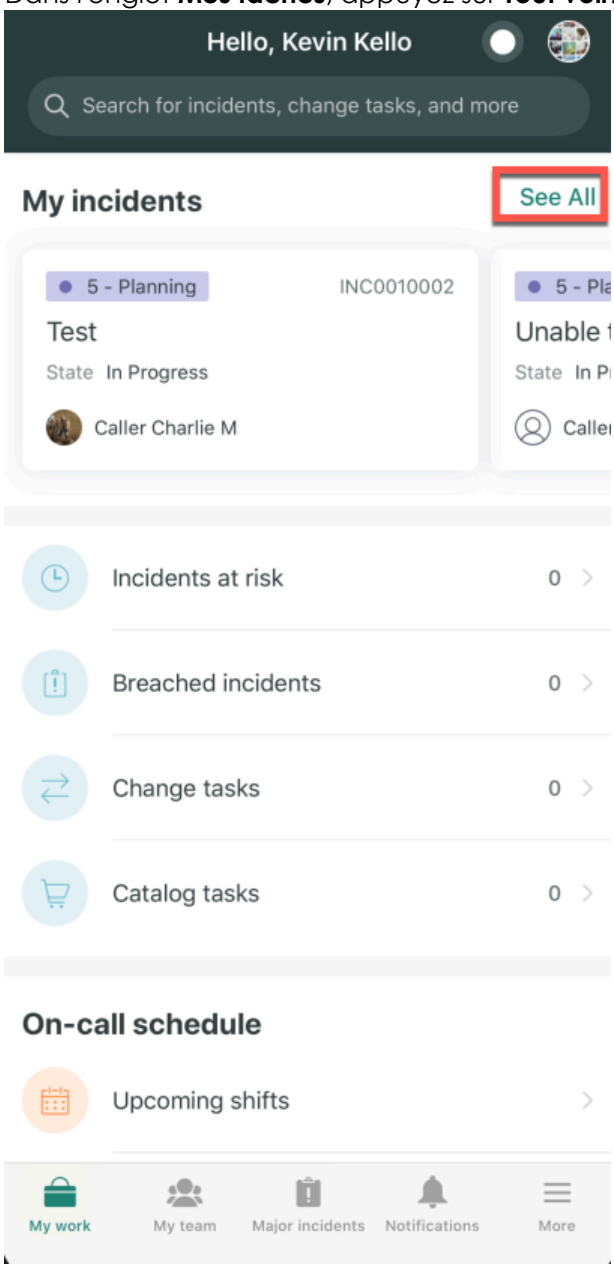
Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

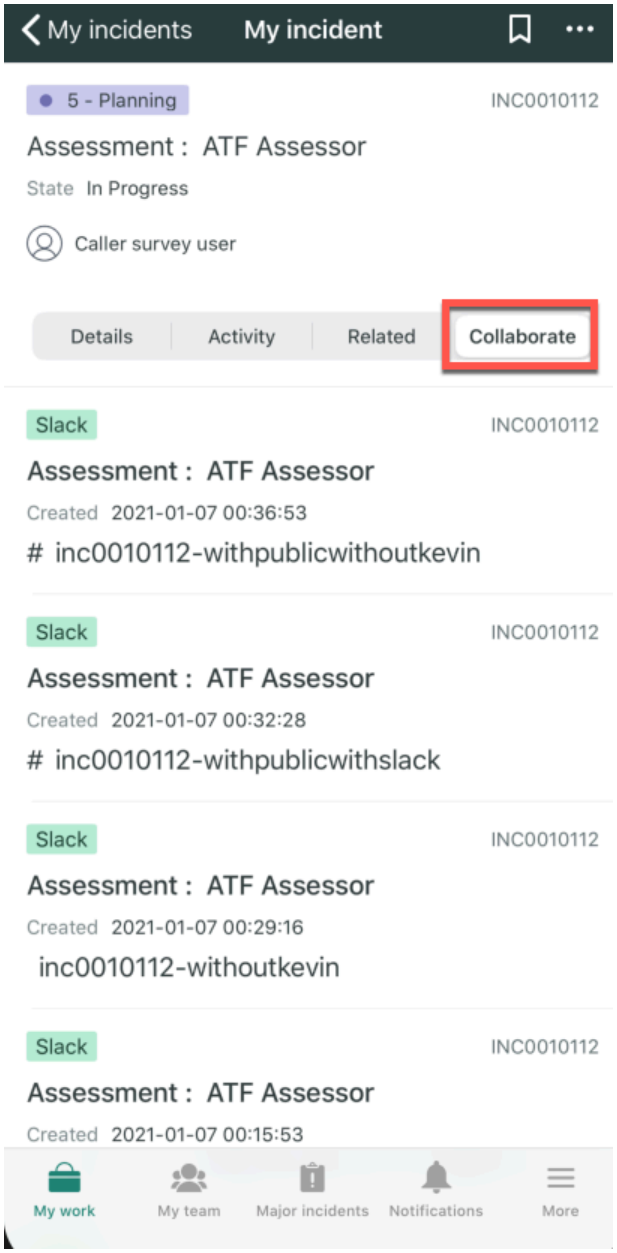
Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.



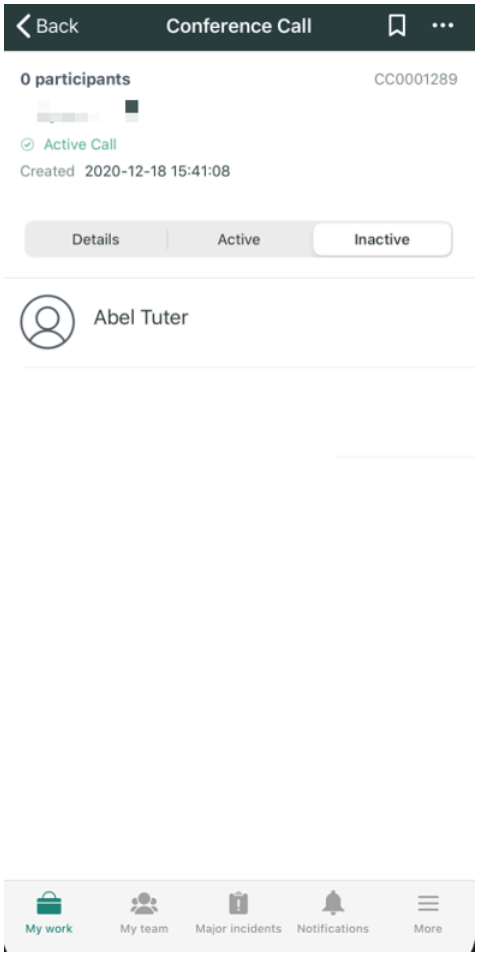
3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Effectuez l'une des actions suivantes :

État des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs

Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

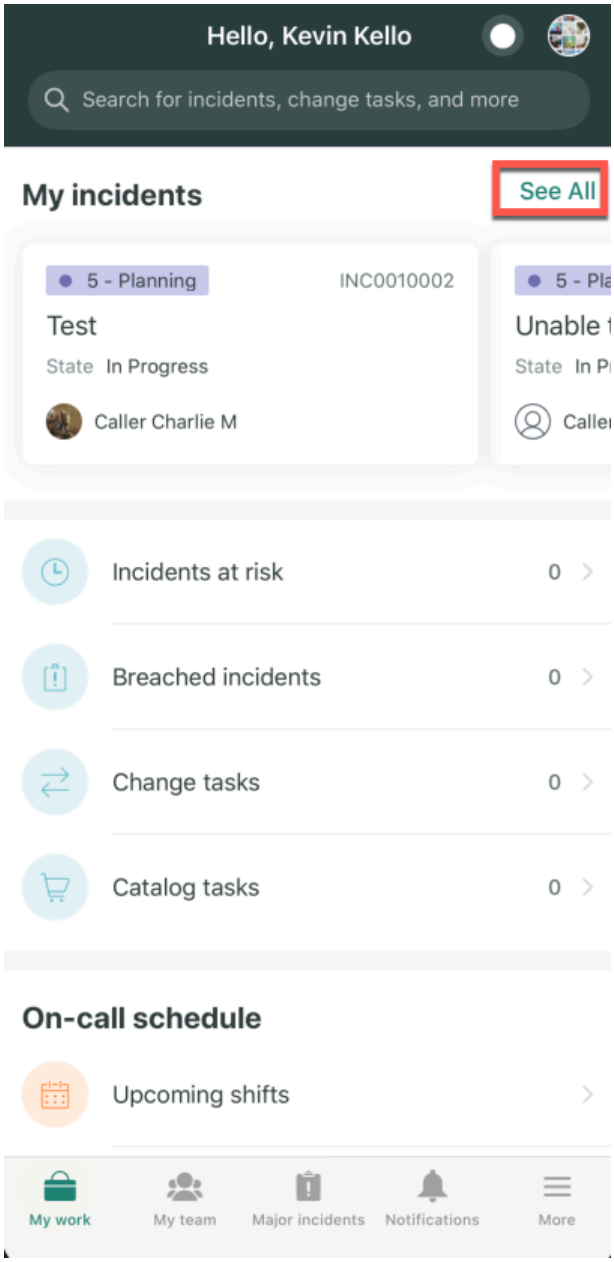
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

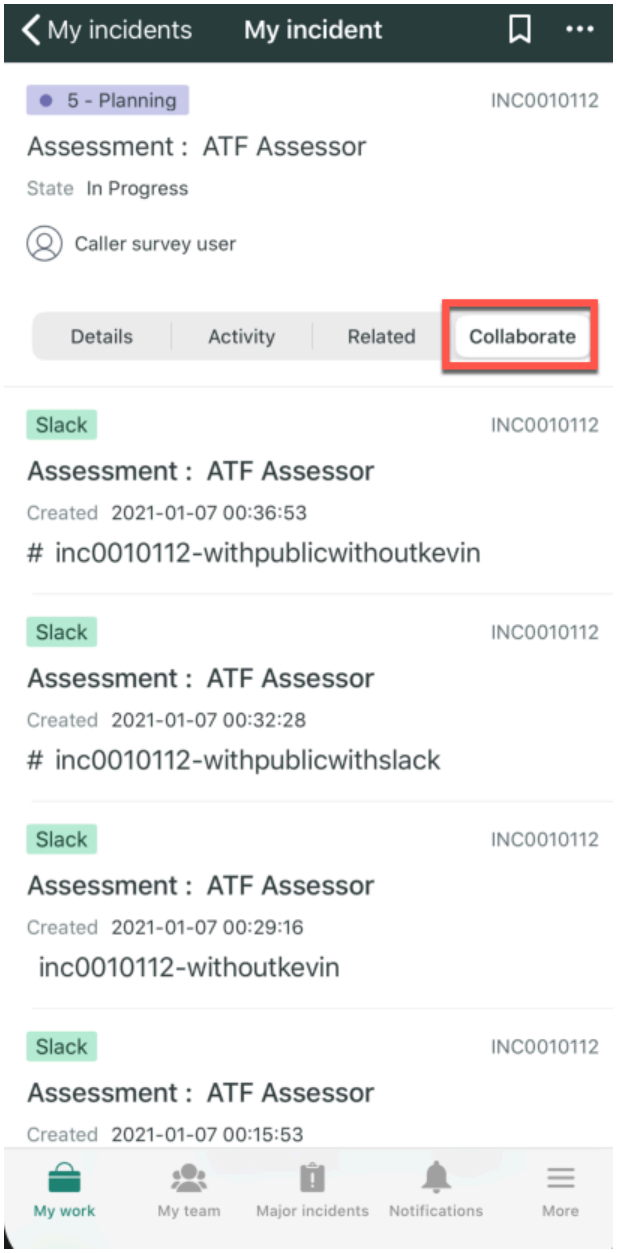
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



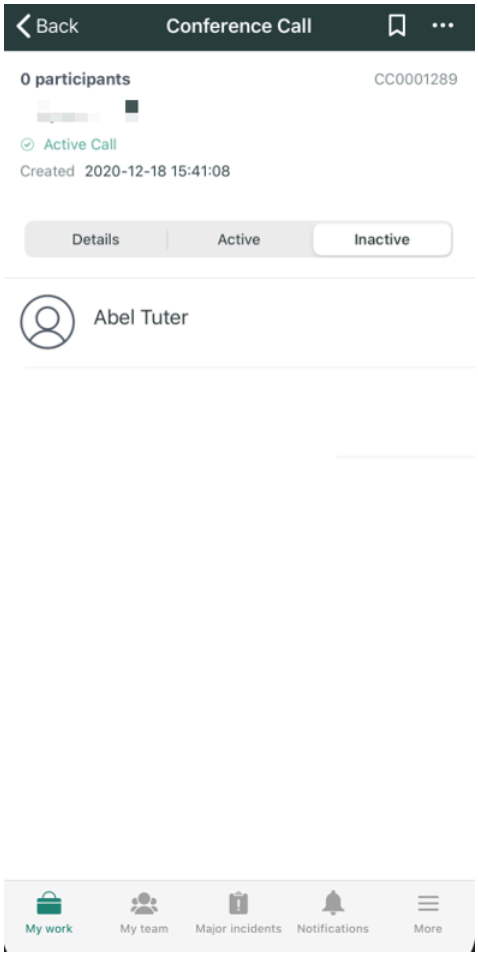
3. Ouvrez l'incident à l'origine de la téléconférence.
4. Appuyez sur **Collaborer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur la téléconférence active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur ••• .
7. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Collaborer avec les tâches d'incident

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements de tâche à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Lancer une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Lancez une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

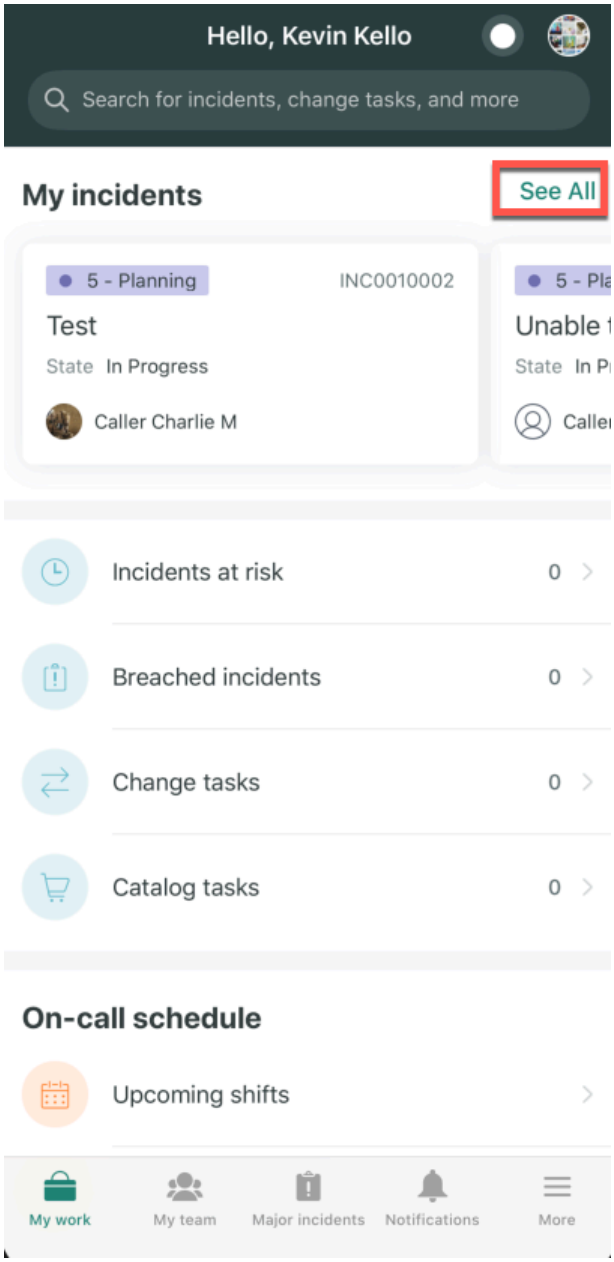
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

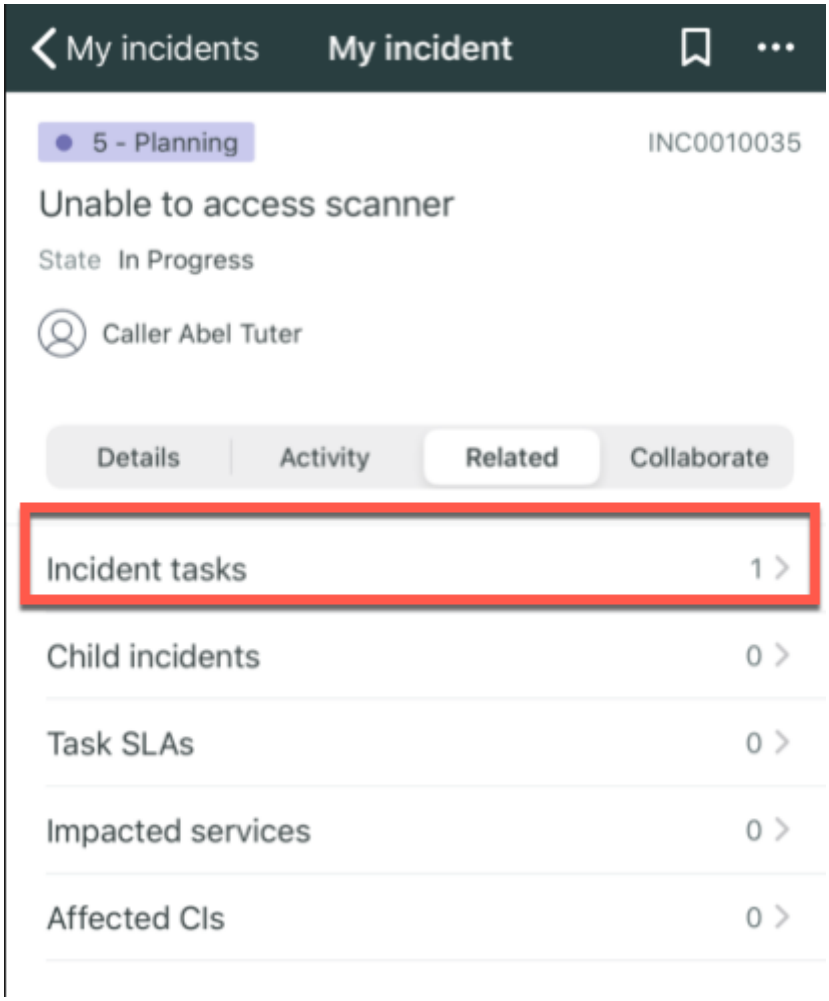
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



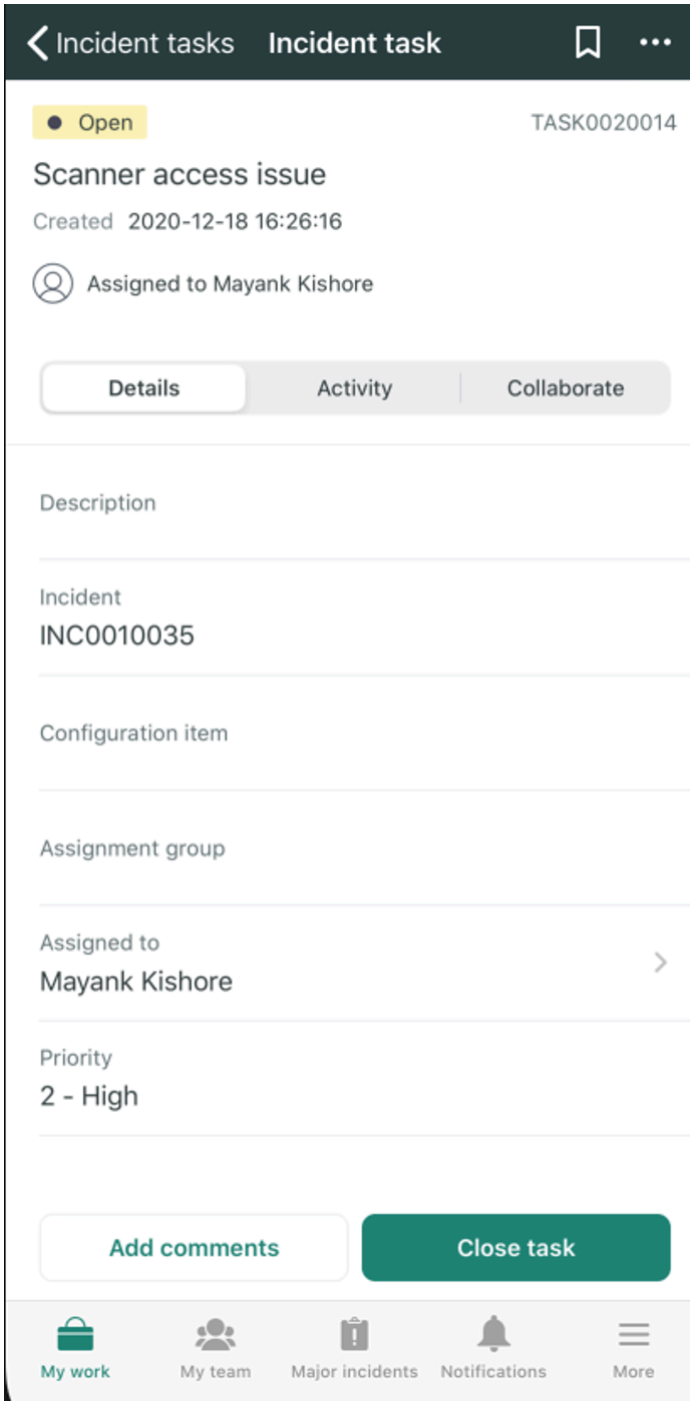
3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



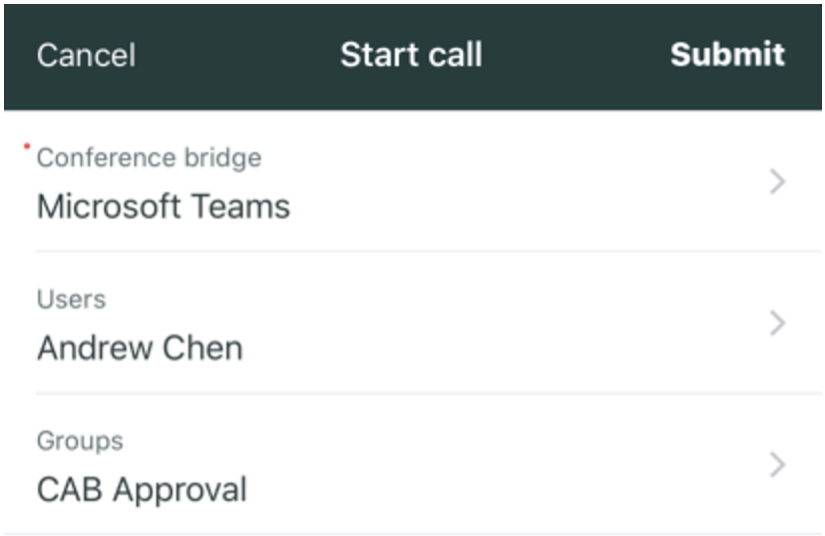
5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Appuyez sur ••• .
7. Appuyez sur **Démarrer l'appel**.
8. Renseignez les champs suivants :
   a. **Pont de conférence** : appuyez sur **Pont de conférence** et sélectionnez Microsoft Teams.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Appuyez sur **Envoyer**.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'une tâche d'incident

Ajoutez des participants à une téléconférence active avec l'appelant à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'une tâche.

Avant de commencer

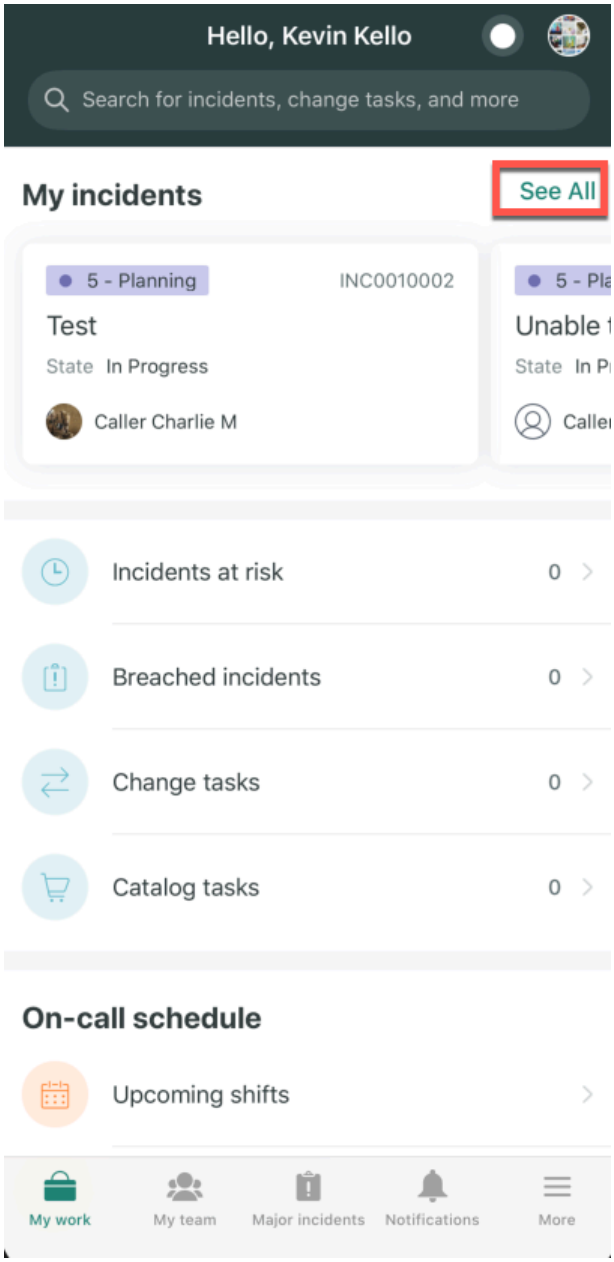
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

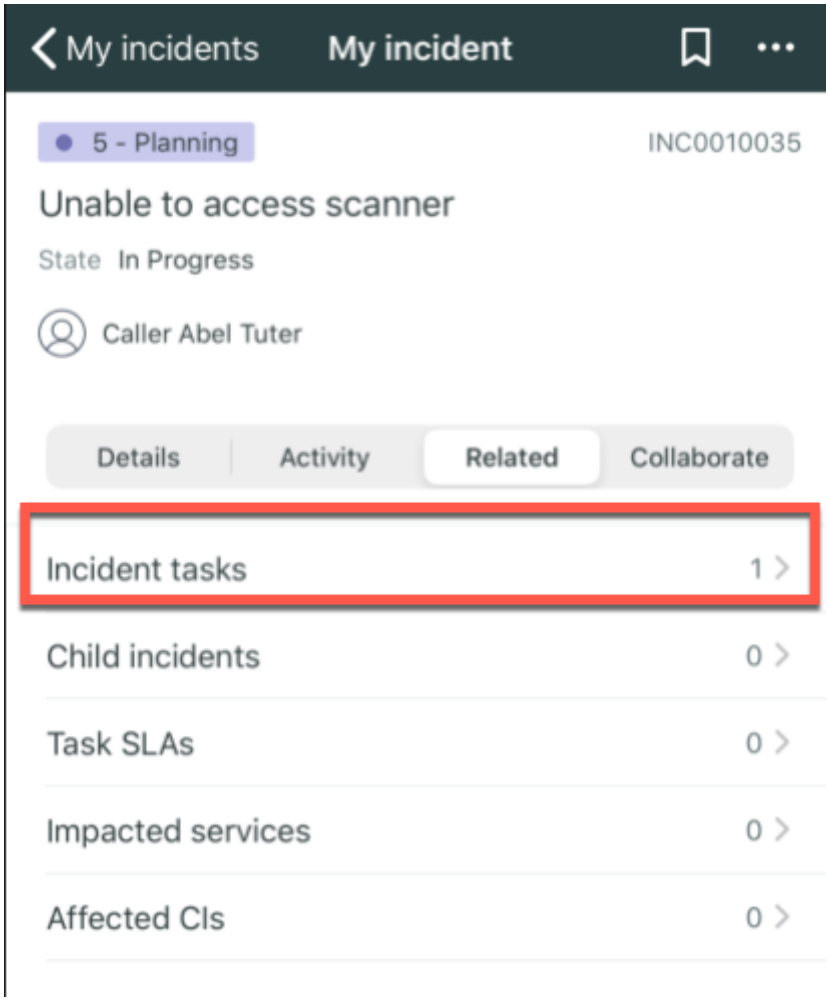
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



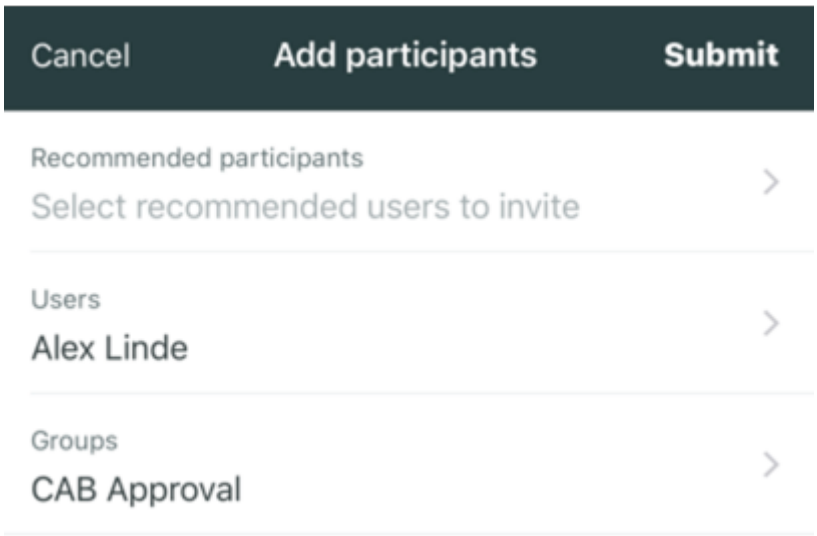
3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Appuyez sur **Ajouter des participants** et renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'une tâche d'incident afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer

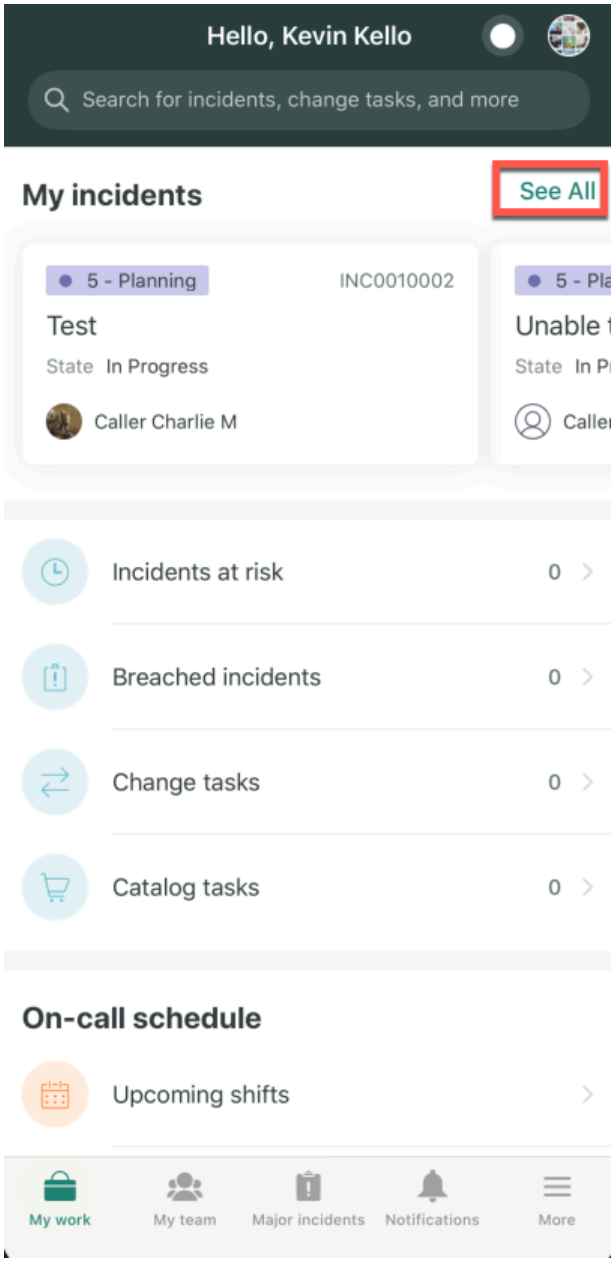
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

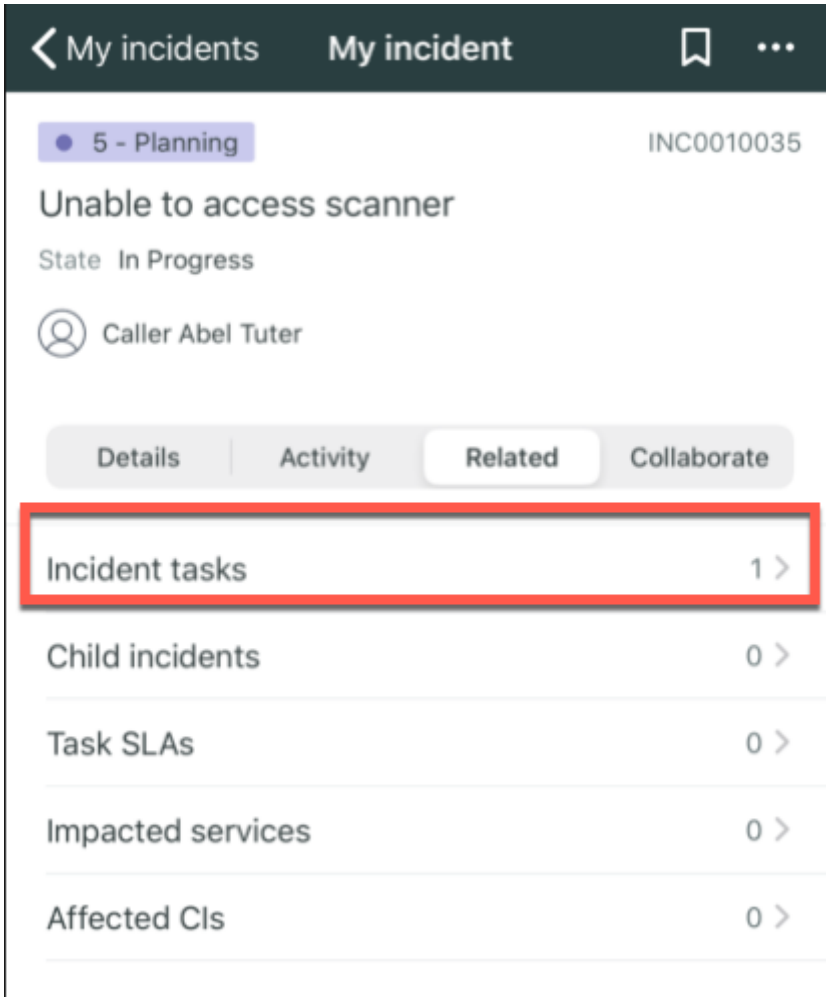
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

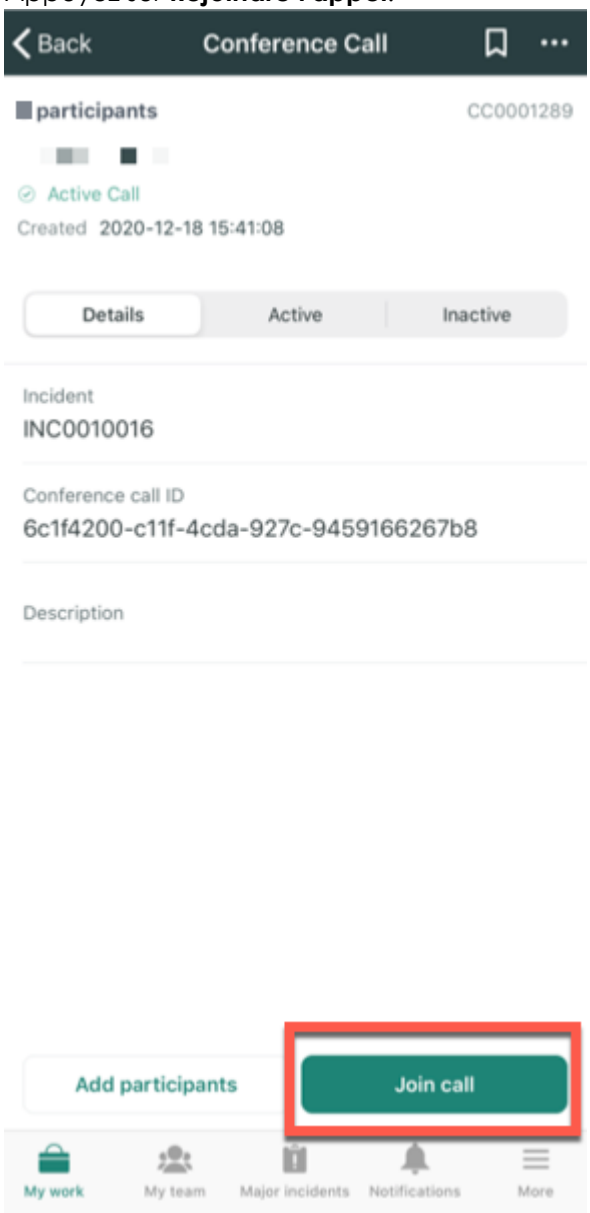
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Afficher les participants actifs et inactifs dans la téléconférence

Vous pouvez afficher l'état des participants d'une téléconférence active.

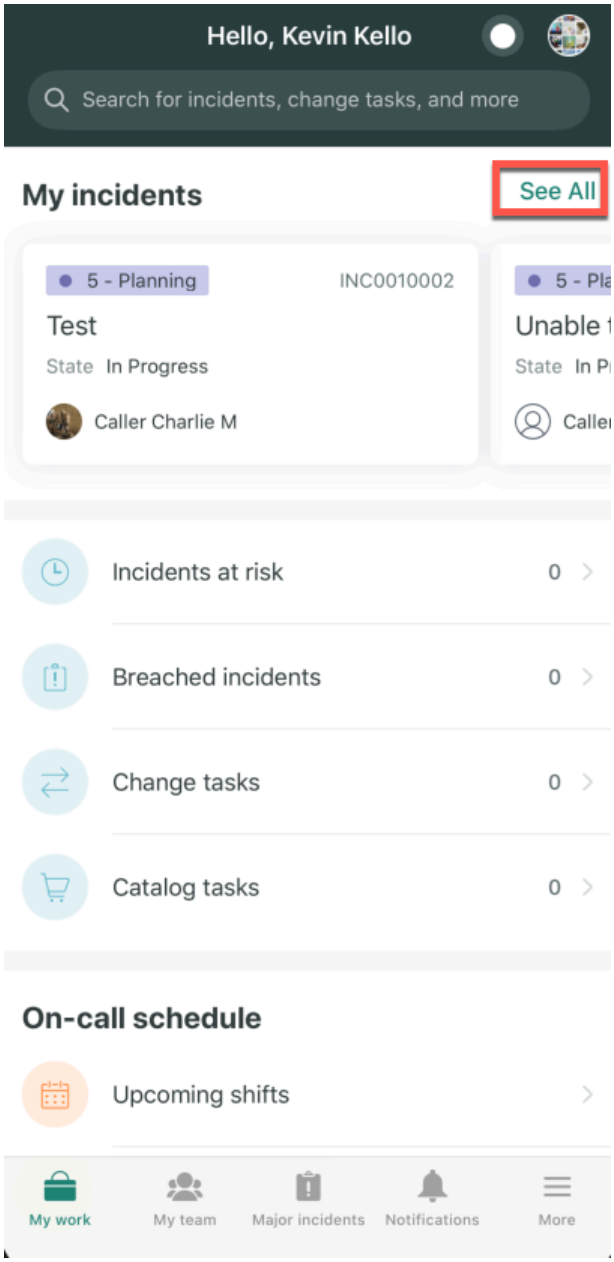
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

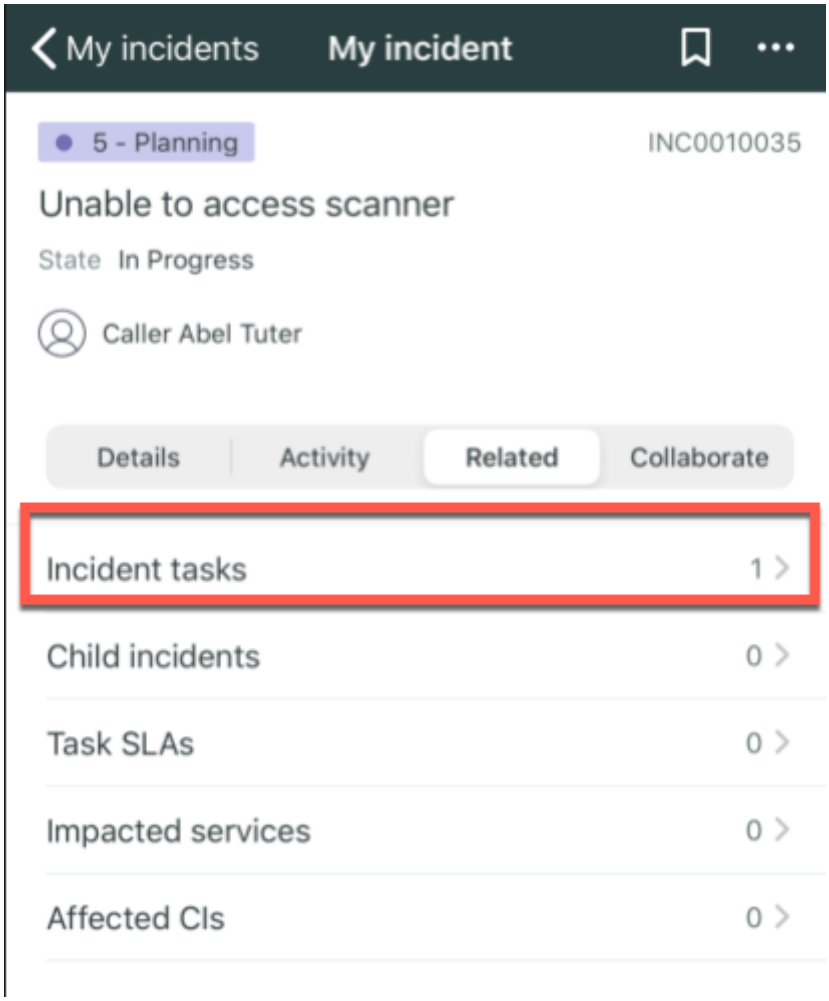
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



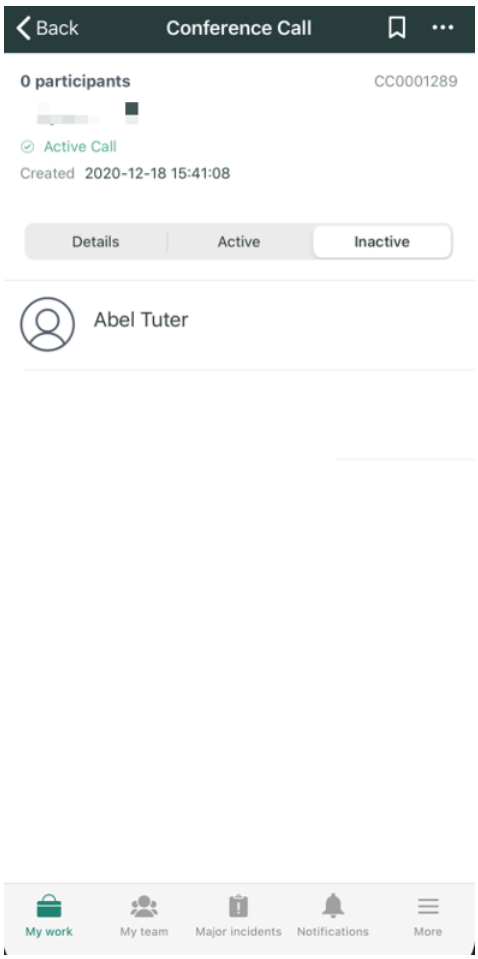
5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.
8. Effectuez l'une des actions suivantes :

Afficher l'état des participants

Option	Action
Actifs	Appuyez sur **Actif** pour afficher les participants actifs

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Action
Inactif	Appuyez sur **Inactif** pour afficher les participants inactifs



Terminer une téléconférence

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

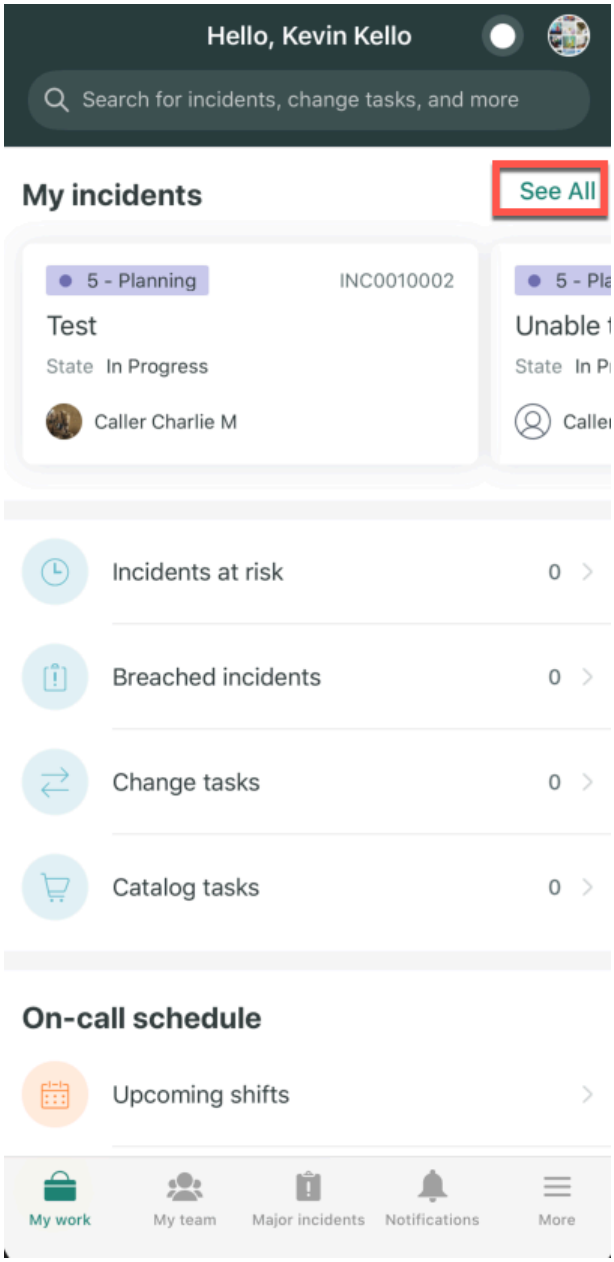
Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

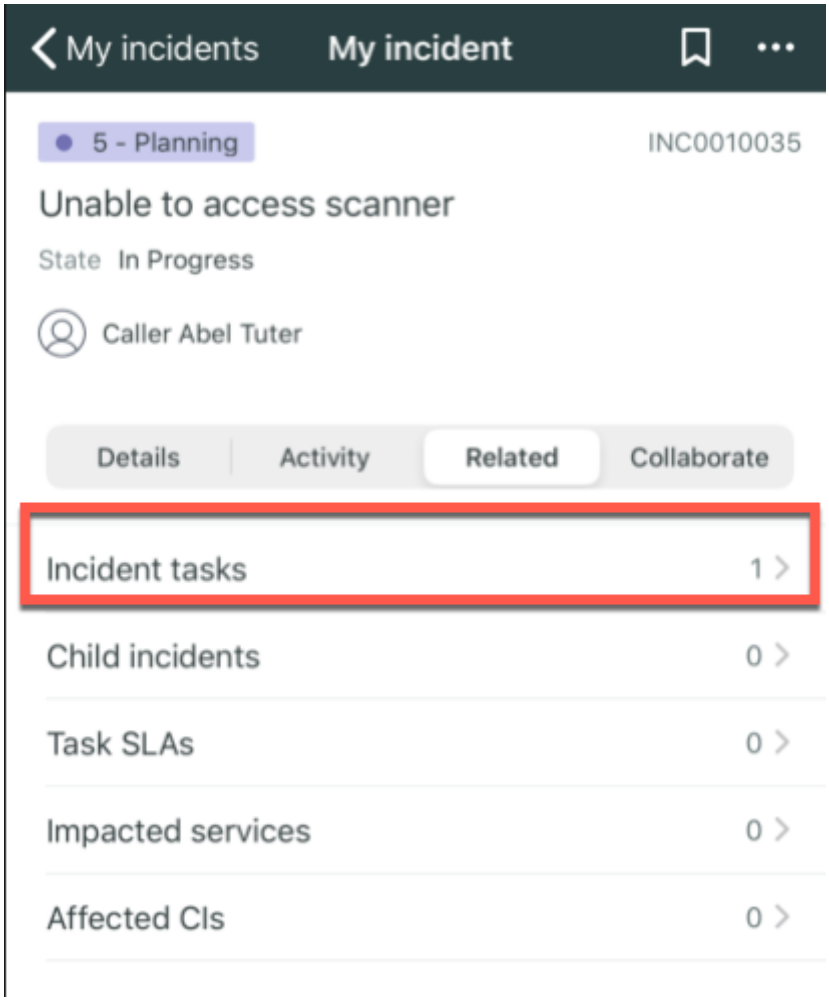
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Mes tâches**, appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



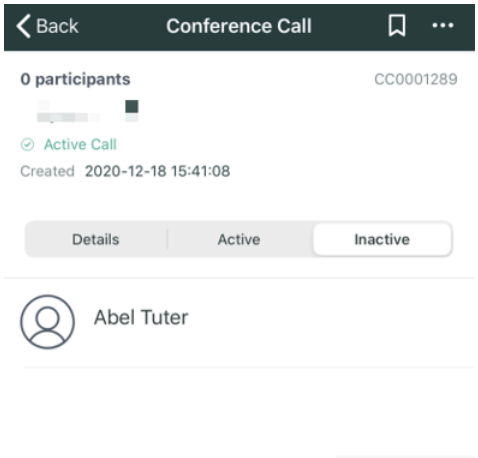
3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Connexe** > **Tâches d'incident**.

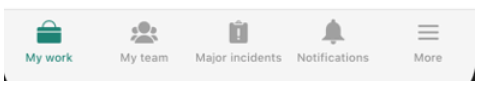
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Appuyez sur l'enregistrement de tâche d'incident.
6. Appuyez sur **Collaborer** > **Téléconférences** > **Actives**.
7. Appuyez sur la téléconférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





8. Appuyez sur ••• .
9. Appuyez sur **Mettre fin à l'appel**.

Incidents à risque

Affichez une liste des incidents à risque et traitez-les à partir de votre mobile.

Information associée

Traiter un incident à risque

Traiter un incident à risque

Travaillez sur un incident à risque à partir de votre mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Résolvez, réaffectez l'incident ou ajoutez des commentaires à un incident qui vous est affecté.

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Agent mobile ITSM, appuyez sur l'applet **Incidents à risque**. L'écran **Incidents à risque** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur l'écran **Incidents à risque** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents à risque**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et afficher plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents à risque**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	c. *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *Add participants* ou pour *Join call*. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur **Terminer l'appel** pour terminer l'appel.

Incidents avec violation

Affichez une liste de tous les incidents de violation de votre groupe et prenez les mesures appropriées. Les incidents de violation sont les incidents pour lesquels l'accord sur les niveaux de service (SLA) a dépassé la date d'échéance.

Traiter un incident de violation

Affichez et gérez l'incident de violation à partir du mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de Agent mobile ITSM, appuyez sur l'applet **Incident de violation**. L'écran **Incidents de violation** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents de violation** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez l'une des actions décrites dans la table.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Réaffecter	Utilisez cette action pour réaffecter un incident à un autre agent. Sur l'écran Réaffecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.
Résoudre	Sur l'écran Résoudre l'incident, appuyez sur le champ **Code de résolution** et choisissez un code pour la résolution, ajoutez des notes dans le champ **Notes de résolution** et appuyez sur .

5. Sur l'écran **Incidents de violation**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents de violation**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu pour réaffecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l' pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	e. *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Onglet APPELS	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *Add participants* ou pour *Join call*. Appuyez sur le menu en haut de la page de Téléconférence et appuyez sur *End call* pour terminer l'appel.

Tâches de changement

Affichez et travaillez sur les tâches de changement qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher les détails, les activités et les autres tâches de changement connexes en un seul clic sur l'application Agent mobile ITSM.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches de changement qui vous sont affectées.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires à la tâche ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches de changement**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails, l'activité et les tâches de changement connexes. Vous pouvez ajouter des commentaires ou fermer une tâche à partir de cet écran.

   Remarque : chaque carte de tâche de changement vous indique la valeur de risque de la tâche. Par exemple : très élevé ou modéré.

Afficher les tâches du catalogue

Affichez une tâche de catalogue et ajoutez des commentaires dans le cadre de l'exécution de l'élément de catalogue.

Une tâche de catalogue est une tâche associée à l'élément de catalogue de services. Les tâches du catalogue sont utilisées pour se procurer des éléments et répondre aux demandes.

Appuyez sur la carte pour accéder à toutes les tâches du catalogue qui vous sont affectées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Vous pouvez filtrer la liste en fonction de vos critères définis.
2. Faites glisser vers la gauche pour ajouter des commentaires ou fermer la tâche.
3. Sur l'écran **Tâches du catalogue**, appuyez sur n'importe quelle tâche pour afficher les détails ou l'activité de la tâche du catalogue. Vous pouvez uniquement ajouter des commentaires à partir de cet écran.

Afficher les équipes à venir avec Planification d'astreinte

Utilisez la fonctionnalité Mes tâches de l'application Agent mobile ITSM pour afficher les équipes à venir et demander des congés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

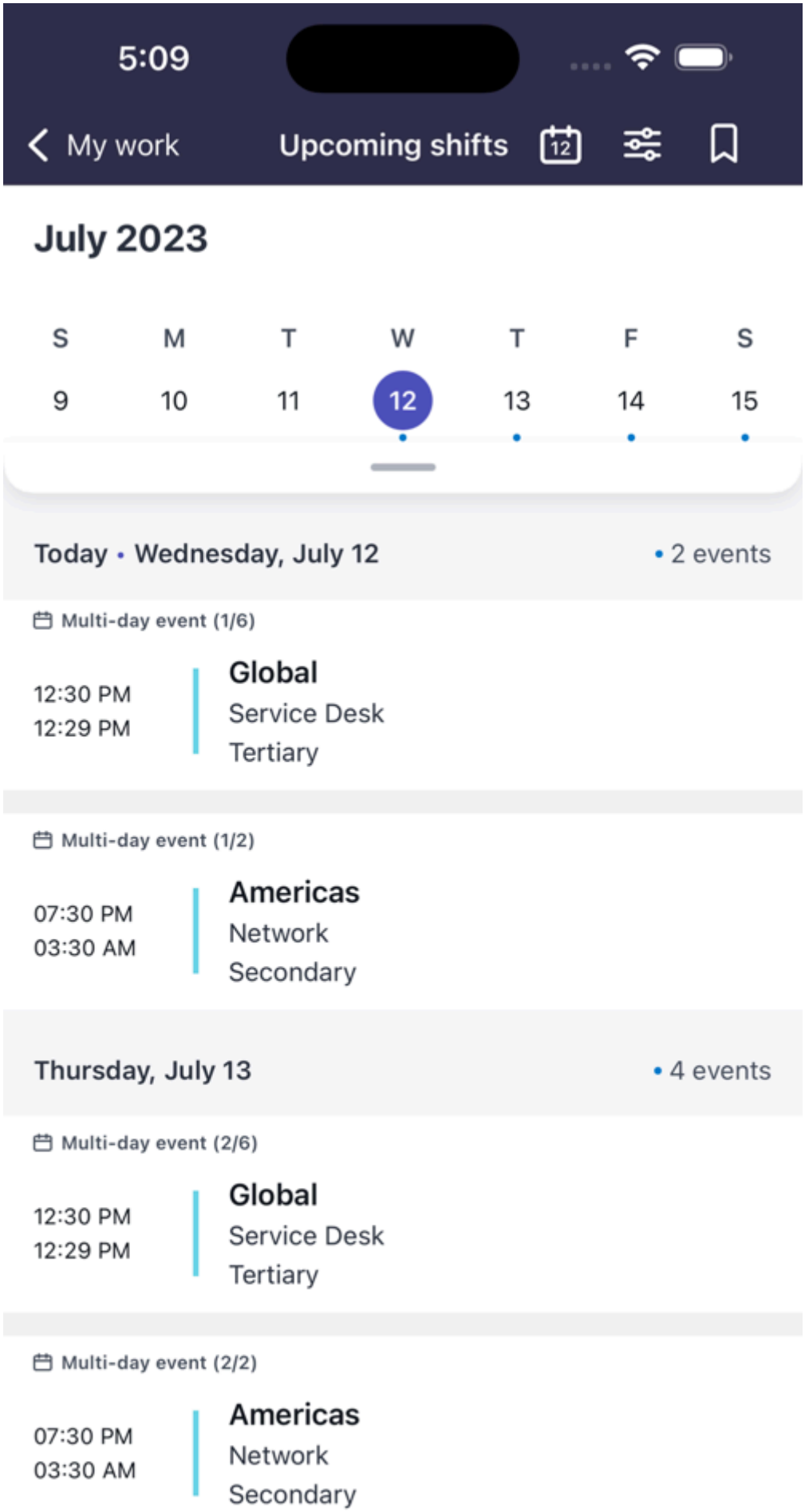
Utilisez l'applet Planification d'astreinte pour afficher les équipes à venir et demander des congés. Vous pouvez également afficher les membres de votre groupe d'astreinte disponible.

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Équipes à venir**.

   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours s'affichent. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée s'affichent en haut de la page, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée, triés en fonction de l'heure de création de l'événement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Appuyez sur une carte d'équipe pour afficher les détails suivants de l'équipe :
   - Nom
   - Groupe
   - Liste
   - Heure de début
   - Heure de fin
   - Durée
   - Type
4. Balayez la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé**.
5. Sur le formulaire Demander un congé, saisissez les détails suivants et appuyez sur **Envoyer** pour terminer la demande de congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes

Demander un congé avec Planification d'astreinte

Dans l'onglet **Demandes de congé**, consultez la liste des demandes de congé divisée entre les demandes en attente et les demandes terminées.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Demandes de congé**.
   La liste des demandes de congé s'affiche. Cette liste est divisée entre les demandes en cours et les demandes terminées.
3. Appuyez sur l'icône de filtre ( ) pour consulter des demandes de congé spécifiques.
4. Appuyez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Demander un congé**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire Demander un congé :
   - Groupe
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Afficher les membres du groupe d'astreinte

Affichez les membres d'astreinte de votre groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, sn_incident_write

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Qui est d'astreinte**.
   Tous les groupes disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez un groupe et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les équipes et les incidents à l'aide de l'applet Mon équipe

Accédez facilement au travail des groupes que vous gérez et obtenez un aperçu de leurs activités.

Avec l'applet Mon équipe, en tant que gestionnaire de groupe, vous pouvez :

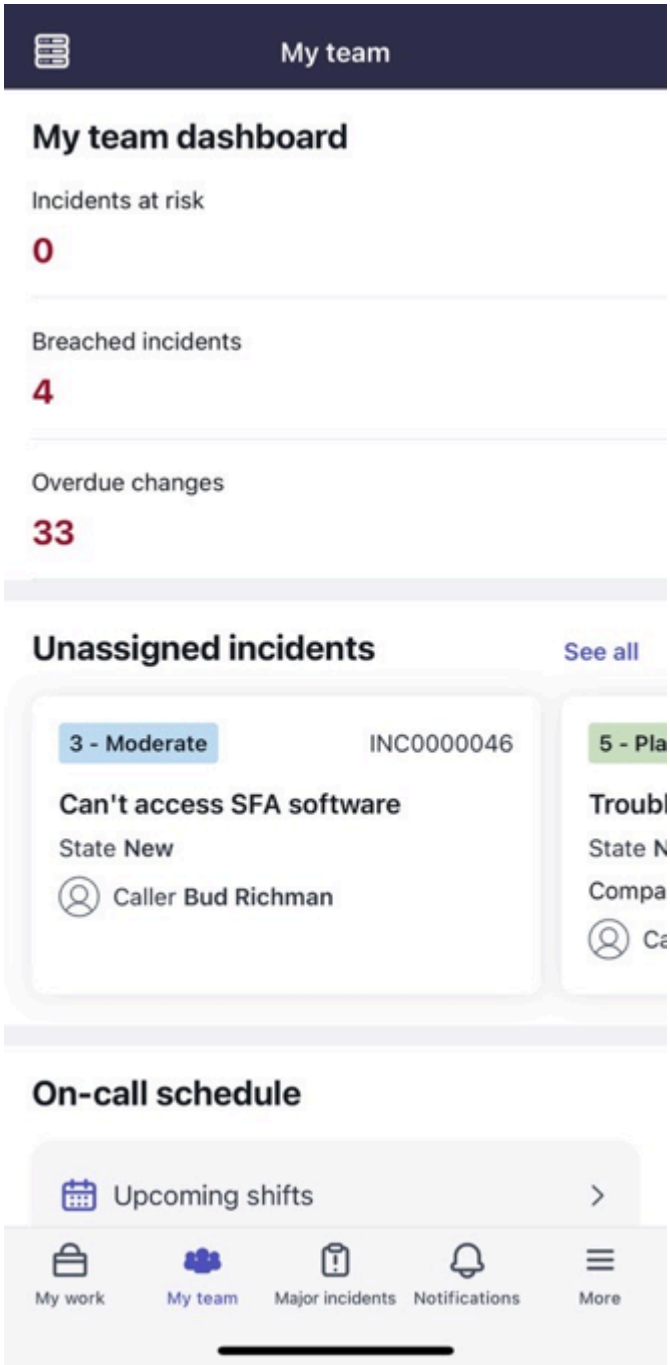
- Accéder facilement aux incidents non affectés de votre groupe et trier rapidement le travail.
- Donner suite aux demandes de congé présentées par votre équipe.
- Examiner tout conflit d'astreinte ou tout écart dans un calendrier et prévoir une couverture appropriée.
- Accéder à des tableaux de bord pour obtenir des informations comme MTTR, CSAT, etc. pour vos groupes.

Tableau de bord Mon équipe

En tant que gestionnaire de groupe, avec le tableau de bord Mon équipe, obtenez des informations sur les données, telles que les incidents à risque, les incidents de violation ou les changements en retard.

Appuyez sur les sections pour traiter les incidents.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :

- Les changements de visualisation des données du tableau de bord Mon équipe sont disponibles dans le système de base pour les nouveaux clients ou les clients mis à niveau. Vous pouvez également afficher l'analyse sur mobile dans l'espace de travail Platform Analytics pour configurer ou créer une visualisation des données. Pour plus d'informations, consultez Créer un aperçu d'analyse mobile.
- Pour les clients mis à niveau ayant déjà personnalisé les sections d'analyse, les modifications apportées aux visualisations des données ne sont pas disponibles par défaut. Vous pouvez activer les nouveaux enregistrements de la section d'analyse à partir de la section Agent mobile de Générateur d'apps mobiles pour afficher les changements visualisés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Changements en retard

Changements en retard

Travailler sur les changements en retard de votre équipe

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur le tableau de bord Mon équipe, appuyez sur les **changements en retard** dans l'applet.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Changements en retard** affichant la liste des incidents, faites glisser un incident vers la gauche pour ouvrir le menu.
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez des notes de travail sur le changement dans ce champ et appuyez sur .
Annuler le changement	Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.

5. Sur l'écran **Changements en retard**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Demande de changement**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Choisissez-en un pour continuer. ◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Utilisez cette action pour annuler la modification. Indiquez un motif dans le champ **Motif** et appuyez sur l'.
Onglet PLANIFICATION	Afficher les détails de la planification comme le plan d'implémentation, l'analyse des risques et de l'impact et le plan de retour en arrière pour le changement sur cet écran
Appels	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *Add participants* ou pour *Join call*.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Incidents non affectés

Utilisez l'applet Incidents non affectés pour affecter, réaffecter ou modifier un incident ou le promouvoir en incident majeur.

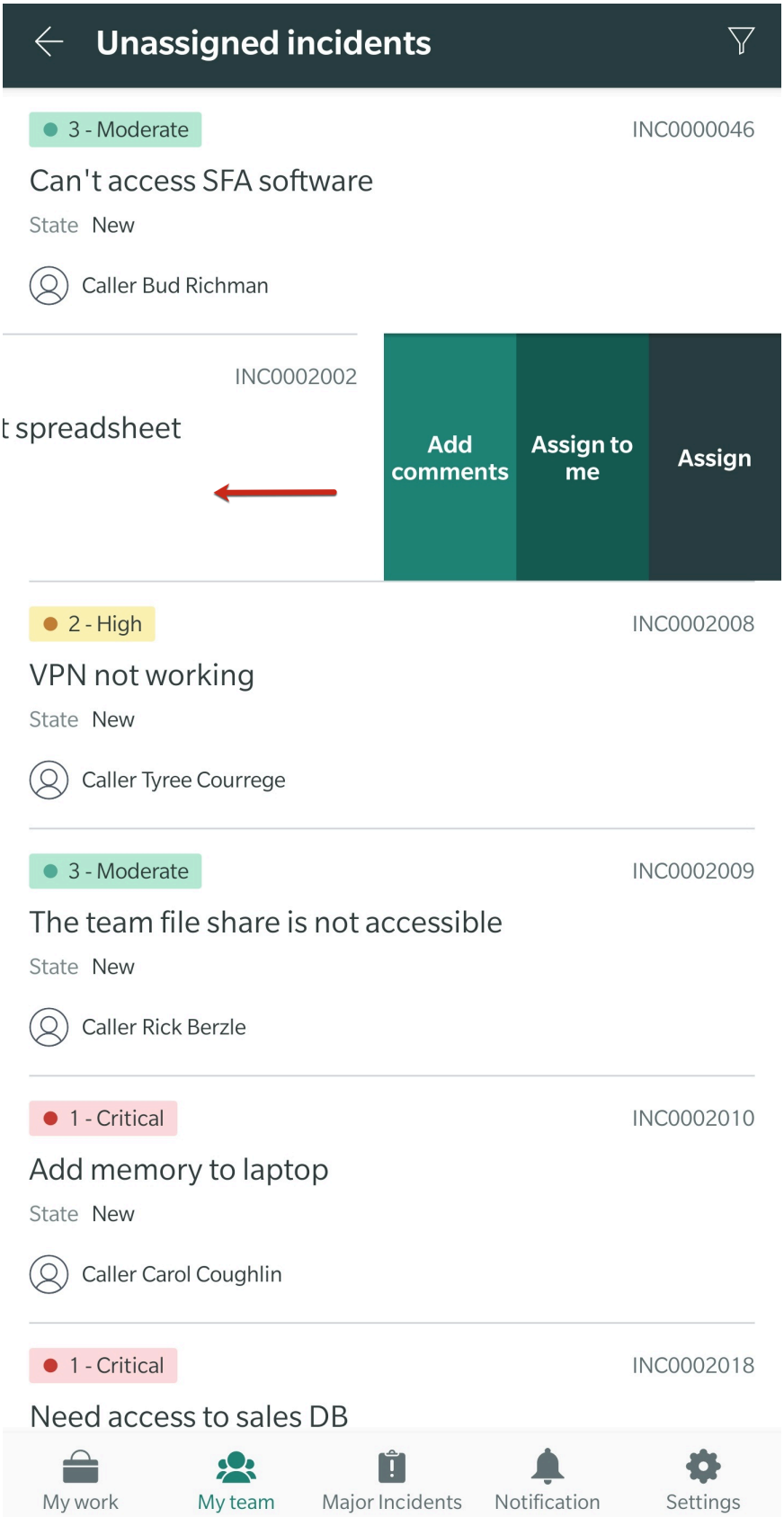
Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de groupe

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil Mon équipe, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Incidents non affectés**. L'écran **Incidents non affectés** s'ouvre sur une liste d'incidents.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents non affectés** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



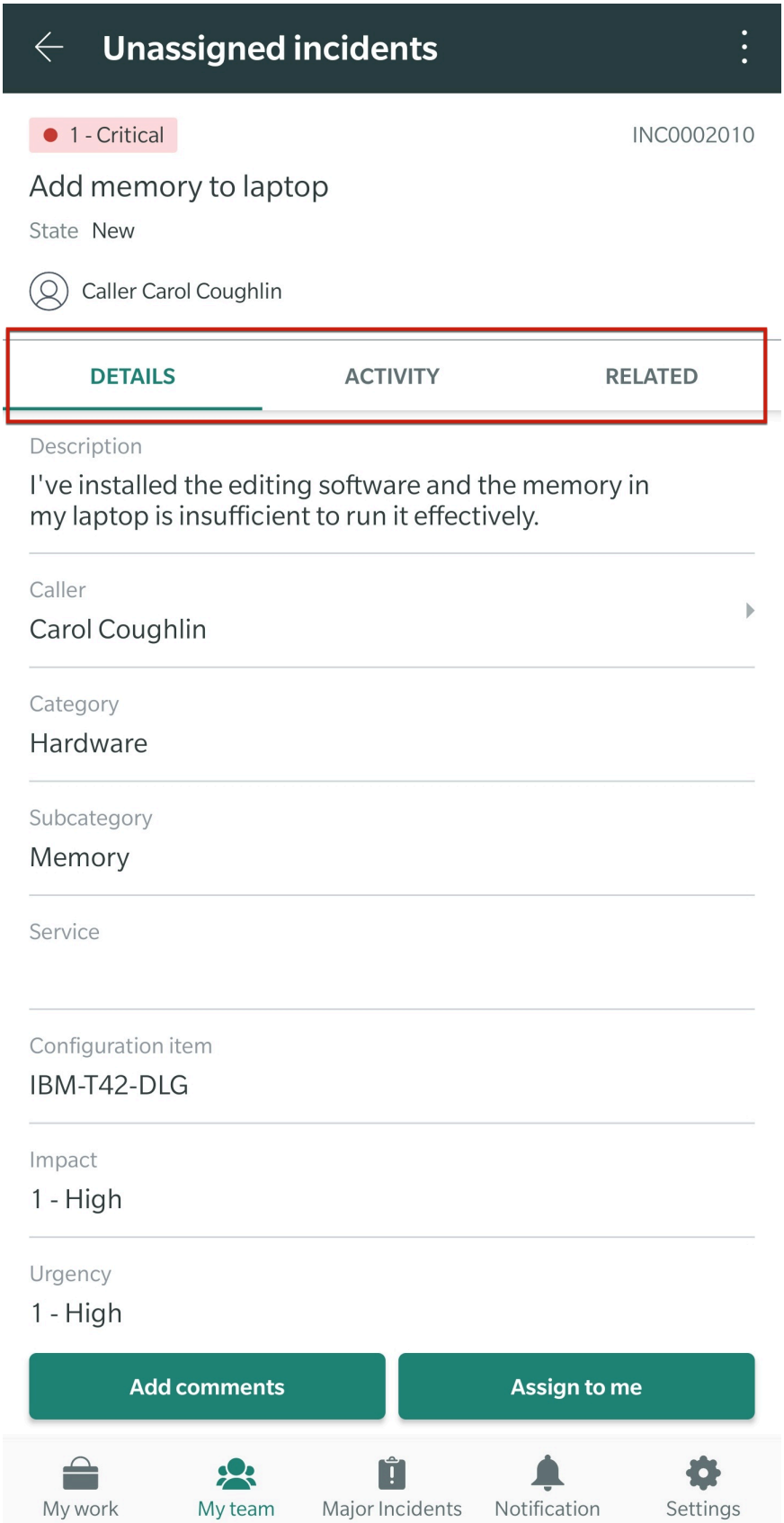
4. Dans le menu, choisissez une des actions pour traiter l'incident.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Ajouter des commentaires	Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ et appuyez sur .
Me l'affecter	Utilisez cette action pour vous affecter un incident.
Affecter	Sur l'écran Affecter l'incident, appuyez sur le champ **Groupe d'affectation** pour modifier le groupe d'affectation, sélectionnez l'agent dans la liste du champ **Affecté à** et ajoutez les notes éventuelles dans les **Notes de travail**, puis appuyez sur pour soumettre.

5. Sur l'écran **Incidents non affectés**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
6. Sur l'écran **Incidents non affectés**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Option	Description
Onglet Détails	Choisissez-en un pour continuer.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	◦ Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires. ◦ En haut à droite de l'écran, appuyez sur l'icône du menu  pour réaffecter, affecter, modifier ou proposer l'incident comme incident majeur. ◦ Ajoutez tout commentaire supplémentaire à l'aide du bouton **Ajouter un commentaire**. ◦ Utilisez le bouton **Affecter à moi-même** pour vous affecter l'incident. ◦ Une fois qu'il vous a été affecté, résolvez l'incident après avoir ajouté un code de résolution et des notes à l'aide du bouton **Résoudre**.
Onglet Activité	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter  pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *`Record Video`* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *`Open Gallery`* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *`Take Photo`* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *`Attach File`* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *`Add Additional Comments`* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *`Add Work Notes`* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet connexe	Consultez les listes connexes de l'incident, telles que les incidents enfants, les SLA de tâche, les services impactés et les CI affec-

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	tés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.
Appels	Affichez la liste de tous les appels associés à un incident. Appuyez sur l'un des appels pour *Add participants* ou pour *Join call*.

Gérer les équipes à venir avec Planification d'astreinte

En tant que gestionnaire Planification d'astreinte, consultez le calendrier de votre équipe et intervenez sur les activités, comme l'approbation des demandes de congés et la mise à disposition d'une couverture.

Avant de commencer

Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Équipes à venir**.
   Toutes les équipes à venir pour le mois en cours s'affichent. Les équipes sont regroupées en fonction du type d'événements. Les événements d'une journée s'affichent en haut de la page, suivis des événements de plusieurs jours et des événements de courte durée, triés en fonction de l'heure de création de l'événement.
3. Appuyez sur une carte d'équipe pour afficher les détails de l'équipe.
4. Appuyez sur **Demander un congé** et renseignez les informations suivantes :
   - Groupe
   - Membre
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture proposée
   - Notes
5. Appuyez sur **Soumettre**.
6. Appuyez sur **Fournir une couverture** et renseignez les informations suivantes :
   - Date de début
   - Date de fin
   - Couverture
7. Appuyez sur **Soumettre**.
8. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
9. Dans **Équipes à venir**, faites glisser la carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Fournir une couverture** pour accéder au formulaire Fournir une couverture.

Gérer les demandes de congé avec Planification d'astreinte

Utilisez l'onglet **Demandes de congé** pour approuver ou rejeter la demande de congé que vous avez reçue.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_Manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Dans l'onglet **Calendrier d'astreinte**, appuyez sur **Demandes de congé**.
   La liste des demandes de congé s'affiche. Cette liste est divisée entre les demandes en cours et les demandes terminées.
3. Vous pouvez **approuver** ou **rejeter** les demandes de congé que vous avez reçues.

   Remarque : Ajoutez un motif en cas de rejet d'une demande de congé.

4. Appuyez sur l'icône de filtre ( ) pour consulter des demandes de congé spécifiques.
5. Appuyez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Demander un congé** pour accéder au formulaire Demande de congé.
6. Renseignez les champs obligatoires du formulaire et appuyez sur **Soumettre**.

Gérer les écarts et les conflits avec Planification d'astreinte

Résolvez tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de votre groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : rota_manager

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM, puis appuyez sur **Mon équipe**.
2. Sous l'onglet **Planification d'astreinte**, appuyez sur **Gaps and conflicts** (Écarts et conflits).
   La liste de tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de votre groupe s'affiche.
3. Appuyez sur un jour du mois pour afficher tous les écarts et conflits relatifs aux équipes de ce jour.
4. Appuyez sur une carte d'équipe pour consulter les écarts et conflits relatifs à cette équipe.
5. Faites glisser une carte d'équipe vers la gauche et appuyez sur **Fournir une couverture** pour fournir ou remplacer une couverture, supprimer une couverture et gérer une équipe.
6. Dans le formulaire Gaps and conflicts (Écarts et conflits), appuyez sur **Fournir une couverture** pour gérer la couverture d'un écart dans l'équipe.

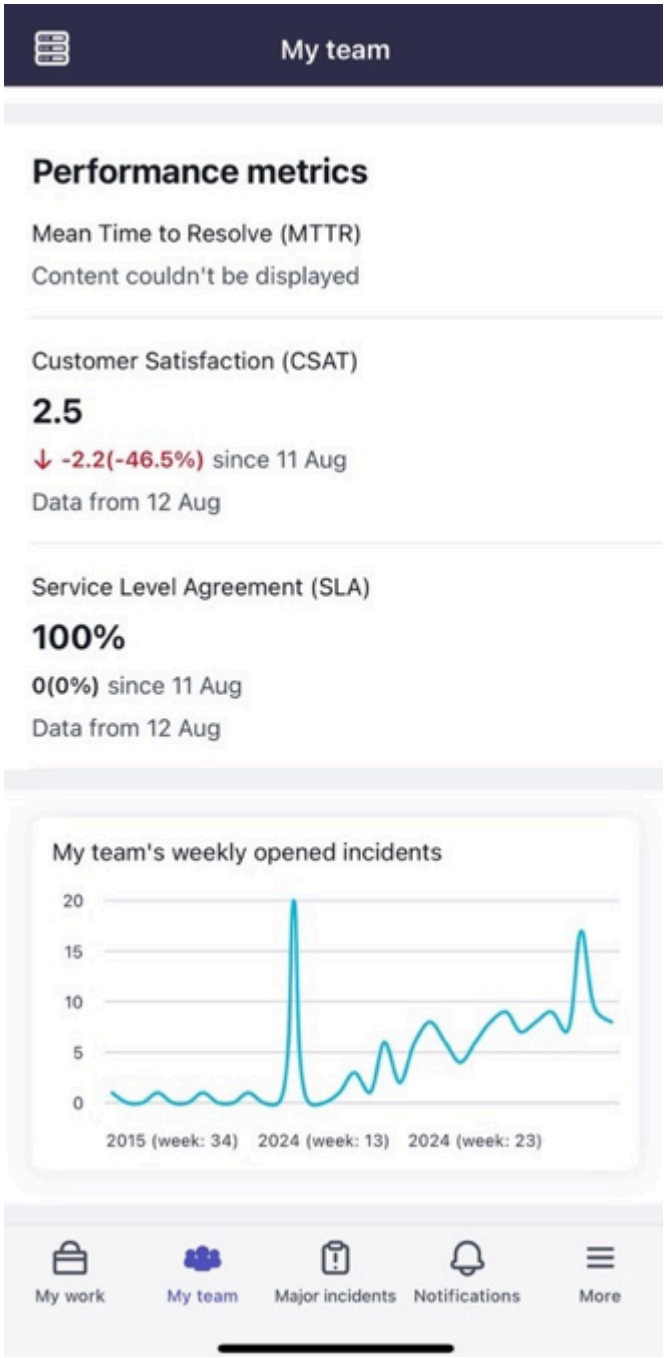
Mesures des performances

Accédez aux données de performances de votre équipe directement à partir de votre mobile avec l'application Agent mobile ITSM.

En tant que gestionnaire de groupe, aidez-vous du tableau de bord Mon équipe et obtenez des informations sur le travail des groupes que vous gérez en accédant à des mesures telles que MTTR (délai moyen de résolution), CSAT, SLA en violation et ainsi de suite.

Affichez également la représentation graphique des incidents déclarés en une semaine.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :

- Les changements de visualisation des mesures de performances sont disponibles dans le système de base pour les nouveaux clients ou les clients mis à niveau. Vous pouvez également afficher l'analyse sur mobile dans l'espace de travail Platform Analytics pour configurer ou créer une visualisation des données. Pour plus d'informations, consultez Créer un aperçu d'analyse mobile.
- Pour les clients mis à niveau ayant déjà personnalisé les sections d'analyse, les modifications apportées aux visualisations des données ne sont pas disponibles par défaut. Vous pouvez activer les nouveaux enregistrements de la section d'analyse à partir de la section Agent mobile de Générateur d'apps mobiles pour afficher les changements visualisés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les incidents majeurs à l'aide de l'applet Incident majeur

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez rapidement examiner les incidents majeurs actifs ou les incidents majeurs proposés et y donner suite.

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez également consulter et accéder aux téléconférences en cours pour les incidents majeurs en cours, avec la possibilité de commencer, de rejoindre ou de terminer les téléconférences.

L'application des incidents majeurs contient les applets et les dossiers tels que présentés dans la table ci-dessous.

Applets de gestion des incidents majeurs

Applet/Dossier	Description
Incidents majeurs actifs	Consultez, filtrez et intervenez en cas d'incidents majeurs actifs.
Candidats aux incidents majeurs	Examinez les incidents qui sont proposés comme incidents majeurs et ajoutez des commentaires.
Incidents majeurs résolus	Consultez les incidents majeurs résolus et ajoutez des commentaires.
Tableau de bord d'incident majeur	Obtenez un aperçu des incidents majeurs sur lesquels votre groupe a travaillé, comme le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour les identifier et le temps moyen pour les résoudre.
Mesures des performances	Consultez un graphique non interactif des incidents majeurs ouverts par semaine.

Incidents majeurs actifs

Consultez la liste des incidents associés, les détails d'un incident majeur et les activités relatives à un incident.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** dans l'applet **Incidents majeurs actifs**.
   L'écran **Incidents majeurs actifs** s'ouvre sur une liste d'incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs** avec la liste des incidents, faites glisser vers la gauche sur un incident pour ouvrir le menu.
4. Appuyez successivement sur **Ajouter des commentaires** pour ajouter des commentaires ou des notes de travail supplémentaires sur l'incident dans ce champ et sur l'icône Envoyer ( ).

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Résoudre** pour résoudre l'incident majeur en ajoutant le **code de résolution** et les **notes de résolution**.
6. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
7. Utilisez le menu en haut de l'écran pour effectuer des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un incident majeur actif sont les suivantes :

   - Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.
   - Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour résoudre l'incident.
   - Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.
8. Sur l'écran **Incidents majeurs actifs**, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter ( ) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet TÂCHES	Affichez la liste de toutes les tâches associées à l'incident. Balayez une tâche associée vers la gauche pour **fermer la tâche** ou **répéter** à une période ultérieure.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Onglet CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

Candidats aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Information associée

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Examiner et travailler sur un candidat aux incidents majeurs

Consultez la liste des candidats aux incidents majeurs et ajoutez des commentaires aux incidents proposés comme incidents majeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire d'incidents majeurs

Procédure

1. Sur l'écran d'accueil de l'Agent, appuyez sur **Voir tout** sur l'applet **Candidats aux incidents majeurs**.
   L'écran **Candidats aux incidents majeurs** s'ouvre sur une liste des candidats aux incidents majeurs.
2. Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements à l'écran, reportez-vous à Enregistrements de filtre pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.
3. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, balayez un incident vers la gauche pour afficher l'ensemble des actions rapides.
   a. Ajoutez tout commentaire ou note de travail supplémentaire sur l'incident dans ce champ.
   b. Appuyez sur **Rejeter**, indiquez les raisons du rejet dans les notes de travail et appuyez sur l'icône d'envoi ( ) pour traiter le rejet.
   c. Appuyez sur **Promouvoir**, indiquez une raison de la promotion de l'incident comme incident majeur, décrivez l'impact sur l'entreprise, puis appuyez sur l'icône d'envoi ( ).
4. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.
5. Utilisez l'icône du menu supérieur mobile ( ) en haut de l'écran pour effectuer des actions rapides.

   Les actions rapides disponibles pour un candidat aux incidents majeurs actif sont les suivantes :

   - Affecter à moi-même : appuyez sur cette action rapide pour vous affecter le candidat aux incidents majeurs. Vous pouvez utiliser les boutons **Rejeter** ou **Promouvoir** pour une action appropriée.
   - Affecter à quelqu'un : affectez l'incident majeur à une personne d'un groupe d'affectation approprié.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résoudre : ajoutez un code de résolution et des notes de résolution, puis appuyez sur l'icône Envoyer ( ) pour résoudre l'incident.
- Ajouter des commentaires : ajoutez des commentaires ou des notes de travail supplémentaires pour l'incident majeur et appuyez sur l'icône d'envoi ( ) pour ajouter ces commentaires à l'enregistrement.

6. Sur l'écran **Candidats aux incidents majeurs**, comme le montre la figure suivante, choisissez l'une des actions de la table selon le cas.

Candidats aux incidents majeurs

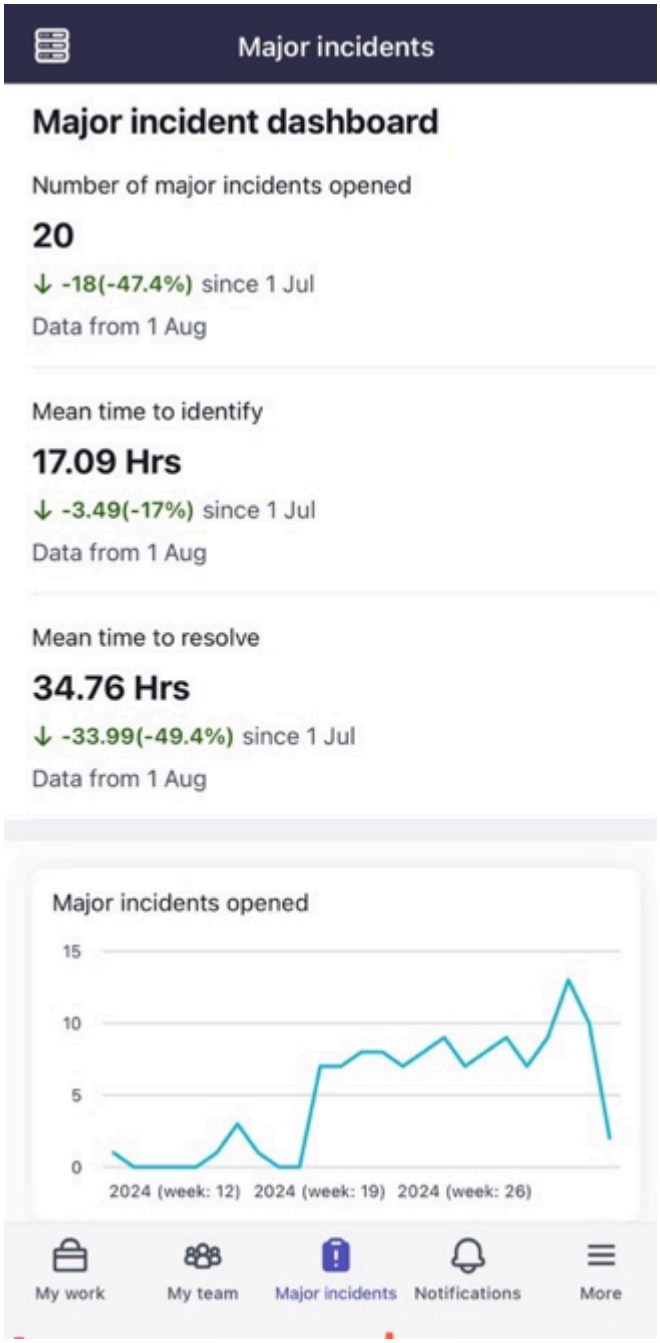
Option	Description
Onglet DÉTAILS	Consultez les champs pour plus de détails sur l'incident. Les champs marqués d'une flèche contiennent des informations supplémentaires.
Onglet ACTIVITÉ	Consultez l'activité sur l'incident comme les modifications de champ ou les changements d'affectation. Appuyez sur l'icône Ajouter ( ) pour effectuer l'une des activités suivantes sur l'incident. **a.** *Record Video* : enregistrer une vidéo qui sera jointe à l'incident. **b.** *Open Gallery* : ouvrir votre galerie de photos pour joindre une image existante ou une vidéo à l'incident. **c.** *Take Photo* : prendre une photo et la joindre à l'incident. **d.** *Attach File* : joindre à l'incident un fichier provenant d'une autre application. **e.** *Add Additional Comments* : ajouter un commentaire supplémentaire sur l'incident. **Remarque :** les commentaires peuvent être rendus visibles au client si vous les activez en utilisant la barre de basculement du champ **Commentaires supplémentaires**. **f.** *Add Work Notes* : ajouter vos notes de travail sur l'incident.
Onglet LISTE CONNEXE	Consultez les listes connexes de l'incident majeur, telles que les incidents enfants, les services impactés, les pannes et les CI affectés. Appuyez sur la flèche pour afficher plus de détails relatifs à ces éléments connexes.

Tableau de bord d'incident majeur

Examinez en un coup d'œil les informations sur les incidents majeurs depuis votre mobile.

Le tableau de bord Incidents majeurs de l'application fournit des informations sur le nombre d'incidents majeurs, le temps moyen pour identifier un incident comme étant majeur et le temps moyen pour le résoudre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Appuyez sur l'une des zones pour ouvrir une représentation graphique détaillée des informations associées. Vous pouvez également faire défiler l'écran vers la gauche ou la droite pour afficher les informations relatives à un autre jour ou à une autre semaine.

Remarque :

- Les changements de visualisation des données du tableau de bord Incident majeur sont disponibles dans le système de base pour les nouveaux clients ou les clients mis à niveau. Vous pouvez également afficher l'analyse sur mobile dans l'espace de travail Platform Analytics pour configurer ou créer une visualisation des données. Pour plus d'informations, consultez Créer un aperçu d'analyse mobile.
- Pour les clients mis à niveau ayant déjà personnalisé les sections d'analyse, les modifications apportées aux visualisations des données ne sont pas disponibles par défaut. Vous pouvez activer les nouveaux enregistrements de la section d'analyse à partir de la section Agent mobile de Générateur d'apps mobiles pour afficher les changements visualisés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collaborer avec des incidents majeurs

Lancez et gérez la collaboration pour les enregistrements d'incident majeur à partir de l'application Agent mobile ITSM.

Vous devez ajouter la prise en charge du lien profond pour Agent mobile ITSM sur Mobile Studio. Pour en savoir plus sur l'ajout de la prise en charge du lien profond, consultez la rubrique Ajouter une prise en charge du lien profond à Agent mobile ITSM.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

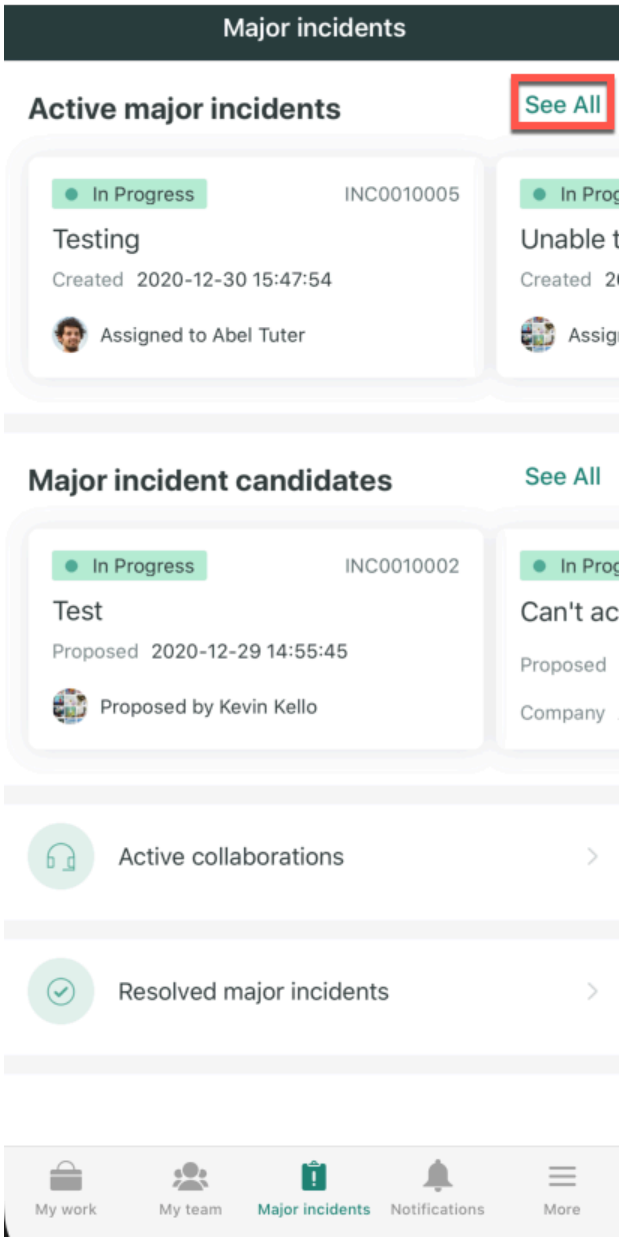
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

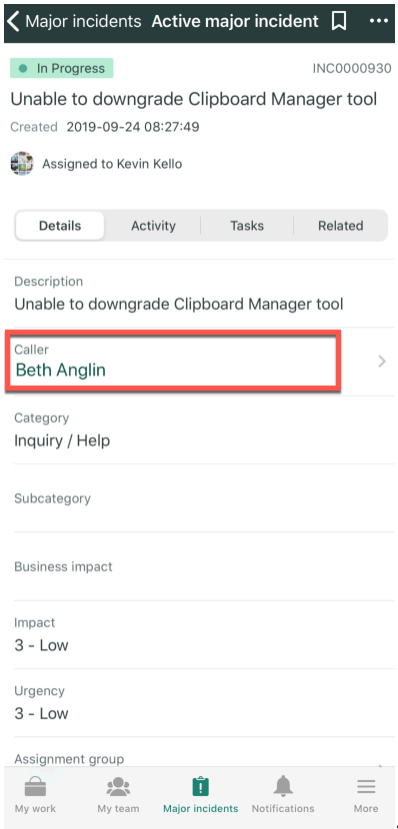
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Appelant**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

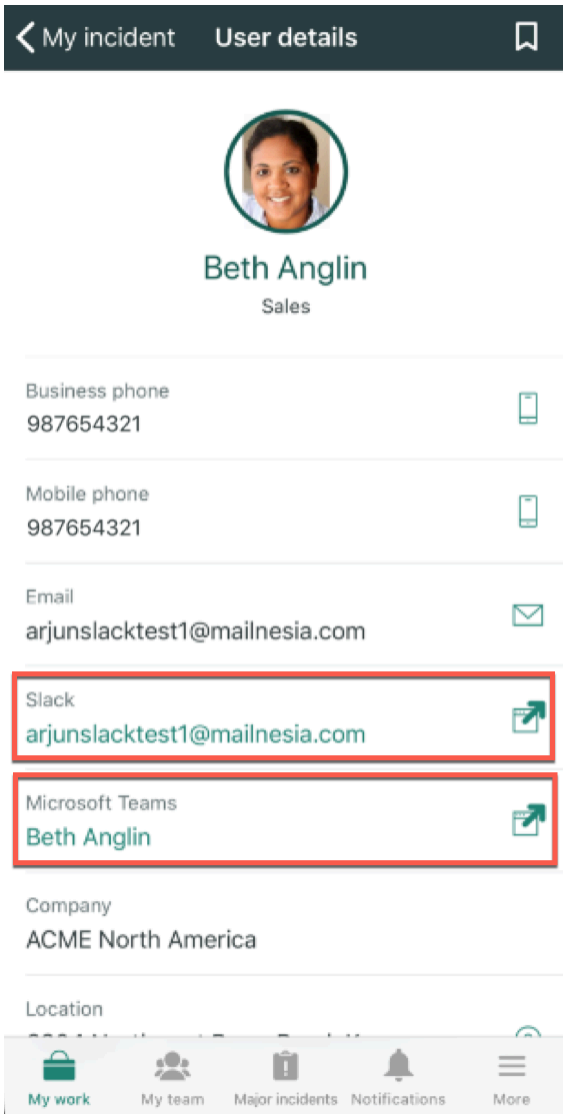


5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Incident majeur

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le contact Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le contact Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : les contacts Slack et Microsoft Teams sont affichés uniquement si l'appelant dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Lancer une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un incident majeur

Lancez une conversation de messagerie instantanée avec le groupe d'affectation à partir d'un enregistrement d'incident majeur pour discuter de la résolution du problème.

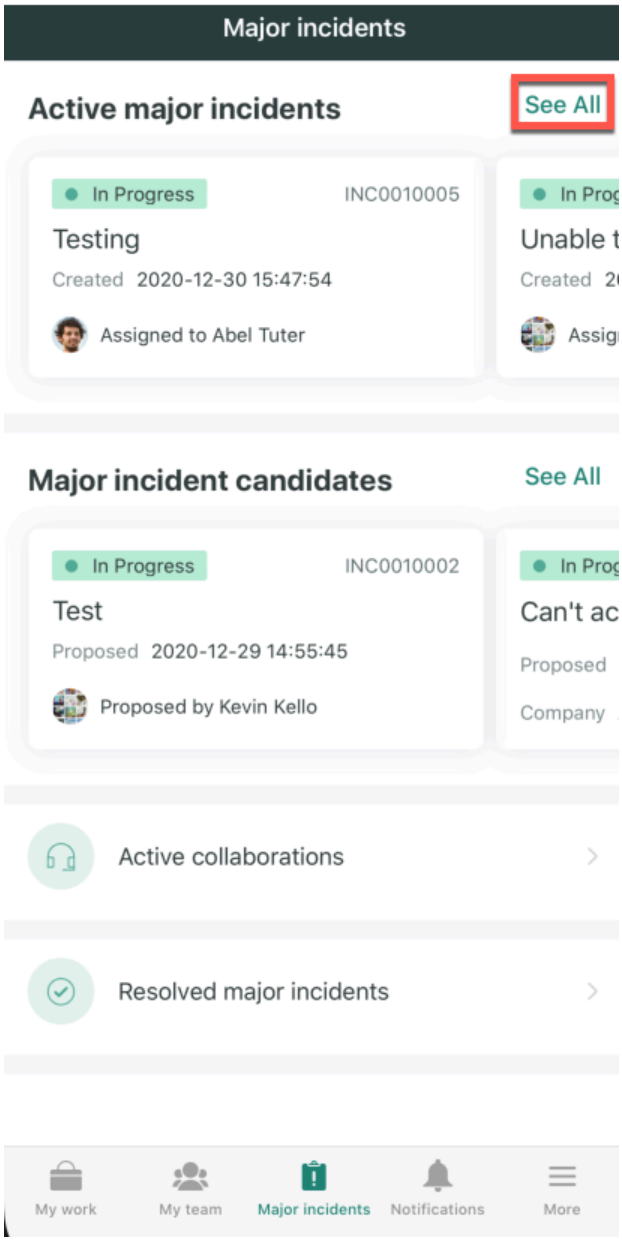
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

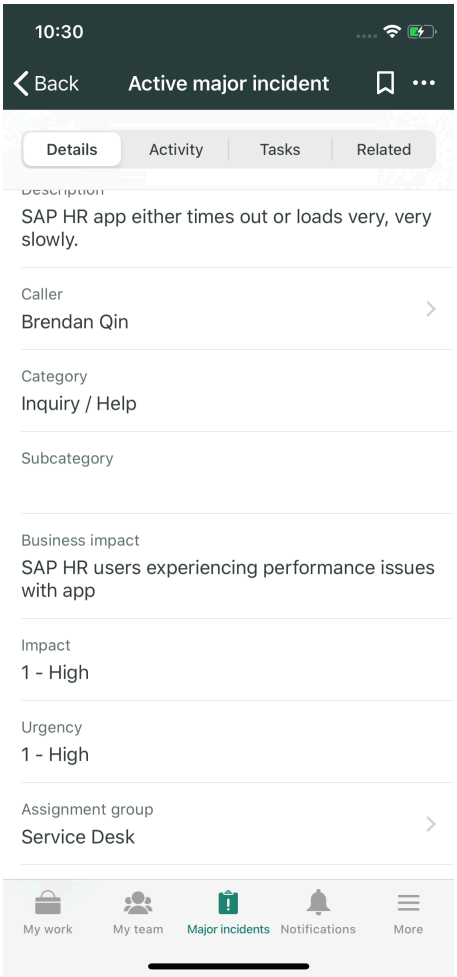
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**, puis appuyez sur **Tout voir**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Appuyez sur l'enregistrement d'incident majeur sur lequel vous souhaitez travailler.
4. Appuyez sur **Groupe d'affectation**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

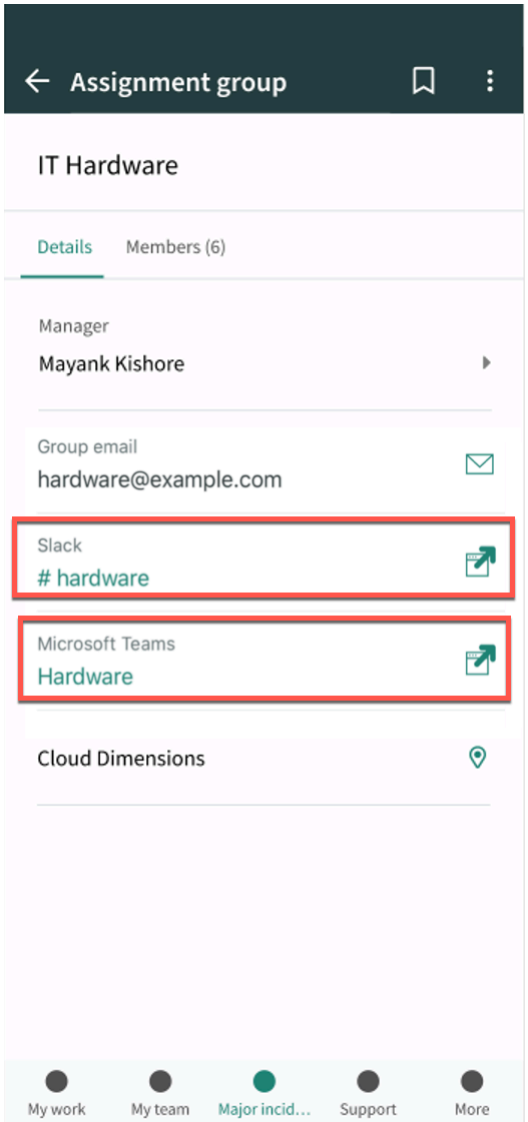


5. Effectuez l'une des actions suivantes :

Groupe d'affectation

Option	Action
Lancer la messagerie instantanée dans Slack	Appuyez sur le groupe d'affectation Slack.
Lancer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams	Appuyez sur le groupe d'affectation Microsoft Teams.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque : le contact du groupe d'affectation Slack et Microsoft Teams est affiché uniquement si le groupe d'affectation dispose de comptes Slack et Microsoft Teams valides.

Vous pouvez également interagir avec un utilisateur à partir du groupe d'affectation. Appuyez sur le groupe d'affectation, puis appuyez sur un utilisateur et sélectionnez Slack ou Microsoft Teams pour lancer une conversation.

Afficher les collaborations actives

En tant que gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez afficher toutes les collaborations actives pour les incidents majeurs.

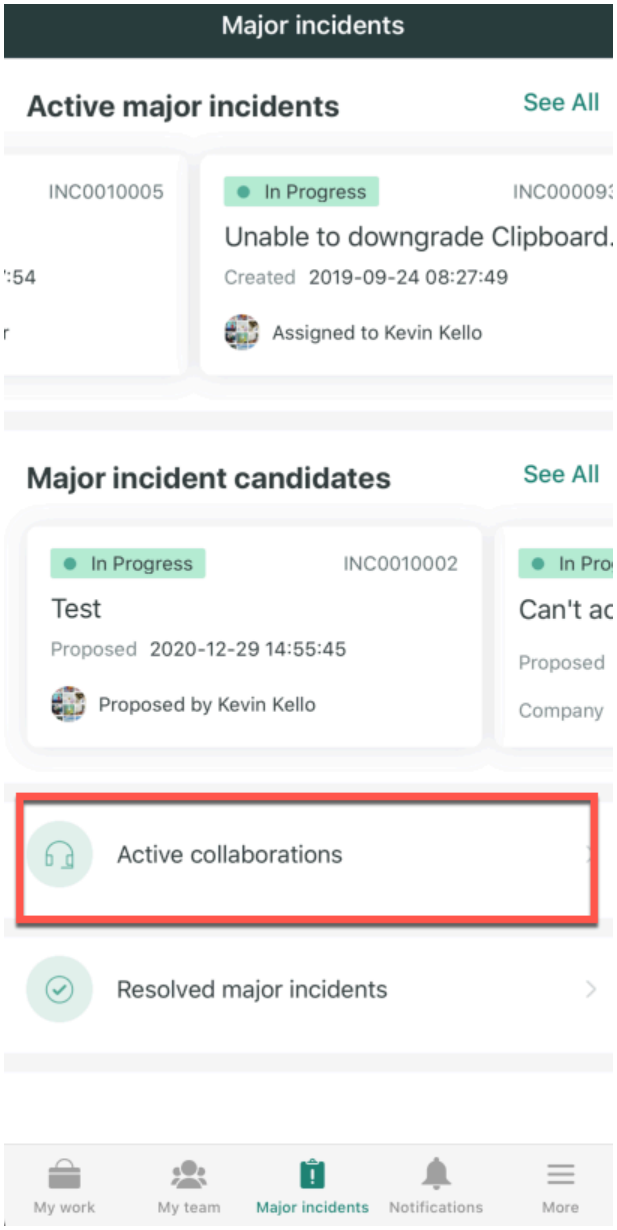
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Appuyez sur l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

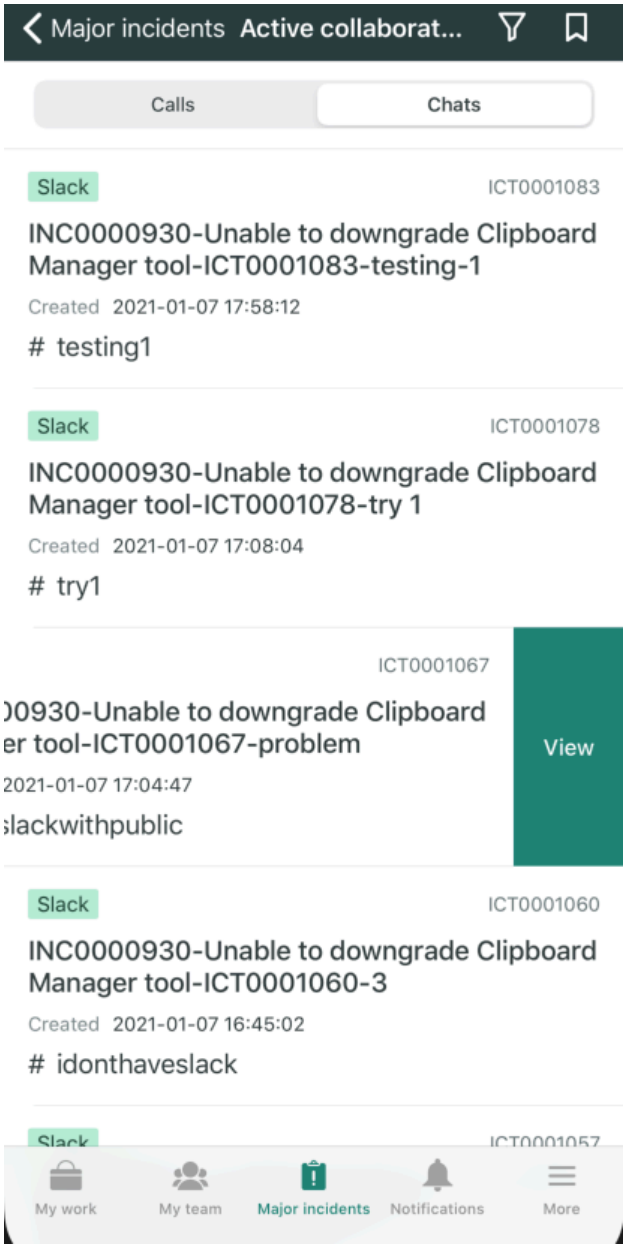


4. Effectuez l'une des actions suivantes :

Afficher les collaborations actives

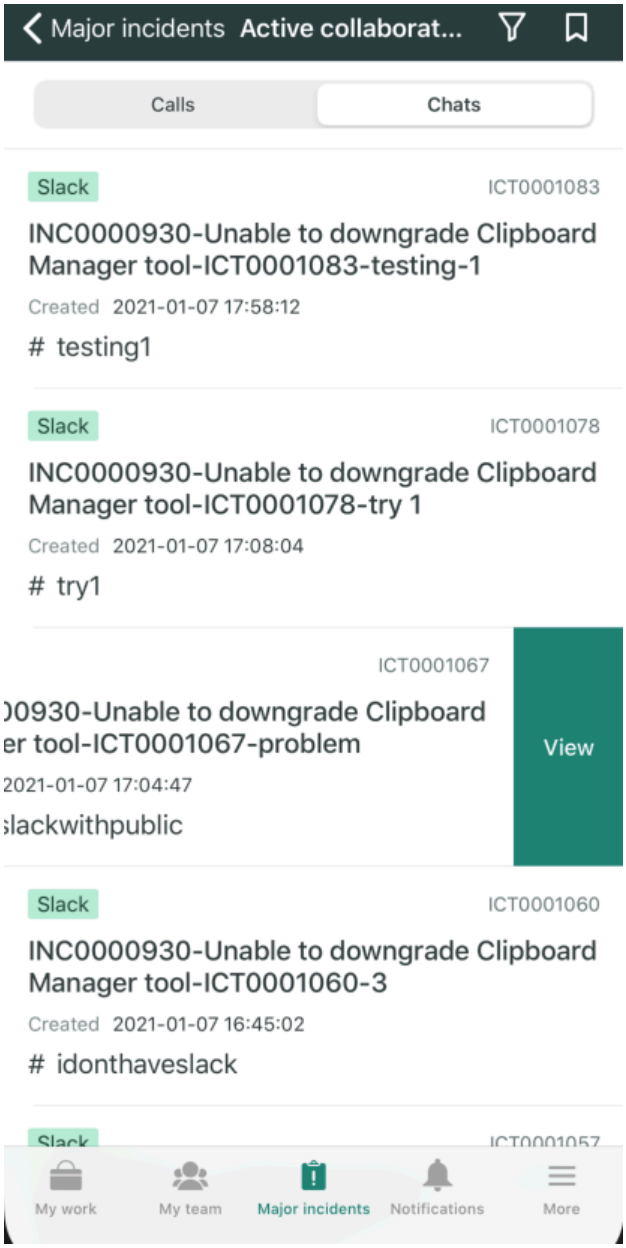
Option	Action
Appels	Affichez les collaborations téléphoniques actives.
Messageries instantanées	Appuyez sur **Messageries instantanées** pour afficher les collaborations de messagerie instantanée actives.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Faites glisser l'écran et appuyez sur **Afficher** pour afficher la conversation dans l'application respective.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Chaque collaboration affiche les éléments suivants :

- Application : Slack/Microsoft Teams
- Titre de la collaboration
- Date et horodatage de création de l'incident
- Nom du canal : le canal identifié par « # » est un canal public. Tous les utilisateurs peuvent afficher la conversation. Le canal qui ne contient pas de « # » est un canal privé. Ce canal n'est pas accessible aux utilisateurs publics. Seuls les collaborateurs peuvent afficher la conversation de messagerie instantanée.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un incident majeur

Ajoutez des participants à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution de l'incident majeur.

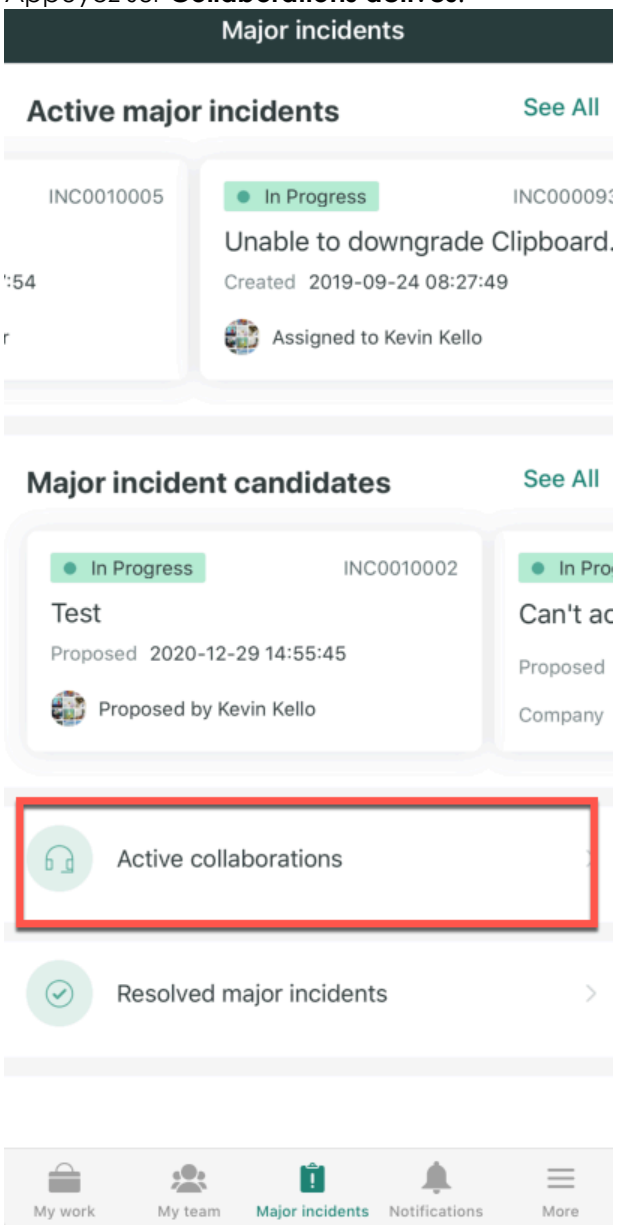
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

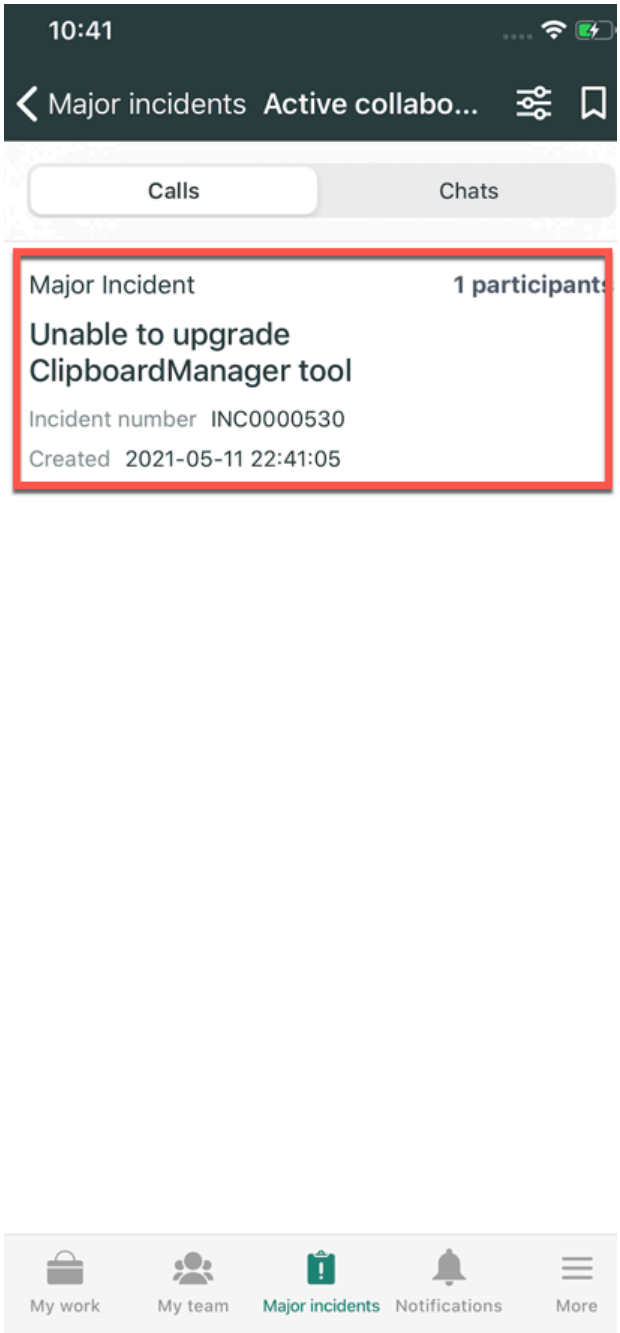
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.



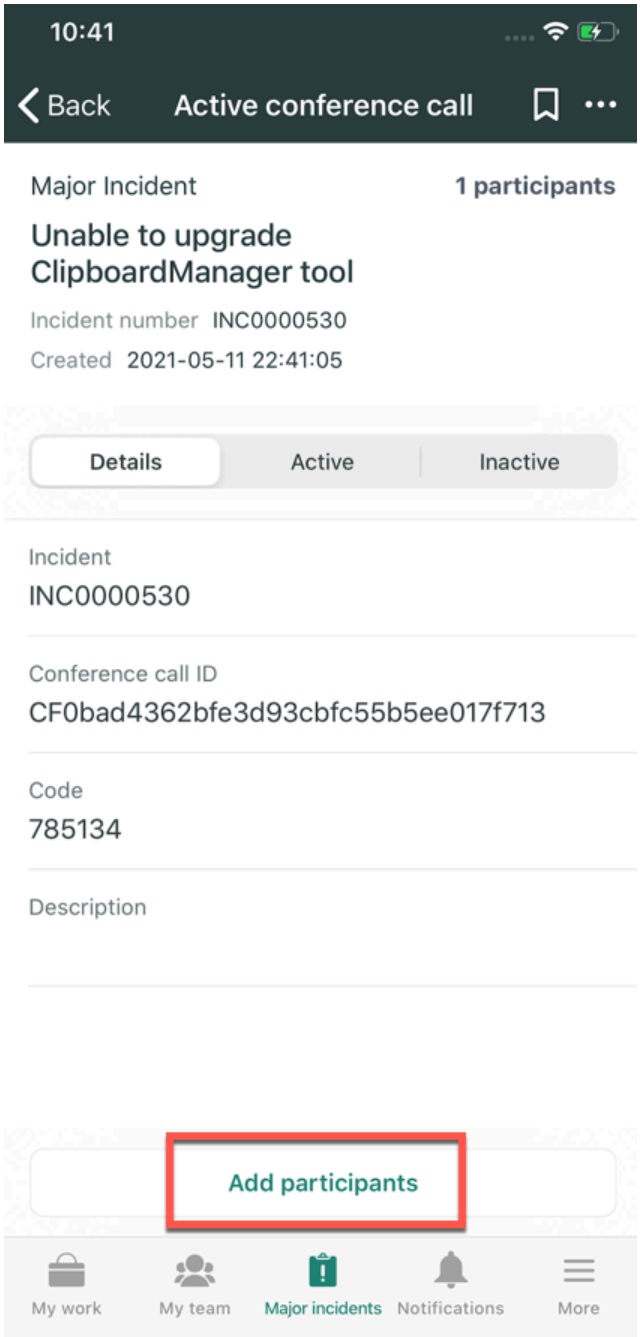
4. Appuyez sur la téléconférence active.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



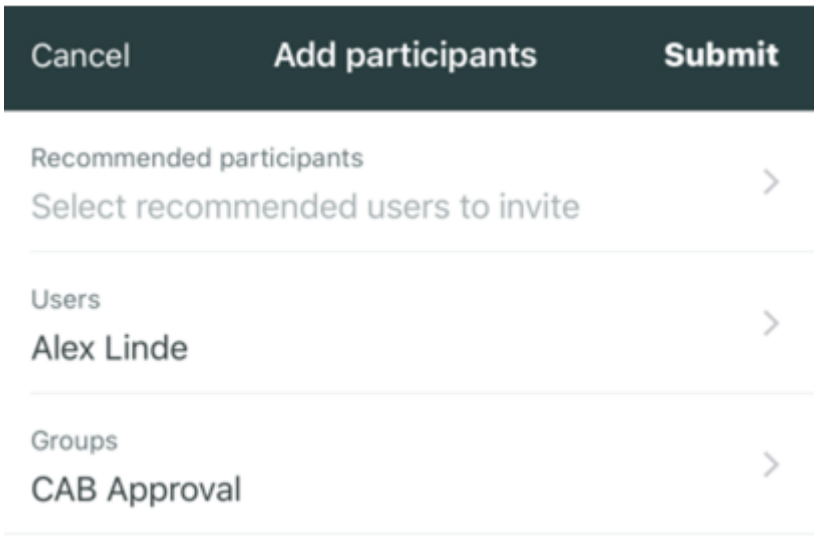
5. Appuyez sur **Ajouter des participants**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs suivants :
   a. **Participants recommandés** : la liste des participants associés à l'incident sont affichés. Sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   b. **Utilisateurs** : sélectionnez les utilisateurs requis, puis appuyez sur **Envoyer**.
   c. **Groupes** : sélectionnez le groupe requis, puis appuyez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sur l'écran **Ajouter des participants**, cliquez sur **Envoyer**.

Participer à une téléconférence active à partir d'un incident majeur

Vous pouvez participer à une téléconférence active à partir d'un enregistrement d'incident majeur afin de discuter de la résolution du problème.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

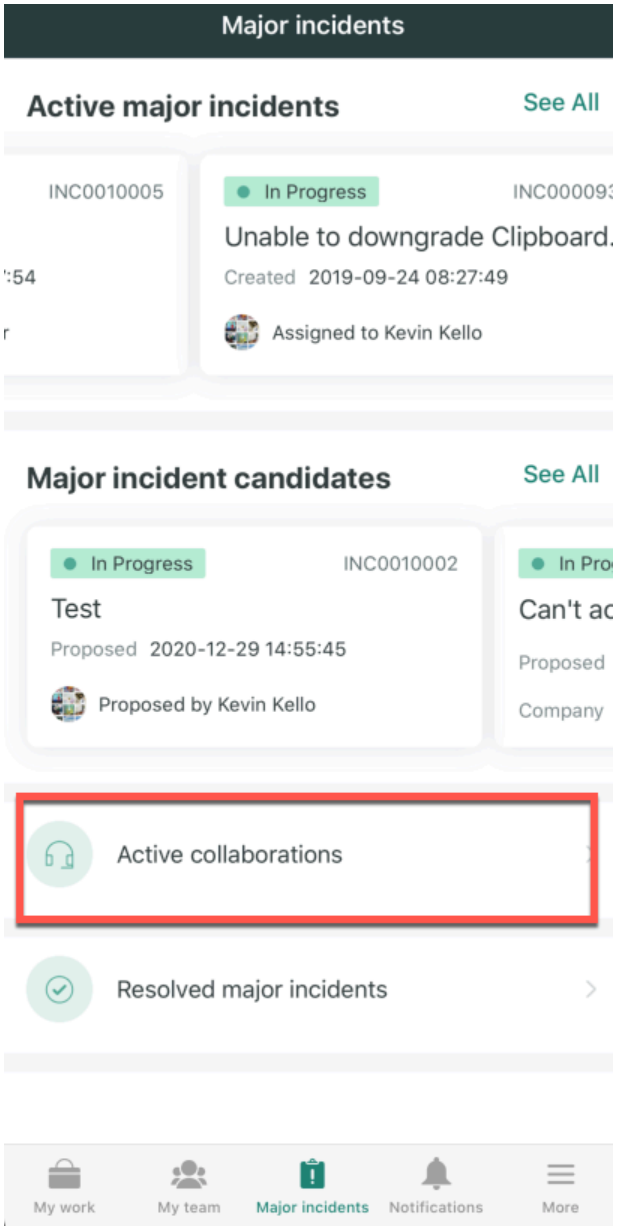
Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.

2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.

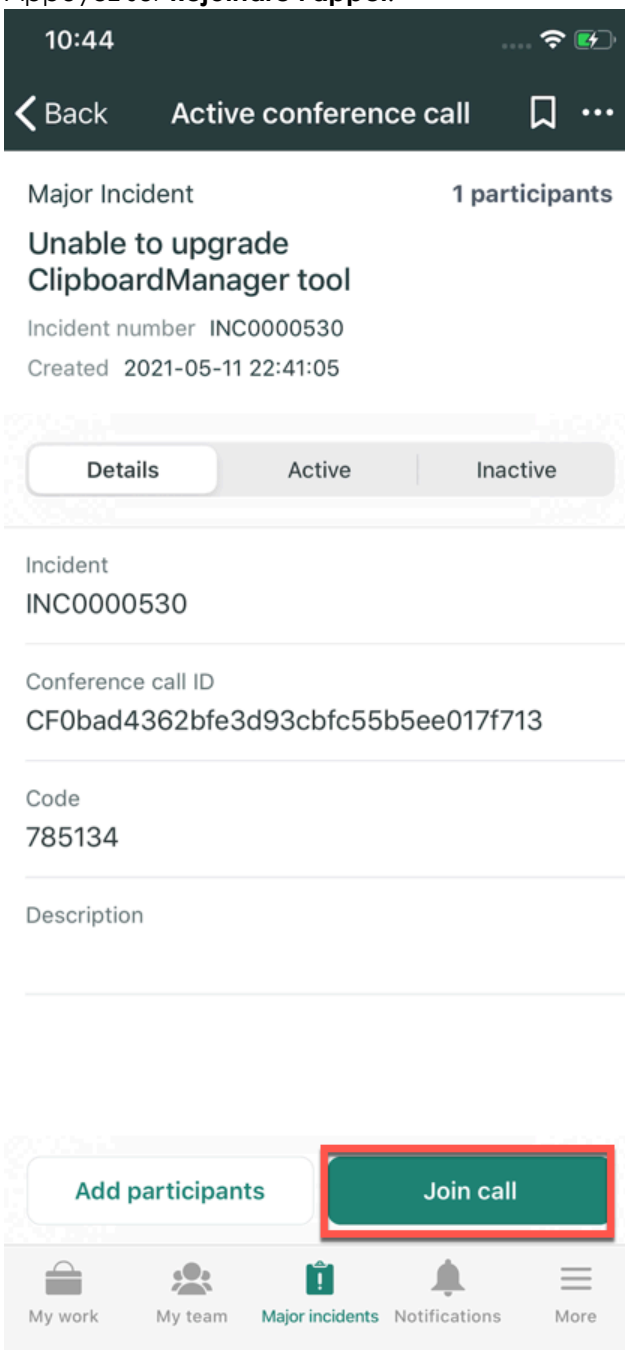
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Appuyez sur **Rejoindre l'appel**.



Terminer une téléconférence à partir d'un incident majeur

Un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs peut terminer la téléconférence.

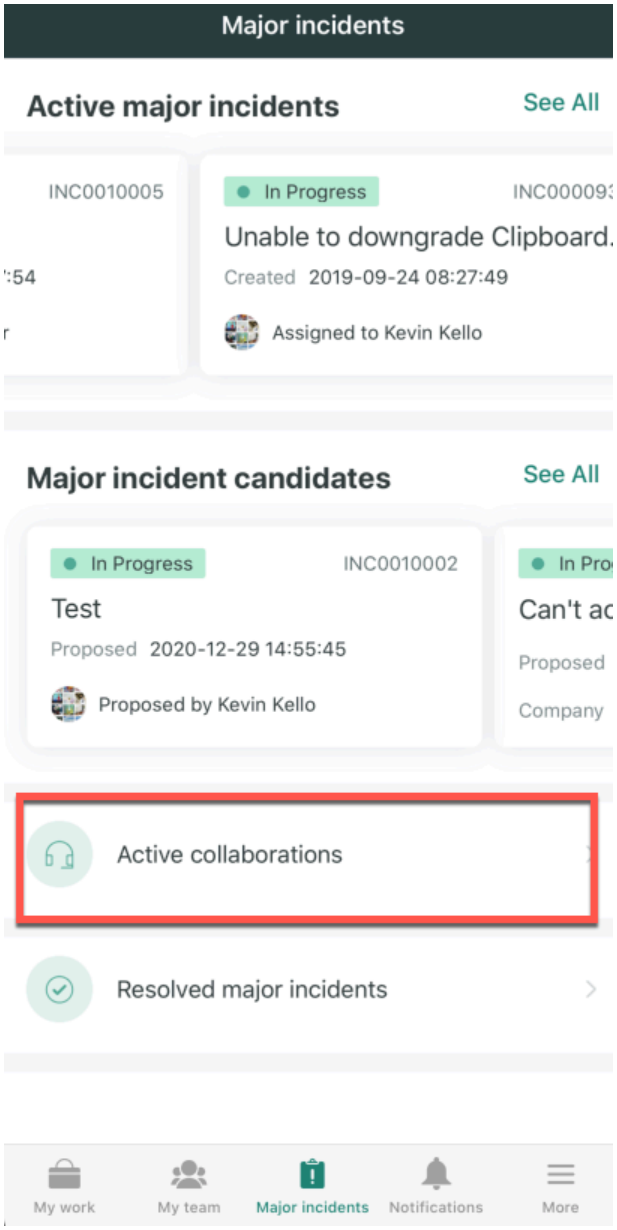
Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager, itil, itil_admin ou admin

Procédure

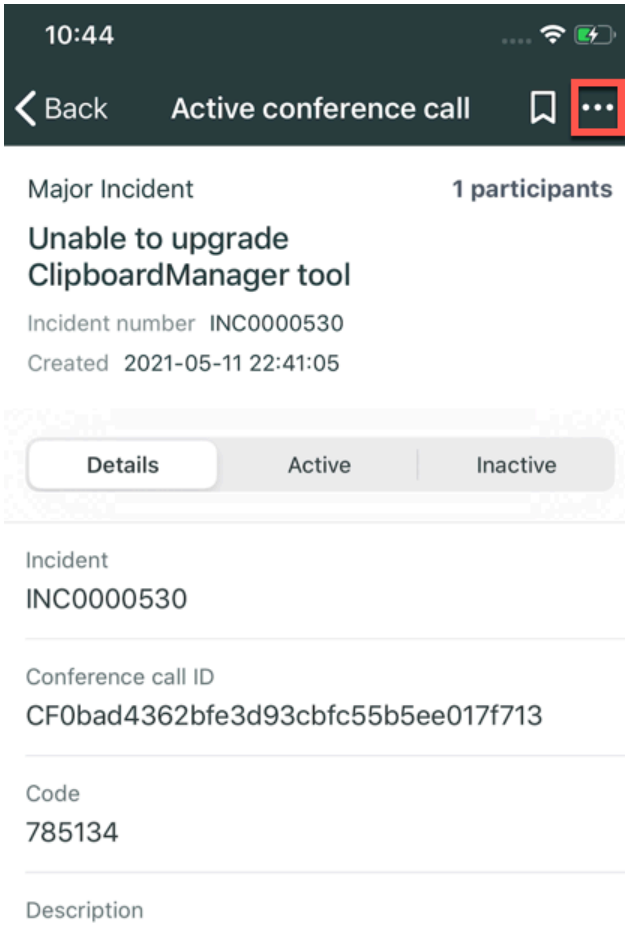
1. Ouvrez l'application Agent mobile ITSM.
2. Dans l'onglet **Incidents majeurs**.
3. Appuyez sur **Collaborations actives**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur ••• .

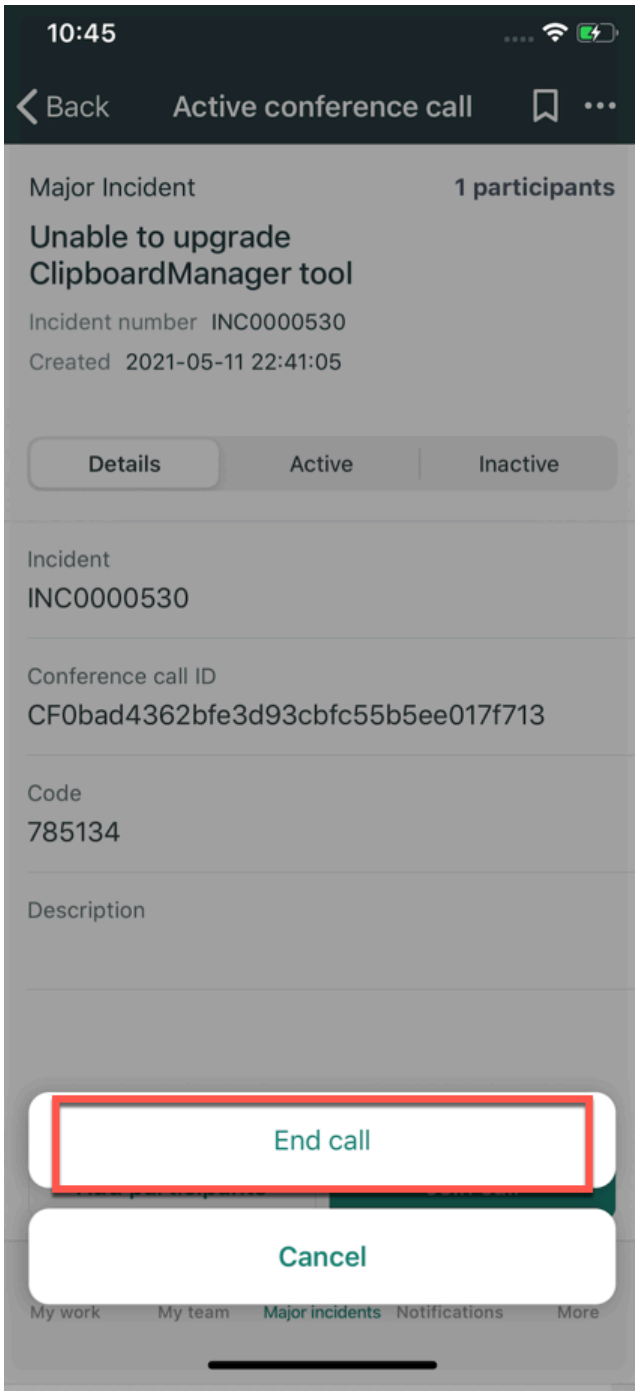
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Pour terminer l'appel, appuyez sur le bouton **Mettre fin à l'appel**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appuyez sur **Annuler** pour reprendre la téléconférence.



Référence

La section de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Agent mobile.

Séparation en domaines pour Agent mobile ITSM

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Séparation de domaine et de Agent mobile ITSM. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services de l'application.
- L'application prend en charge la séparation de domaine lors de l'exécution. Cela inclut la séparation de domaine à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, du reporting, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de services (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre à un message du client, le client doit pouvoir voir la réponse du SP.

Vue d'ensemble de Agent mobile ITSM

Plateforme mobile prend en charge Séparation de domaine pour tous les clients natifs. La conception de l'interface utilisateur mobile indique clairement le domaine auquel un enregistrement est associé.

Avant d'étendre la fonctionnalité Séparation de domaine à l'application Mobile, la fonctionnalité doit être activée sur l'interface Web de la plateforme. Pour en savoir plus sur la configuration, consultez Configuration et administration de Séparation de domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine sur mobile

Vous pouvez utiliser les champs d'entreprise ou de compte pour afficher les enregistrements appropriés par domaine. Ces champs sont disponibles dans des tables lorsque le module d'extension Séparation de domaine est activé. Étant donné que chaque entreprise ou compte est lié à un seul domaine, lorsque vous créez un enregistrement, vous pouvez utiliser ces champs pour spécifier le domaine dans lequel vous souhaitez créer l'enregistrement.

Une fois que la fonctionnalité a été configurée via l'interface Web de la plateforme, un processus en deux parties est requis pour étendre davantage la fonctionnalité Séparation de domaine sur mobile. Pour plus d'informations sur la configuration de Séparation de domaine sur les équipements mobiles, contactez Service et assistance client.

Tables séparées de domaine

- Incident [incident]
- Tâche d'incident [incident_task]

Cas d'utilisation

- Un utilisateur ESS appartenant au domaine « Initech » crée un incident. Seuls les utilisateurs ITIL appartenant au domaine « Initech » ou au domaine global peuvent voir cet incident.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine parent peut également voir les incidents de tous ses domaines enfants.
- Un utilisateur ITIL appartenant à un domaine spécifique peut créer des incidents uniquement pour le compte des domaines auxquels il a accès.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un utilisateur ITIL ne peut associer des incidents enfants que des domaines auxquels il a accès.
- Si un utilisateur a accès à plusieurs domaines, la fonctionnalité de cet enregistrement et les champs de référence dépendent du domaine spécifié dans l'enregistrement actuel.

Paramètres

Affichez les informations relatives aux paramètres de votre application Agent mobile ITSM.

Vous pouvez ajuster les paramètres de l'application Agent mobile ITSM. Les informations suivantes sont disponibles dans l'écran Paramètres de votre application.

Paramètre	Description
Instance	Nom de la version de l'application
Version	Version de l'application
Sécurité	Si l'administrateur a défini les exigences d'authentification, entrez les informations d'identification sécurisées dans le champ.
Analyse	Activer l'analyse de l'utilisation de l'application
Juridique	Lire les politiques de confidentialité, les informations de licence open source et l'accord de licence de l'utilisateur final
Déconnecter	Se déconnecter de l'instance

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.